



**ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES,  
COLPENSIONES**

**RESOLUCION NÚMERO 000080 de 2013**

**( 22 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, 40 del 25 de febrero y 49 del 6 de marzo 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 mediante el Acuerdo 47 del 4 de marzo de 2013, la Junta Directiva modificó la planta de personal de trabajadores oficiales que consistió en la creación de un (1) cargo de Asesor de Vicepresidencia Código 210 Grado 02 y suprimir un (1) cargo de Jefe de Oficina Seccional C Código 100 Grado 01.

Que de acuerdo con lo señalado, para la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las funciones y procesos de la Empresa, se hace necesario modificar el Manual 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. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES TECNOLOGIA..... 2
- 1.1 GERENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....40
2. VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....92

**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. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA**

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
<b>VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA</b>	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Liderar el direccionamiento estratégico de la oficina, responsabilizándose por las Gerencias de Operaciones, de Gestión de Sistemas de Información, de Infraestructura Tecnológica y de Proyecto Nuevo Sistema, garantizando el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y, garanticen la</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".

---

atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

#### Funciones Generales

1. 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.
2. Definir e implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la vicepresidencia.
3. Fijar los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la vicepresidencia.
4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la vicepresidencia.
5. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la vicepresidencia.
6. Definir los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la vicepresidencia.
7. 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.
8. Representar al Presidente de la Empresa en las Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que sea delegado.
9. 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.
10. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos.

#### Funciones Específicas

1. Dirigir la propuesta de políticas, lineamientos, planes y proyectos de carácter tecnológico y en particular de las tecnologías de la información y comunicación de la Empresa, para atender los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos y orientar el soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información.

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. Dirigir y controlar, en coordinación con las instancias competentes, la realización de la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
3. Dirigir la elaboración del plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, así como la formulación del proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa para su ejecución, control y seguimiento.
4. Definir conjuntamente con las demás áreas de la Empresa las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones que se realizan para garantizar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones.
5. Supervisar el cumplimiento de metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información, necesarios para garantizar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
6. Dirigir y coordinar la efectiva integración, entre los diferentes componentes del sistema de información de la Empresa, y la adecuada articulación entre los niveles de negocio, procesos, software y tecnología en una arquitectura corporativa y operativa integral.
7. Liderar la evaluación de los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información para la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
8. Dirigir los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, como de soporte lógico (software), físico (hardware), para el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones que requiera la empresa que se ajusten a las necesidades de los clientes y se orienten al cumplimiento de sus objetivos misionales.
9. Diseñar, en coordinación con las áreas, los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, conforme a las reglas que se establezcan para el gobierno de la información.
10. Supervisar la adecuada prestación de los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
11. Dirigir la ejecución de estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software para garantizar la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos y fomentar el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
12. Dirigir la construcción, documentación, implantación, mantenimiento y monitoreo de los sistemas y servicios de información, como de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software aplicativo y demás soluciones informáticas que requiera la Empresa.
13. Dirigir y controlar el diseño y adopción de procedimientos y mecanismos para

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".

---

identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información para proponer acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

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

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.
10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se delega al vicepresidente, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con

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".

---

idoneidad al Presidente de la Empresa.

13. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.
14. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
16. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
17. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
18. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
19. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia.
20. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
21. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
22. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa, se ajustan a las necesidades de los clientes.
24. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
25. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere 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".

---

26. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
27. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
28. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
29. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Sistema General de Seguridad Social.
4. Políticas públicas de administración de personal
5. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
6. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.
7. 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes;

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".

Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.

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

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica, mercadeo 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 y seis (96) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</p>

#### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Asesor
Denominación del Empleo	<b>Asesor de Vicepresidencia</b>
Código	210
Grado	01
Número de Cargos	4
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

#### VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

#### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Asesorar la ejecución de proyectos asignados al área de acuerdo con la estrategia de la vicepresidencia y las necesidades de la Empresa, apoyando el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, en pro de una efectiva atención a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios de 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".

---

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

#### Funciones Generales

1. Asesorar la ejecución de los planes operativos definidos por el área respectiva.
2. Asesorar la ejecución de los planes, proyectos y actividades inherentes al área donde esté asignado.
3. Garantizar la aplicación del Modelo Estándar de Control Interno en pro del desarrollo institucional, de acuerdo con la normatividad vigente.
4. Establecer criterios para la promoción, evaluación y control de calidad de los servicios que presta el área para garantizar la efectividad en el desarrollo de sus funciones.
5. Orientar la planeación de corto, mediano y largo plazo del área para minimizar y establecer un control de riesgos.
6. Liderar la administración los recursos humanos y físicos de su área de acuerdo con las normas y políticas establecidas.
7. Apoyar a las Vicepresidencias en el diseño de las políticas, directrices y lineamientos que le corresponda.
8. Aconsejar el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y el talento humano asignados.
9. Reportar periódicamente a la vicepresidencia los resultados de la gestión del personal a su cargo para responder efectivamente a los nuevos requerimientos y hacer los ajustes que deban hacerse durante el desarrollo de su gestión.
10. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las vicepresidencias o por los organismos externos.
11. Supervisar la respuesta oportuna y eficaz a los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.
12. Liderar la participación en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Gerencia de Administración de Bienes e Insumos.

#### Funciones Específicas:

1. Asesorar la propuesta de políticas, lineamientos, planes y proyectos de carácter tecnológico y en particular de las tecnologías de la información y comunicación de la Empresa, para atender los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos y orientar el soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información.
2. Aconsejar a la gerencia la realización de la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
3. Apoyar la elaboración del plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, así como la formulación del proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa para su ejecución, control y seguimiento.
4. Definir conjuntamente con las demás áreas de la Empresa las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones que se realizan para garantizar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones.
5. Supervisar el cumplimiento de metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información, necesarios para garantizar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
6. Apoyar la efectiva integración, entre los diferentes componentes del sistema 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".

---

- información de la Empresa, y la adecuada articulación entre los niveles de negocio, procesos, software y tecnología en una arquitectura corporativa y operativa integral.
7. Asesorar la evaluación de los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información para la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
  8. Orientar a la gerencia en los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, como de soporte lógico (software), físico (hardware), para el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones que requiera la empresa que se ajusten a las necesidades de los clientes y se orienten al cumplimiento de sus objetivos misionales.
  9. Apoyar, en coordinación con las áreas, los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, conforme a las reglas que se establezcan para el gobierno de la información.
  10. Supervisar la adecuada prestación de los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
  11. Orientar la ejecución de estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software para garantizar la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos y fomentar el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
  12. Asesorar la construcción, documentación, implantación, mantenimiento y monitoreo de los sistemas y servicios de información, como de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software aplicativo y demás soluciones informáticas que requiera la Empresa.
  13. Asesorar el diseño y adopción de procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información para proponer acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.
  14. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Las políticas, planes, programas y proyectos adoptados para la gestión de la coordinación, están orientados al logro de los objetivos estratégicos de la misma.
2. Los procesos y procedimientos administrativos para las decisiones que le corresponden a la coordinación, se realizan con sujeción a la ley y siguiendo los parámetros jurídicos y técnicos establecidos por la Empresa.
3. Los procesos y procedimientos administrativos se realizan en términos de oportunidad, eficiencia, seguridad y transparencia.
4. La notificación de los actos administrativos que se profieran las áreas misionales, se realizan oportunamente y conforme a la ley.
5. Se adopta el Modelo Estándar de Control Interno en el 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".

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, el Sistema General de Seguridad Social con énfasis en Pensiones y lo relacionado con la funciones de la gerencia.
2. Dominio de los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida.
3. Conocimiento de los temas tecnológicos que maneja la entidad.
4. Capacidad de interpretación y aplicación de normas, doctrina y jurisprudencia del sistema Pensional.
5. Dominio de las normas que establecen la forma de notificación de actos administrativos.
6. Manejo integral de atención y servicio al cliente.

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

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia

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".

Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Mercadeo y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.	Setenta (70) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.
Título de formación avanzada o postgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la ley.	

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel	Asesor
Denominación del Empleo	<b>Asesor de Vicepresidencia</b>
Código	210
Grado	01
Número de Cargos	4
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Asesorar la ejecución de proyectos asignados al área de acuerdo con la estrategia de la vicepresidencia y las necesidades de la Empresa, apoyando el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, en pro de una efectiva atención a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios de COLPENSIONES	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<b>Funciones Generales</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesorar la ejecución de los planes operativos definidos por el área respectiva.</li> <li>2. Asesorar la ejecución de los planes, proyectos y actividades inherentes al área donde esté asignado.</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".

---

3. Garantizar la aplicación del Modelo Estándar de Control Interno en pro del desarrollo institucional, de acuerdo con la normatividad vigente.
4. Establecer criterios para la promoción, evaluación y control de calidad de los servicios que presta el área para garantizar la efectividad en el desarrollo de sus funciones.
5. Orientar la planeación de corto, mediano y largo plazo del área para minimizar y establecer un control de riesgos.
6. Liderar la administración los recursos humanos y físicos de su área de acuerdo con las normas y políticas establecidas.
7. Apoyar a las Vicepresidencias en el diseño de las políticas, directrices y lineamientos que le corresponda.
8. Aconsejar el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y el talento humano asignados.
9. Reportar periódicamente a la vicepresidencia los resultados de la gestión del personal a su cargo para responder efectivamente a los nuevos requerimientos y hacer los ajustes que deban hacerse durante el desarrollo de su gestión.
10. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las vicepresidencias o por los organismos externos.
11. Supervisar la respuesta oportuna y eficaz a los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.
12. Liderar la participación en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Gerencia de Administración de Bienes e Insumos.

**Funciones Específicas:**

1. Asesorar la propuesta de políticas, lineamientos, planes y proyectos de carácter tecnológico y en particular de las tecnologías de la información y comunicación de la Empresa, para atender los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos y orientar el soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información.
2. Aconsejar a la gerencia la realización de la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
3. Apoyar la elaboración del plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, así como la formulación del proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa para su ejecución, control y seguimiento.
4. Definir conjuntamente con las demás áreas de la Empresa las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones que se realizan para garantizar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a

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".

---

los aportes a pensiones.

5. Supervisar el cumplimiento de metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información, necesarios para garantizar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
6. Apoyar la efectiva integración, entre los diferentes componentes del sistema de información de la Empresa, y la adecuada articulación entre los niveles de negocio, procesos, software y tecnología en una arquitectura corporativa y operativa integral.
7. Asesorar la evaluación de los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información para la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
8. Orientar a la gerencia en los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, como de soporte lógico (software), físico (hardware), para el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones que requiera la empresa que se ajusten a las necesidades de los clientes y se orienten al cumplimiento de sus objetivos misionales.
9. Apoyar, en coordinación con las áreas, los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, conforme a las reglas que se establezcan para el gobierno de la información.
10. Supervisar la adecuada prestación de los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
11. Orientar la ejecución de estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software para garantizar la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos y fomentar el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
12. Asesorar la construcción, documentación, implantación, mantenimiento y monitoreo de los sistemas y servicios de información, como de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software aplicativo y demás soluciones informáticas que requiera la Empresa.
13. Asesorar el diseño y adopción de procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información para proponer acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.
14. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Las políticas, planes, programas y proyectos adoptados para la gestión de la

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".

---

coordinación, están orientados al logro de los objetivos estratégicos de la misma.

2. Los procesos y procedimientos administrativos para las decisiones que le corresponden a la coordinación, se realizan con sujeción a la ley y siguiendo los parámetros jurídicos y técnicos establecidos por la Empresa.

3. Los procesos y procedimientos administrativos se realizan en términos de oportunidad, eficiencia, seguridad y transparencia.

4. La notificación de los actos administrativos que se profieran las áreas misionales, se realizan oportunamente y conforme a la ley.

5. Se adopta el Modelo Estándar de Control Interno en el área.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, el Sistema General de Seguridad Social con énfasis en Pensiones y lo relacionado con la funciones de la gerencia.
2. Dominio de los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida.
3. Conocimiento de los temas tecnológicos que maneja la entidad.
4. Capacidad de interpretación y aplicación de normas, doctrina y jurisprudencia del sistema Pensional.
5. Dominio de las normas que establecen la forma de notificación de actos administrativos.
6. Manejo integral de atención y servicio al cliente.

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, cumplimiento de objetivos y metas.
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 Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Industrial 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>Setenta (70) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</p>

#### I. IDENTIFICACIÓN

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

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".

---

## VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Responder por los proyectos y estrategia de la vicepresidencia garantizando el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y, garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

#### Funciones Generales

1. 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.
2. Poner en marcha las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la vicepresidencia.
3. Llevar a cabo y responsabilizarse por la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la vicepresidencia.
4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la vicepresidencia.
5. Realizar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la vicepresidencia.
6. Verificar el cumplimiento de los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la vicepresidencia.
7. 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.
8. Representar al Vicepresidente del área en las Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que sea delegado.
9. Atender y dar respuesta efectiva a los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.
10. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos.

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. Orientar el soporte técnico del funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información para atender efectivamente los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos.
2. Realizar la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
3. Elaborar el plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, así como la formulación del proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa en equipo con los demás profesionales de las áreas competentes.
4. Definir conjuntamente con las demás áreas de la Empresa las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones que se realizan para garantizar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones.
5. Poner en marcha las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información, necesarios para garantizar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
6. Coordinar la integración, entre los diferentes componentes del sistema de información de la Empresa, y la adecuada articulación entre los niveles de negocio, procesos, software y tecnología en una arquitectura corporativa y operativa integral.
7. Evaluar los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información para la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
8. Evaluar las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, como de soporte lógico (software), físico (hardware), para el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones que requiera la empresa que se ajusten a las necesidades de los clientes y se orienten al cumplimiento de sus objetivos misionales.
9. Diseñar, en coordinación con las áreas, los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, conforme a las reglas que se establezcan para el gobierno de la información.
10. Controlar la prestación de servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
11. Ejecutar estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software para garantizar la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos y fomentar el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
12. Implantar y monitorear los sistemas y servicios de información, como de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software aplicativo y demás soluciones informáticas que requiera la

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".

---

Empresa.

13. Adoptar procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información para proponer acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.
14. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.
10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se le delega,

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".

---

son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.

13. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.
14. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
16. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
17. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
18. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
19. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia.
20. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
21. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
22. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa, se ajustan a las necesidades de los clientes.
24. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
25. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y

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".

tecnologías que requiere la empresa.

26. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
27. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
28. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
29. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
4. 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.
3. De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
Título profesional en Ingeniería de	Sesenta y seis (66) meses de experiencia

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>Sistemas, Ingeniería Industrial, Mercadeo o Administrador de Empresas y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p> <p>Título de formación avanzada o posgrado en áreas relacionadas con las profesiones descritas,</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la ley.</p>	<p>profesional relacionada con las funciones del cargo.</p>
---	---

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	<b>Profesional Master</b>
Código	320
Grado	07
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Ejecutar las políticas, lineamientos, proyectos y estrategia de la vicepresidencia garantizando el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.</p>	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <p>1. 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.</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".

---

2. Poner en marcha las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la vicepresidencia.
3. Llevar a cabo y responsabilizarse por la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la vicepresidencia.
4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la vicepresidencia.
5. Realizar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la vicepresidencia.
6. Verificar el cumplimiento de los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la vicepresidencia.
7. 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.
8. Representar al Vicepresidente del área en las Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que sea delegado.
9. Atender y dar respuesta efectiva a los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.
10. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos.

#### **Funciones Específicas**

1. Proponer políticas, lineamientos, planes y proyectos de carácter tecnológico y en particular de las tecnologías de la información y comunicación de la Empresa, para atender los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos y orientar el soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información.
2. Realizar en coordinación con las instancias competentes, la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
3. Elaborar el plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, de acuerdo con los criterios y requerimientos de la vicepresidencia y la organización.
4. Implementar las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones que se realizan para garantizar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones.
5. Implementar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información, necesarios para garantizar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios

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".

---

informáticos.

6. Realizar la integración, entre los diferentes componentes del sistema de información de la Empresa, y la adecuada articulación entre los niveles de negocio, procesos, software y tecnología en una arquitectura corporativa y operativa integral.
7. Implementar los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información para la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
8. Investigar acerca de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, como de soporte lógico (software), físico (hardware), para el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones que requiera la empresa que se ajusten a las necesidades de los clientes y se orienten al cumplimiento de sus objetivos misionales.
9. Diseñar en coordinación con las áreas, los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, conforme a las reglas que se establezcan para el gobierno de la información.
10. Controlar la adecuada prestación de los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
11. Ejecutar estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software para garantizar la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos y fomentar el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
12. Construir y garantizar el mantenimiento de los sistemas y servicios de información, así como de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software aplicativo y demás soluciones informáticas que requiera la Empresa.
13. Diseñar procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información para proponer acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.
14. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia

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".

---

programados.

4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.
10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se le delega, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.
13. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
14. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
16. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
17. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la

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".

---

normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.

18. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
19. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
20. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
21. Las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa y se ajustan a las necesidades de los clientes.
22. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
23. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
24. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
25. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
26. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
27. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

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

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. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
4. 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.
3. De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería electrónica, Administración de Empresas 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 con las funciones del cargo.</p>

#### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	<b>Profesional Master</b>
Código	320
Grado	07
Número de Cargos	4

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".

Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Ejecutar las políticas, lineamientos, proyectos y estrategia de la vicepresidencia garantizando el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<b>Funciones Generales</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Poner en marcha las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la vicepresidencia.</li> <li>3. Llevar a cabo y responsabilizarse por la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la vicepresidencia.</li> <li>4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la vicepresidencia.</li> <li>5. Realizar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la vicepresidencia.</li> <li>6. Verificar el cumplimiento de los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la vicepresidencia.</li> <li>7. 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.</li> <li>8. Representar al Vicepresidente del área en las Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que sea delegado.</li> <li>9. Atender y dar respuesta efectiva a los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.</li> <li>10. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la</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".

---

Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos.

#### Funciones Específicas

1. Proponer políticas, lineamientos, planes y proyectos de carácter tecnológico y en particular de las tecnologías de la información y comunicación de la Empresa, para atender los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos y orientar el soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información.
2. Realizar en coordinación con las instancias competentes, la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
3. Elaborar el plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, de acuerdo con los criterios y requerimientos de la vicepresidencia y la organización.
4. Implementar las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones que se realizan para garantizar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones.
5. Implementar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información, necesarios para garantizar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
6. Realizar la integración, entre los diferentes componentes del sistema de información de la Empresa, y la adecuada articulación entre los niveles de negocio, procesos, software y tecnología en una arquitectura corporativa y operativa integral.
7. Implementar los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información para la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
8. Investigar acerca de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, como de soporte lógico (software), físico (hardware), para el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones que requiera la empresa que se ajusten a las necesidades de los clientes y se orienten al cumplimiento de sus objetivos misionales.
9. Diseñar en coordinación con las áreas, los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, conforme a las reglas que se establezcan para el gobierno de la información.
10. Controlar la adecuada prestación de los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
11. Ejecutar estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software para garantizar la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios

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".

---

informáticos y fomentar el uso racional y apropiado de esa infraestructura.

12. Construir y garantizar el mantenimiento de los sistemas y servicios de información, así como de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software aplicativo y demás soluciones informáticas que requiera la Empresa.
13. Diseñar procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información para proponer acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.
14. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.
10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento



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 la vicepresidencia.

11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se le delega, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.
13. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
14. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
16. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
17. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
18. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
19. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
20. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
21. Las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa y se ajustan a las necesidades de los clientes.
22. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
23. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y

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".

---

tecnologías que requiere la empresa.

24. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
25. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
26. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
27. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
4. 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.
3. De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

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".

### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería electrónica, mercadeo, Administración de Empresas 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 con las funciones del cargo.</p>

### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Master
Código	320
Grado	06
Número de Cargos	2
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejecutar las políticas, lineamientos, proyectos y estrategia de la vicepresidencia garantizando el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.

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".

---

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

#### Funciones Generales

1. 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.
2. Implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la vicepresidencia.
3. Seguir los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la vicepresidencia.
4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la vicepresidencia.
5. Hacer seguimiento y control al desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la vicepresidencia.
6. Seguir los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la vicepresidencia.
7. 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.
8. 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.
9. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos.

#### Funciones Específicas

1. Proponer políticas, lineamientos, planes y proyectos de carácter tecnológico y en particular de las tecnologías de la información y comunicación de la Empresa, para atender los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos y orientar el soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información.
2. Realizar la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
3. Elaborar el plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, así como la formulación del proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa para su ejecución, control y seguimiento.
4. Definir conjuntamente con las demás áreas de la Empresa las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones que se realizan para

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".

---

garantizar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones.

5. Desarrollar metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información, necesarios para garantizar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
6. Realizar la integración, entre los diferentes componentes del sistema de información de la Empresa, y la adecuada articulación entre los niveles de negocio, procesos, software y tecnología en una arquitectura corporativa y operativa integral.
7. Evaluar los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información para la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
8. Investigar acerca de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, como de soporte lógico (software), físico (hardware), para el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones que requiera la empresa que se ajusten a las necesidades de los clientes y se orienten al cumplimiento de sus objetivos misionales.
9. Diseñar, en coordinación con las áreas, los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, conforme a las reglas que se establezcan para el gobierno de la información.
10. Controlar la adecuada prestación de los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
11. Ejecutar las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software para garantizar la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos y fomentar el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
12. Realizar la construcción, documentación y mantenimiento de los sistemas y servicios de información, como de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software aplicativo y demás soluciones informáticas que requiera la Empresa.
13. Diseñar procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información para proponer acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.
14. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Los planes, programas y proyectos de la Presidencia o Vicepresidencias responden a las políticas y objetivos de la Empresa.
2. La operación de los procesos de responsabilidad del área se desarrollan con sujeción

CA

REV 11

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".

a las normas que los rigen en términos de eficiencia y calidad.	
3. Los informes, evaluaciones y estudios elaborados se realizan con oportunidad y eficiencia.	
<b>V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN</b>	
1. Empresas Industriales y Comerciales del Estado organizadas como Entidades Financieras de Carácter Especial.	
2. Parámetros establecidos en los procesos estratégicos.	
3. Tipo de usuario interno y externo.	
<b>VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y de los asuntos de competencia de las Gerencias Seccionales	
2. Conocimientos en Administración de Recursos Públicos, presupuesto General de la Nación y presupuesto de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.	
3. Planeación Estratégica y Programas de Mejoramiento.	
4. Gerencia Pública.	
5. Manejo de herramientas Ofimáticas.	
6. Contratación Pública y Privada.	
7. Sistemas Integrales de Gestión de Calidad y Seguridad.	
8. Modelo Estándar de Control Interno	
<b>VII. EVIDENCIAS</b>	
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, proyectos ejecutados, documentos, bases de datos.	
3. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.	
<b>VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
Estudios	Experiencia
Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Administrador de Empresas, mercadeo, Bibliotecología, Ingeniería Electrónica y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.	Cuarenta (40) meses de experiencia profesional relacionada.
Título de postgrado en áreas	

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".

relacionadas con las funciones del cargo.

Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.

### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	<b>Profesional Master</b>
Código	320
Grado	05
Número de Cargos	6
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejecutar las políticas, lineamientos, proyectos y estrategia de la vicepresidencia garantizando el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

#### Funciones Generales

1. 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.
2. Implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la vicepresidencia.
3. Seguir los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la vicepresidencia.
4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la vicepresidencia.
5. Hacer seguimiento y control al desarrollo de proyectos que la entidad contrate con

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".

---

terceros y que sean responsabilidad de la vicepresidencia.

6. Seguir los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la vicepresidencia.
7. 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.
8. 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.
9. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos.

#### **Funciones Específicas**

1. Ejecutar los lineamientos, planes y proyectos de carácter tecnológico y en particular de las tecnologías de la información y comunicación de la Empresa, para atender los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos y orientar el soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información.
2. Realizar la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
3. Elaborar el plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, así como la formulación del proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa para su ejecución, control y seguimiento.
4. Definir conjuntamente con las demás áreas de la Empresa las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones que se realizan para garantizar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones.
5. Desarrollar metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información, necesarios para garantizar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
6. Realizar la integración, entre los diferentes componentes del sistema de información de la Empresa, y la adecuada articulación entre los niveles de negocio, procesos, software y tecnología en una arquitectura corporativa y operativa integral.
7. Investigar acerca de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, como de soporte lógico (software), físico (hardware), para el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones que requiera la empresa que se ajusten a las necesidades de los clientes y se orienten al cumplimiento de sus objetivos misionales.
8. Controlar la adecuada prestación de los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos para el adecuado funcionamiento 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".

---

los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.

9. Ejecutar las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software para garantizar la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos y fomentar el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
10. Documentar y realizar el mantenimiento de los sistemas y servicios de información, como de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software aplicativo y demás soluciones informáticas que requiera la Empresa.
11. Diseñar procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información para proponer acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.
12. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Los planes, programas y proyectos de la Presidencia o Vicepresidencias responden a las políticas y objetivos de la Empresa.
2. La operación de los procesos de responsabilidad del área se desarrollan con sujeción a las normas que los rigen en términos de eficiencia y calidad.
3. Los informes, evaluaciones y estudios elaborados se realizan con oportunidad y eficiencia.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y de los asuntos de competencia de las Gerencias Seccionales
2. Conocimientos en Administración de Recursos Públicos, presupuesto General de la Nación y presupuesto de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.
3. Planeación Estratégica y Programas de Mejoramiento.
4. Gerencia Pública.

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. Manejo de herramientas Ofimáticas.
6. Contratación Pública y Privada.
7. Sistemas Integrales de Gestión de Calidad y Seguridad.
8. Modelo Estándar de Control Interno

#### 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, proyectos ejecutados, documentos, bases de datos.
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 Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Contador Público, Administrador de Empresas, Bibliotecología, Ingeniería Electrónica 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>Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo</p>

#### 1.1 GERENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Directivo
Denominación del Empleo	Gerente Nacional
Código	130

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".

Grado	06
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA (GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA)</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Liderar el direccionamiento estratégico de la gerencia, garantizando el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, que apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y, garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.</p>	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar en coordinación con las áreas que dependen de ella y las de apoyo, el plan de desarrollo de la gerencia, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.</li> <li>2. Definir e implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la gerencia.</li> <li>3. Fijar los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la gerencia.</li> <li>4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la gerencia.</li> <li>5. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la gerencia.</li> <li>6. Definir los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la gerencia.</li> <li>7. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la gerencia.</li> <li>8. 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.</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".

---

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

#### **Funciones Específicas**

1. Dirigir la administración, disposición, planeación y obtención de la infraestructura tecnológica que hace posible la operación.
2. Supervisar el mantenimiento del inventario y la documentación de los equipos y redes de datos que sirven a la institución.
3. Dirigir la formulación y actualización de Formular y mantener actualizados los planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la empresa.
4. Dirigir la búsqueda permanente de nuevas alternativas tecnológicas para mejorar los servicios que presta la empresa y reducir sus costos de operación.
5. Dirigir y supervisar la actualización de la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la empresa.
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. Dirigir la operación, mantenimiento y mejora continua de los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales.
8. Supervisar los sistemas de información no solo en su rendimiento si no con respecto a ataques que pretendan vulnerar la seguridad.
9. Evaluar el rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso.
10. Supervisar la validación del rendimiento del software aplicativo para garantizar uso eficiente de recursos.
11. Supervisar la observación de las reglas de control de cambios ante cualquier modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos.
12. Dirigir el establecimiento de esquemas centralizados y automatizados integralmente para la operación de los sistemas de información de la empresa.
13. Dirigir la administración del 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

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".

---

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.

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.
10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se delega al vicepresidente, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.
13. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en

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".

---

los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.

14. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
16. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
17. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
18. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
19. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia.
20. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
21. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
22. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa, se ajustan a las necesidades de los clientes.
24. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
25. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
26. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y

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".

---

seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.

27. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
28. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
29. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Sistema General de Seguridad Social.
4. Políticas públicas de administración de personal
5. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
6. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.
7. 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los

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".

sistemas de información; Planes de contingencia.

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

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Bibliotecólogo, Mercadotecnista 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>

#### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Asesor
Denominación del Empleo	Asesor de Vicepresidencia
Código	210
Grado	02
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

**VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA (GERENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA)**

#### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Asesorar el direccionamiento estratégico de la dependencia garantizando el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas de acuerdo con las necesidades de la Empresa, que apoye el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuve a la administración del Sistema de Información y garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y

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".

---

usuarios del Régimen de Prima Media y del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

#### Funciones Generales

1. Elaborar en coordinación con las áreas que dependen de ella y las de apoyo, el plan de desarrollo de la Gerencia, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.
2. Definir e implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la gerencia.
3. Fijar los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la gerencia.
4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la gerencia.
5. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la gerencia.
6. Definir los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la gerencia.
7. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la gerencia.
8. 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.
9. Administrar la estructura de manejadores de bases de datos.
10. Gestionar y realizar el seguimiento del proceso de virtualización de aplicaciones y escritorios.
11. Liderar la optimización de tiempos de respuestas en los procesos de negocio que son soportados en la Bases de datos de la entidad.
12. Liderar la participación en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Gerencia.
13. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias, gerencias o por los organismos externos.

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. Asesorar la administración, disposición, planeación y obtención de la infraestructura tecnológica que hace posible la operación.
2. Apoyar y asesorar la formulación y actualización de planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la empresa.
3. Contribuir en la búsqueda permanente de nuevas alternativas tecnológicas para mejorar los servicios que presta la empresa y reducir sus costos de operación.
4. Asesorar en la actualización de la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la empresa.
5. Supervisar la aplicación de las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la empresa.
6. Asesorar la operación, mantenimiento y mejora continua de los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales.
7. Apoyar la supervisión de los sistemas de información no solo en su rendimiento si no con respecto a ataques que pretendan vulnerar la seguridad.
8. Asesorar en el rendimiento de los dispositivos, equipos, base de datos Sybase Ase y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en el proceso
9. Asesorar en la definición de acciones y supervisión de las mismas para el rendimiento del software base y bases de datos para garantizar uso eficiente de los recursos.
10. Supervisar la observación de las reglas de control de cambios ante cualquier modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos.
11. Asesorar el establecimiento de esquemas centralizados y automatizados integralmente para la operación del centro de datos
12. Asesorar la administración del centro alternativo de proceso para recuperación en caso de desastres.
13. Disponer de respaldos de información seguros y probados y esquemas de réplica de datos con el centro alternativo de proceso para garantizar la continuidad operativa de la empresa.
14. Asegurar que los planes de producción del centro de datos estén acorde con la necesidad de los usuarios.
15. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
16. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al

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".

---

sistema integral de gestión de Colpensiones.

17. Gestionar y hacer seguimiento del proceso de virtualización de aplicaciones y escritorios con tecnología Citrix.
18. Asesorar e implementar la arquitectura tecnológica alineada con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.
19. Optimizar los tiempos de respuestas en los procesos de negocio que son soportados en la Base de datos de la entidad.
20. Diseñar los modelos de procesamiento garantizando la Integración del software de aplicaciones, bases de datos, servidores y almacenamiento.
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 su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y

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".

---

evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.

10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se delega al vicepresidente, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.
13. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.
14. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
16. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
17. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
18. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
19. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia.
20. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
21. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
22. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e

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".

---

instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa, se ajustan a las necesidades de los clientes.

24. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
25. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
26. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
27. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
28. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
29. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.
30. Los procesos de virtualización de aplicaciones y escritorios con tecnología Citrix son gestionados y supervisados.
31. La arquitectura tecnológica de la Empresa es alineada con el cumplimiento de lo objetivos estratégicos de la organización.
32. Los tiempos de respuestas en los procesos de negocio que son soportados en la Bases de datos de la entidad se garantizan con oportunidad.
33. Los modelos de procesamiento se diseñan para garantizarla Integración del software de aplicaciones, bases de datos, servidores y almacenamiento.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

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

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. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Sistema General de Seguridad Social.
4. Políticas públicas de administración de personal
5. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
6. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.
7. Conocimientos en manejadores de Bases de Datos
8. Conocimientos en administración de Bases de Datos
9. Conocimientos en Ingeniería de Requerimientos
10. Conocimientos en Desarrollo de Aplicaciones

#### 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.
3. De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería industrial, Ingeniería Electrónica, Mercadeo, Administración de Empresas 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>Setenta y ocho (78) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</p> <p>De la experiencia profesional requerida por lo menos doce (12) meses deben ser específicamente en Administración de base de datos SYBASE</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".

Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.

### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Asesor
Denominación del Empleo	Asesor de Vicepresidente
Código	210
Grado	01
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

### VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA (GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA)

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Asesorar el direccionamiento estratégico de la gerencia, garantizando el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, que apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y, garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

#### Funciones Generales

1. Elaborar en coordinación con las áreas que dependen de ella y las de apoyo, el plan de desarrollo de la gerencia, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.
2. Definir e implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la gerencia.
3. Fijar los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la gerencia.
4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la gerencia.

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. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la gerencia.
6. Definir los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la gerencia.
7. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la gerencia.
8. 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.
9. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias, gerencias o por los organismos externos.

#### **Funciones Específicas**

1. Asesorar la administración, disposición, planeación y obtención de la infraestructura tecnológica que hace posible la operación.
2. Orientar el mantenimiento del inventario y la documentación de los equipos y redes de datos que sirven a la institución.
3. Asesorar la formulación y actualización de Formular y mantener actualizados los planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la empresa.
4. Asesorar la búsqueda permanente de nuevas alternativas tecnológicas para mejorar los servicios que presta la empresa y reducir sus costos de operación.
5. Asesorar la actualización de la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la empresa.
6. Asesorar la aplicación de las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la empresa.
7. Asesorar la operación, mantenimiento y mejora continua de los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales.
8. Apoyar la supervisión de los sistemas de información no solo en su rendimiento si no con respecto a ataques que pretendan vulnerar la seguridad.
9. Asesorar la evaluar el rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso.
10. Asesorar la supervisión la validación del rendimiento del software aplicativo para garantizar uso eficiente de recursos.
11. Supervisar la observación de las reglas de control de cambios ante cualquier

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".

---

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

12. Asesorar el establecimiento de esquemas centralizados y automatizados integralmente para la operación de los sistemas de información de la empresa.
13. Asesorar la administración del 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.

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad

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".

---

dentro de los plazos programados.

10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se delega al vicepresidente, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.
13. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.
14. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
16. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
17. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
18. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
19. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia.
20. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
21. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
22. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las

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".

---

comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa, se ajustan a las necesidades de los clientes.

24. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
25. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
26. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
27. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
28. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
29. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Sistema General de Seguridad Social.
4. Políticas públicas de administración de personal
5. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
6. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.

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".

7. 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.
3. De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Bibliotecología 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>Setenta (70) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</p>

#### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Asesor
Denominación del Empleo	Asesor de Vicepresidente
Código	210
Grado	01
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo

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".

---

Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA (GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA)</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Asesorar el direccionamiento estratégico de la gerencia, garantizando el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, que apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y, garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.</p>	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar en coordinación con las áreas que dependen de ella y las de apoyo, el plan de desarrollo de la gerencia, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.</li><li>2. Definir e implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la gerencia.</li><li>3. Fijar los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la gerencia.</li><li>4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la gerencia.</li><li>5. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la gerencia.</li><li>6. Definir los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la gerencia.</li><li>7. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la gerencia.</li><li>8. 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.</li><li>9. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias, gerencias o por los organismos externos.</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".

---

#### Funciones Específicas

1. Asesorar la administración, disposición, planeación y obtención de la infraestructura tecnológica que hace posible la operación.
2. Orientar el mantenimiento del inventario y la documentación de los equipos y redes de datos que sirven a la institución.
3. Asesorar la formulación y actualización de Formularios y mantener actualizados los planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la empresa.
4. Asesorar la búsqueda permanente de nuevas alternativas tecnológicas para mejorar los servicios que presta la empresa y reducir sus costos de operación.
5. Asesorar la actualización de la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la empresa.
6. Asesorar la aplicación de las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la empresa.
7. Asesorar la operación, mantenimiento y mejora continua de los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales.
8. Apoyar la supervisión de los sistemas de información no solo en su rendimiento si no con respecto a ataques que pretendan vulnerar la seguridad.
9. Asesorar la evaluar el rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso.
10. Asesorar la supervisión la validación del rendimiento del software aplicativo para garantizar uso eficiente de recursos.
11. Supervisar la observación de las reglas de control de cambios ante cualquier modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos.
12. Asesorar el establecimiento de esquemas centralizados y automatizados integralmente para la operación de los sistemas de información de la empresa.
13. Asesorar la administración del 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.

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".

---

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

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.
10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se delega al vicepresidente, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.
13. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.
14. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las

*Handwritten signature*

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".

---

demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.

15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
16. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
17. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
18. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
19. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia.
20. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
21. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
22. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa, se ajustan a las necesidades de los clientes.
24. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
25. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
26. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
27. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos

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".

---

informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.

28. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
29. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Sistema General de Seguridad Social.
4. Políticas públicas de administración de personal
5. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
6. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.
7. 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.
3. De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos

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".

básicos esenciales.

### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas 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>Setenta (70) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</p>

### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	<b>Profesional Master</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 DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA (GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA)**

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Responder por el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, que apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y, garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.

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".

---

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

#### Funciones Generales

1. Elaborar en coordinación con las áreas que dependen de ella y las de apoyo, el plan de desarrollo de la gerencia, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.
2. Implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la gerencia.
3. Seguir los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la gerencia.
4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la gerencia.
5. Hacer seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la gerencia.
6. Poner en marcha los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la gerencia.
7. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la gerencia.
8. 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.
9. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias, gerencias o por los organismos externos.

#### Funciones Específicas

1. Gestionar 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. 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 de 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

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".

---

garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la empresa.

7. Operar, mantener y mejorar los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales.
8. Monitorear los sistemas de información no solo en su rendimiento si no 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 aplicativo 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.

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.

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".

---

6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.
10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se delega al vicepresidente, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.
13. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.
14. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
16. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
17. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
18. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
19. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea



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 y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Sistema General de Seguridad Social.
4. Políticas públicas de administración de personal
5. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
6. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.
7. 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.
3. De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Administrador de Empresas, mercadeo, 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>Sesenta y Seis (66) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</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".

Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.	
---	--

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	<b>Profesional Master</b>
Código	320
Grado	07
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA (GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA)</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Desarrollar el estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, que apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y, garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.</p>	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar en coordinación con las áreas que dependen de ella y las de apoyo, el plan de desarrollo de la gerencia, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.</li> <li>2. Implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la gerencia.</li> <li>3. Seguir los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la gerencia.</li> <li>4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos</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".

---

necesarios para la operación de la gerencia.

5. Hacer seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la gerencia.
6. Poner en marcha los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la gerencia.
7. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la gerencia.
8. 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.
9. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias, gerencias o por los organismos externos.

#### **Funciones Específicas**

1. Gestionar 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. 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 de mejorar los servicios que presta la empresa y reducir sus costos de operación.
5. Mantener actualizada la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la empresa.
6. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la empresa.
7. Operar, mantener y mejorar los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales.
8. Monitorear los sistemas de información no solo en su rendimiento si no 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 aplicativo para garantizar uso eficiente de recursos.
11. Observar las reglas de control de cambios ante cualquier modificación del software

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".

---

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.

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad

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".

---

dentro de los plazos programados.

10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se delega al vicepresidente, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.
13. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.
14. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
16. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
17. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
18. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
19. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia.
20. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
21. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
22. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las

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".

---

comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa, se ajustan a las necesidades de los clientes.

24. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
25. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
26. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
27. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
28. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
29. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Sistema General de Seguridad Social.
4. Políticas públicas de administración de personal
5. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
6. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar

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 Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.

7. Conocimientos básicos en herramientas ofimáticas.

#### VII. EVIDENCIAS

- 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.
- De producto: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.
- De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, mercadeo, 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 con las funciones del cargo.</p>

#### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	<b>Profesional Master</b>
Código	320
Grado	07
Número de Cargos	1

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".

---

Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA (GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA)</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Implementar y ejecutar los diferentes procesos para la operación de los sistemas que operan en el Data Center y Alterno, realizando el análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.</p>	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar en coordinación con las áreas que dependen de ella y las de apoyo, el plan de desarrollo de la gerencia, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.</li><li>2. Implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la gerencia.</li><li>3. Seguir los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la gerencia.</li><li>4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la gerencia.</li><li>5. Hacer seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la gerencia.</li><li>6. Poner en marcha los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la gerencia.</li><li>7. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la gerencia.</li><li>8. 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.</li><li>9. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias, gerencias o por los organismos externos.</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".

---

#### Funciones Específicas

1. Gestionar la infraestructura tecnológica que hace posible la operación, manteniendo un inventario documentado de los equipos y redes de datos que sirven a la institución.
2. Mantener actualizada la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la empresa.
3. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la empresa.
4. Monitorear los sistemas de información no solo en su rendimiento si no con respecto a ataques que pretendan vulnerar la seguridad.
5. Medir el rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso.
6. Observar las reglas de control de cambios ante cualquier modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos.
7. Establecer esquemas centralizados y automatizados integralmente para la operación de los sistemas de información de la empresa.
8. Administrar el centro alerno de proceso para recuperación en caso de desastres.
9. 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.
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. Conocer y dominar los esquemas de operación de todos los sistemas de información, así como seguir los planes de producción diseñados y mantener su documentación de operación.
13. Entregar oportunamente los reportes del turno, o cuando lo amerita dar reporte a la línea gerencial indicada de circunstancias anómalas surgidas en la operación.
14. Implementar herramientas para la automatización de la operación de los procesos del Data Center.
15. Definir pliegos, evaluar las propuestas y emitir conceptos en los procesos de outsourcing y/o adquisición de los bienes de infraestructura y/o Software

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".

---

16. Supervisar la ejecución de los contratos relacionados con la plataforma tecnológica de la entidad, revisar el cumplimiento de entrega del servicio y aprobar el pago de facturas.
17. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Los conceptos, informes, estudios y análisis requeridos para establecer la plataforma tecnológica y de información se realizan de conformidad con los planes y proyectos de la Empresa.
2. La integridad, confiabilidad y calidad de los datos de la plataforma tecnológica de la Empresa se ejecutan con base en esquemas de control y seguridad.
3. Las investigaciones y estudios técnicos realizados se ajustan a las necesidades tecnológicas de la institución.
4. Los informes permiten determinar que los procesos y actividades tercerizadas contribuyen al cumplimiento de los objetivos propuestos con la externalización.
5. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
6. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
7. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
8. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
9. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
10. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
11. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.
12. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.

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".

---

13. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
14. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se delega al vicepresidente, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.
15. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.
16. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
17. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
18. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
19. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
20. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
21. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia.
22. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
23. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
24. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
25. Los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa, se ajustan a las necesidades de los clientes.
26. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por

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".

---

la vicepresidencia.

27. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
28. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
29. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
30. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
31. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Planeación Tecnológica.
4. Herramientas y técnicas relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones.
5. Procesos Operativos y de tecnología
6. Administración de los sistemas operativos de la entidad.
7. Administración de las áreas de producción de información de tecnología respaldo y monitoreo de los servicios.

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".

-----

8. Sistema General de Seguridad Social.
9. Políticas públicas de administración de personal
10. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
11. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.
12. 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia; Documentación de operación de los diferentes sistemas que operan en la entidad; Planes de producción diseñados; reportes del turno, o cuando lo amerita dar reporte a la línea gerencial indicada; Informes de ejecución de los contratos en el caso de ser supervisor; Planes de proyectos ejecutados
3. De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Sistemas e informática, Ingeniería de Sistemas y Telemática, Ingeniería de Software y Comunicaciones, Ingeniería Electrónica, Administración de Empresas, 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 con las funciones del cargo.</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	<b>Profesional Master</b>
Código	320
Grado	05
Número de Cargos	4
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA (GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA)</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Realizar acciones encaminadas al estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, que apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y, garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.</p>	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar en coordinación con las áreas que dependen de ella y las de apoyo, el plan de desarrollo de la gerencia, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.</li> <li>2. Implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la gerencia.</li> <li>3. Seguir los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la gerencia.</li> <li>4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la gerencia.</li> <li>5. Hacer seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la gerencia.</li> <li>6. Poner en marcha los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la gerencia.</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".

---

7. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la gerencia.
8. 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.
9. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias, gerencias o por los organismos externos.

#### **Funciones Específicas**

1. Gestionar 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. 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 de mejorar los servicios que presta la empresa y reducir sus costos de operación.
5. Mantener actualizada la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la empresa.
6. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la empresa.
7. Operar, mantener y mejorar los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales.
8. Monitorear los sistemas de información no solo en su rendimiento si no 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 aplicativo 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

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".

---

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.

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el desarrollo misional de la empresa.
8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.
10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se delega al

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".

---

vicepresidente, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.

13. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.
14. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
16. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
17. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
18. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
19. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia.
20. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
21. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.
22. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa, se ajustan a las necesidades de los clientes.
24. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
25. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y

(1)

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".

---

tecnologías que requiere la empresa.

26. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
27. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
28. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
29. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Sistema General de Seguridad Social.
4. Políticas públicas de administración de personal
5. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
6. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.
7. 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

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".

cumplimiento de los criterios de desempeño.

2. De producto: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.
3. De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Administrador de Empresas, mercadeo, Bibliotecología, Ingeniería Electrónica 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>Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</p>

#### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Senior
Código	310
Grado	04
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

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".

---

**VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA (GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA)**

**II. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Realizar acciones encaminadas al estudio, análisis y adopción de tecnologías de información y comunicación avanzadas que de acuerdo con las necesidades de la Empresa, que apoyen el cumplimiento efectivo de las funciones institucionales, coadyuven a la administración del sistema de información y, garanticen la atención oportuna, eficiente y de calidad a todos los afiliados, beneficiarios, clientes y usuarios del Régimen de Prima Media y, del sistema de Beneficios Económicos Periódicos.

**III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES**

**Funciones Generales**

1. Elaborar en coordinación con las áreas que dependen de ella y las de apoyo, el plan de desarrollo de la gerencia, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.
2. Definir e implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo y que le corresponden a la gerencia.
3. Fijar los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la gerencia.
4. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la gerencia.
5. Definir los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la gerencia.
6. 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.
7. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias, gerencias o por los organismos externos.

**Funciones Específicas**

1. Mantener el inventario y la documentación de los equipos y redes de datos que sirven a la institución.
2. Formular y mantener actualizados los planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la empresa.
3. Buscar constantemente nuevas alternativas tecnológicas para de mejorar los servicios que presta la empresa y reducir sus costos de operación.
4. Mantener actualizada la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas 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".

---

información, los datos y las transacciones que realiza la empresa.

5. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la empresa.
6. Monitorear los sistemas de información no solo en su rendimiento si no con respecto a ataques que pretendan vulnerar la seguridad.
7. Medir el rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso.
8. Observar las reglas de control de cambios ante cualquier modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos.
9. Establecer esquemas centralizados y automatizados integralmente para la operación de los sistemas de información de la empresa.
10. Administrar el centro alterno de proceso para recuperación en caso de desastres.
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.

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

1. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos responden a las necesidades y recursos de la Empresa y se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
2. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
3. Los proyectos se ejecutan dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia programados.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan bajo un efectivo control y evaluación.
5. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
6. El plan de desarrollo de la vicepresidencia, se orienta al objetivo misional de la empresa.
7. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo que le corresponden a la vicepresidencia, garantizan el soporte tecnológico e informático adecuado promoviendo la continuidad en el

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".

---

desarrollo misional de la empresa.

8. Los lineamientos y especificaciones técnicas definidos por la vicepresidencia, permiten la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos requeridos por la empresa.
9. Los proyectos que la entidad ha contratado con terceros son monitoreados y evaluados permanentemente para garantizar su adecuado desarrollo y efectividad dentro de los plazos programados.
10. Los parámetros y requerimientos de información se definen de acuerdo a la normatividad legal vigente sobre la materia y permiten el adecuado funcionamiento de la vicepresidencia.
11. Los requerimientos de los usuarios internos y externos se atienden con criterios de oportunidad, claridad y efectividad, garantizando su satisfacción.
12. Las comisiones como Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que se delega al vicepresidente, son atendidas con celeridad y efectividad, representando con idoneidad al Presidente de la Empresa.
13. Los derechos de petición y las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos en los asuntos de su competencia, se responden con oportunidad y efectividad.
14. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos satisfacen criterios de calidad, oportunidad y pertinencia.
15. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación dan respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios internos y externos.
16. Las políticas, lineamientos, planes y proyectos de tecnologías de la información y comunicación permiten la orientación de soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
17. La conciliación desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa, se coordina con las instancias competentes de manera permanente para garantizar su efectividad.
18. El plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, se ajusta a la normatividad legal vigente y garantiza el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.
19. El proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa se ejecuta y monitorea de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia.
20. Las reglas de validación de datos que se aplican en cada una de las transacciones referentes a los aportes a pensiones, se registran de manera oportuna y segura.
21. Las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información garantizan la seguridad, eficiencia, eficacia y

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".

---

efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos.

22. Los procedimientos de operación de los sistemas y tecnologías de información permiten la identificación y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Los procesos de evaluación e Investigación de las diferentes metodologías, e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, facilitan y promueven el desarrollo de proyectos tecnológicos y soluciones para la empresa, se ajustan a las necesidades de los clientes.
24. Los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, cumplen con criterios de oportunidad y efectividad y se ajustan a las reglas preestablecidas por la vicepresidencia.
25. Los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos permiten el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la empresa.
26. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos de hardware y software garantizan la efectividad, custodia, integridad y seguridad de la información de los bienes y de los servicios informáticos.
27. Las estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, fomentan el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
28. Los sistemas y servicios de información, se ajustan a las necesidades que requiere la empresa brindando un soporte oportuno y soluciones efectivas.
29. Los procedimientos y mecanismos implementados para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos y valorar la calidad de la información permiten el desarrollo de acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.

#### 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 estratégicos.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.

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. Sistema General de Seguridad Social.
4. Políticas públicas de administración de personal
5. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
6. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.
7. 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: Planes de mejoramiento a los sistemas de información; Estándares de calidad de la información; Auditoría y validación a servicios de outsourcing; Sistemas de información e infraestructura tecnológica operativos; Licencias vigentes; Funcionarios capacitados; Planes de infraestructura; Políticas de seguridad de los sistemas de información; Planes de contingencia.
3. De conocimiento: Prueba oral y/o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley</p>	<p>Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</p>

#### 2. VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Directivo
Denominación del Empleo	Vicepresidente

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".

Código	150
Grado	08
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Presidente

**VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO****II. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Direccionar los procesos de gestión de novedad de Afiliado de cuenta afiliado, gestión de logística de entrada, aseguramiento de datos y gestión canales de manera que contribuya al crecimiento de la capacidad productiva de acuerdo con los parámetros establecidos por la entidad.

**III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES****Funciones Generales**

1. Liderar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos que le 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 entidad 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

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".

---

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 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 la creación de un programa de servicio al ciudadano que garantice la retroalimentación de requisitos y necesidades, y permita medir la satisfacción del cliente.
2. Desarrollar mecanismos de atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los clientes.
3. Dictar las políticas y ejecutar las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los clientes.
4. Verificar que la respuesta al cliente externo sea clara, oportuna y completa frente a las peticiones, quejas y reclamos.
5. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo.
6. Definir y ejecutar los procedimientos para el proceso de recepción del cliente externo.
7. Definir y ejecutar la política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente, frente a los servicios que presta la Empresa.
8. Realizar seguimiento, control, y proponer mecanismos para superar las fallas en el proceso de radicación de las solicitudes de los clientes.
9. Unificar la recepción y envío de documentos de conformidad con las tablas de retención documental establecidas para COLPENSIONES.
10. Efectuar monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
11. Diseñar estrategias y definir políticas frente a la prestación del servicio, con el fin de evaluar la satisfacción del cliente.
12. Dirigir, coordinar y controlar la red y los canales alternos de comunicación para la atención de los servicios a los afiliados, cotizantes, pensionados, empleadores y ciudadano.

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".

---

13. Dirigir y controlar la ubicación de la red de puntos de atención que brinden los servicios a afiliados, cotizantes, pensionados, empleadores y ciudadano.
14. Dirigir, supervisar y controlar el diseño de metodologías que permitan obtener la información de los afiliados para realizar las actividades de corrección y actualización, de conformidad con el gobierno de datos de la Empresa.
15. Dirigir y supervisar el funcionamiento y operación de las gerencias que establezca la Empresa frente la atención al ciudadano.
16. Dirigir las estrategias de servicio, a nivel regional, de manera que permita satisfacer las necesidades de los clientes y los objetivos de prestación del servicio.
17. Establecer con las dependencias de la entidad los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano.
18. Coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano los procesos de entrenamiento y capacitación continua que garanticen la actualización del personal de la Vicepresidencia.
19. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
20. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
21. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. La creación de un programa de servicio al ciudadano que garantice la retroalimentación de requisitos y necesidades, y permita medir la satisfacción del cliente es direccionado teniendo en cuenta la normatividad establecida por la entidad.
2. Los mecanismos de atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los clientes son desarrollados siguiendo los lineamientos establecidos.
3. Las políticas y las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los clientes son ejecutadas de acuerdo con los parámetros establecidos.
4. La respuesta al cliente externo con el fin de que esta sea clara, oportuna y completa frente a las peticiones, quejas y reclamos.
5. Las estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo son diseñadas de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad.
6. Los procedimientos son definidos y ejecutados para el proceso de recepción del cliente externo.
7. La política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente, frente a los servicios que presta la Empresa es definida y ejecutada siguiendo la normatividad vigente.
8. El seguimiento y control de los mecanismos son realizados para superar las fallas en el proceso de radicación de las solicitudes de los clientes.
9. La recepción y envío de documentos son unificados de conformidad con las tablas 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".

---

retención documental establecidas para COLPENSIONES.

10. El monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía es efectuado siguiendo los procedimientos establecidos.
11. Las estrategias y políticas frente a la prestación del servicio son diseñadas y definidas con el fin de evaluar la satisfacción del cliente.
12. La red y los canales alternos de comunicación para la atención de los servicios a los afiliados, cotizantes, pensionados, empleadores y ciudadanos son dirigidos, coordinados y controlados siguiendo los lineamientos establecidos.
13. La ubicación de la red de puntos de atención que brinden los servicios a afiliados, cotizantes, pensionados, empleadores y ciudadano es controlada según los procedimientos establecidos.
14. El diseño de metodologías que permitan obtener la información de los afiliados para realizar las actividades de corrección y actualización son dirigidas, supervisadas y controladas de conformidad con el gobierno de datos de la Empresa.
15. Las estrategias de servicio a nivel regional son dirigidas de manera que permita satisfacer las necesidades de los clientes y los objetivos de prestación del servicio.
16. Los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano son establecidas con las dependencias de la entidad.
17. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos, son presentados siguiendo los parámetros establecidos.

#### 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, del Sistema General de Pensiones y de los asuntos de la Vicepresidencia de Gestión de Recursos.
2. Normatividad del Sector Financiero y Finanzas.
3. Inversión Pública
4. Gestión y Administración de riesgos.
5. Administración de Cartera.
6. Sistema General de Seguridad Social.

#### 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 de Oficinas instaladas y en funcionamiento, Informe de resultados por punto de atención
3. Informe gerencial de trámites radicados y resueltos por punto de atención
4. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

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".

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Derecho, Contaduría Pública, Mercadeo, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, 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 y Seis (96) 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
VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	
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 de acuerdo con los estándares establecidos.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<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> </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".

---

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 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 de 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. Desarrollar mecanismos de atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los clientes.
2. Ejecutar las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los clientes.
3. Verificar que la respuesta al cliente externo sea clara, oportuna y completa frente a las peticiones, quejas y reclamos.
4. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo.
5. Definir y ejecutar los procedimientos para el proceso de recepción del cliente externo.
6. Definir y ejecutar la política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente, frente a los servicios que presta la Empresa.
7. Realizar seguimiento, control, y proponer mecanismos para superar las fallas en el proceso de radicación de las solicitudes de los clientes.
8. Unificar la recepción y envío de documentos de conformidad con las tablas de retención documental establecidas para COLPENSIONES.
9. Efectuar monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
10. Diseñar estrategias y definir políticas frente a la prestación del servicio, con el fin de evaluar la satisfacción del cliente.
11. Establecer con las dependencias de la entidad los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano.
12. Coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano los procesos de entrenamiento y capacitación continua que garanticen la actualización del personal de la Vicepresidencia.
13. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
14. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
15. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Los mecanismos de atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los clientes son desarrollados siguiendo los lineamientos establecidos.
2. Las políticas y las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los clientes son ejecutadas de acuerdo con los parámetros establecidos.
3. La respuesta al cliente externo con el fin de que esta sea clara, oportuna y completa frente a las peticiones, quejas y reclamos.
4. Las estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo son diseñadas de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad.
5. Los procedimientos son definidos y ejecutados para el proceso de recepción del cliente 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".

6. La política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente, frente a los servicios que presta la Empresa es definida y ejecutada siguiendo la normatividad vigente.
7. El seguimiento y control de los mecanismos son realizados para superar las fallas en el proceso de radicación de las solicitudes de los clientes.
8. La recepción y envío de documentos son unificados de conformidad con las tablas de retención documental establecidas para COLPENSIONES.
9. El monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía es efectuado siguiendo los procedimientos establecidos.
10. Las estrategias y políticas frente a la prestación del servicio son diseñadas y definidas con el fin de evaluar la satisfacción del cliente.
11. La ubicación de la red de puntos de atención que brinden los servicios a afiliados, cotizantes, pensionados, empleadores y ciudadano es controlada según los procedimientos establecidos.
12. Los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano son establecidas con las dependencias de la entidad.
13. Los informes propios de su gestión son presentados siguiendo los parámetros establecidos.

#### 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, del Sistema General de Pensiones y de los asuntos de la Vicepresidencia de Gestión de Recursos.
2. Normatividad del Sector Financiero y Finanzas.
3. Gestión y Administración de riesgos.
4. Administración de Cartera.
5. Sistema General de Seguridad Social.

#### 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 de Oficinas instaladas y en funcionamiento, Informe de resultados por punto de atención
3. Informe gerencial de trámites radicados y resueltos por punto de atención
4. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios

Experiencia

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 Derecho, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera o 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	<b>Profesional Máster</b>
Código	320
Grado	07
Número de Cargos	2
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
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.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<b>Funciones Generales</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar los procedimientos e instrumentos requeridos para el seguimiento de las tareas y actividades que le sean asignados.</li> <li>2. Responder por la ejecución de los planes operativos definidos por el área respectiva.</li> <li>3. Verificar y controlar la ejecución de los planes, proyectos y actividades inherentes al área donde esté asignado.</li> <li>4. Garantizar la aplicación del Modelo Estándar de Control Interno.</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".

---

5. Garantizar la atención integral a los usuarios externos de la entidad, acorde a las políticas y directrices establecidas.
6. Establecer criterios para la promoción, evaluación y control de calidad de los servicios que presta el área.
7. Administrar los recursos humanos y físicos de su área de acuerdo con las normas y políticas establecidas.
8. Atender y brindar apoyo a las en la coordinación de los compromisos, reuniones internas y externas y demás actividades que deba atender este Despacho.
9. Responder por el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y el talento humano asignados.
10. Reportar periódicamente a las Gerencias Seccionales sobre los resultados de la gestión.
11. 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.
12. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las vicepresidencias o por los organismos externos.
13. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Gerencia de Administración de Bienes e Insumos.
14. 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. Ejecutar las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los clientes.
2. Verificar que la respuesta al cliente externo sea clara, oportuna y completa frente a las peticiones, quejas y reclamos.
3. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo.
4. Definir y ejecutar los procedimientos para el proceso de recepción del cliente externo.
5. Definir y ejecutar la política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente, frente a los servicios que presta la Empresa.
6. Realizar seguimiento, control, y proponer mecanismos para superar las fallas en el proceso de radicación de las solicitudes de los clientes.
7. Unificar la recepción y envío de documentos de conformidad con las tablas de retención documental establecidas para COLPENSIONES.
8. Efectuar monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

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".

---

9. Diseñar estrategias y definir políticas frente a la prestación del servicio, con el fin de evaluar la satisfacción del cliente.
10. Establecer con las dependencias de la entidad los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano.
11. Coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano los procesos de entrenamiento y capacitación continua que garanticen la actualización del personal de la Vicepresidencia.
12. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
13. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Las políticas y las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los clientes son ejecutadas de acuerdo con los parámetros establecidos.
2. La respuesta al cliente externo con el fin de que esta sea clara, oportuna y completa frente a las peticiones, quejas y reclamos.
3. Las estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo son diseñadas de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad.
4. Los procedimientos son definidos y ejecutados para el proceso de recepción del cliente externo.
5. La política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente, frente a los servicios que presta la Empresa es definida y ejecutada siguiendo la normatividad vigente.
6. El seguimiento y control de los mecanismos son realizados para superar las fallas en el proceso de radicación de las solicitudes de los clientes.
7. La recepción y envío de documentos son unificados de conformidad con las tablas de retención documental establecidas para COLPENSIONES.
8. El monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía es efectuado siguiendo los procedimientos establecidos.
9. Las estrategias y políticas frente a la prestación del servicio son diseñadas y definidas con el fin de evaluar la satisfacción del cliente.
10. La ubicación de la red de puntos de atención que brinden los servicios a afiliados, cotizantes, pensionados, empleadores y ciudadano es controlada según los procedimientos establecidos.
11. Los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano son establecidas con las dependencias de la entidad.
12. Los informes propios de su gestión son presentados siguiendo los parámetros establecidos.

#### V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

1. Empresas Industriales y Comerciales del Estado organizadas como Entidades Financieras de Carácter Especial.

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. 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, del Sistema General de Pensiones y de los asuntos de la Vicepresidencia de Gestión de Recursos.

2. Normatividad del Sector Financiero y Finanzas.

3. Gestión y Administración de riesgos.

4. Administración de Cartera.

5. Sistema General de Seguridad Social.

#### 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 de Oficinas instaladas y en funcionamiento, Informe de resultados por punto de atención

3. Informe gerencial de trámites radicados y resueltos por punto de atención

4. 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 Derecho, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera o 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>

#### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Máster
Código	320
Grado	05
Número de Cargos	1

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".

-----

Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</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>	
<b>Funciones Generales</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistir la formulación, coordinación, ejecución y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos que deba desarrollar el área.</li> <li>2. Acompañar la formulación de los planes, programas y proyectos relacionados con la Presidencia o Vicepresidencias.</li> <li>3. Apoyar la determinación de las políticas y directrices que se requieran en el área que le corresponda.</li> <li>4. Prestar apoyo en la elaboración de los informes, evaluaciones y estudios que se requieran y en las metodologías, técnicas y criterios que deban seguir los mismos.</li> <li>5. Brindar apoyo en la formulación de las políticas y procedimientos para la elaboración de proyectos.</li> <li>6. Asistir a las áreas de las vicepresidencias en el cumplimiento de los procesos y procedimientos definidos.</li> <li>7. Permanecer actualizado en las normas, políticas, directrices gubernamentales, metodologías y procesos de última tecnología que permitan brindar una asesoría eficiente y eficaz al área; así como en la administración y manejo de las normas y reglamentos vigentes.</li> <li>8. Asistir y participar, en representación de la Empresa, a reuniones, Consejos, Juntas o Comités de carácter oficial, cuando sea convocado o delegado.</li> <li>9. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad que le sean requeridas por el Jefe de la dependencia.</li> <li>10. Brindar la atención y respuesta de los derechos de petición y acciones de tutela de competencia de la dependencia.</li> <li>11. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza de las funciones y el área de desempeño.</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".

---

#### **Funciones Específicas**

1. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo.
2. Definir y ejecutar los procedimientos para el proceso de recepción del cliente externo.
3. Definir y ejecutar la política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente, frente a los servicios que presta la Empresa.
4. Realizar seguimiento, control, y proponer mecanismos para superar las fallas en el proceso de radicación de las solicitudes de los clientes.
5. Unificar la recepción y envío de documentos de conformidad con las tablas de retención documental establecidas para COLPENSIONES.
6. Efectuar monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
7. Diseñar estrategias y definir políticas frente a la prestación del servicio, con el fin de evaluar la satisfacción del cliente.
8. Establecer con las dependencias de la entidad los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano.
9. Coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano los procesos de entrenamiento y capacitación continua que garanticen la actualización del personal de la Vicepresidencia.
10. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
11. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Las estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo son diseñadas de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad.
2. Los procedimientos son definidos y ejecutados para el proceso de recepción del cliente externo.
3. La política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente, frente a los servicios que presta la Empresa es definida y ejecutada siguiendo la normatividad vigente.
4. El seguimiento y control de los mecanismos son realizados para superar las fallas en el proceso de radicación de las solicitudes de los clientes.
5. La recepción y envío de documentos son unificados de conformidad con las tablas de retención documental establecidas para COLPENSIONES.
6. El monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía es efectuado siguiendo los procedimientos establecidos.
7. Las estrategias y políticas frente a la prestación del servicio son diseñadas y definidas con el fin de evaluar la satisfacción del cliente.
8. La ubicación de la red de puntos de atención que brinden los servicios a afiliados, cotizantes, pensionados, empleadores y ciudadano es controlada según los procedimientos establecidos.

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".

9. Los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano son establecidas con las dependencias de la entidad.
10. Los informes propios de su gestión son presentados siguiendo los parámetros establecidos.

#### 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, del Sistema General de Pensiones y de los asuntos de la Vicepresidencia de Gestión de Recursos.
2. Normatividad del Sector Financiero y Finanzas.
3. Gestión y Administración de riesgos.
4. Administración de Cartera.
5. Sistema General de Seguridad Social.

#### 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 de Oficinas instaladas y en funcionamiento, Informe de resultados por punto de atención
3. Informe gerencial de trámites radicados y resueltos por punto de atención
4. 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 Derecho, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera o 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>Treinta y un (31) 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	Directivo
Denominación del Empleo	Jefe Oficina Seccional C
Código	100
Grado	01
Número de Cargos	22
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>OFICINAS SECCIONALES</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Aplicar las políticas, estrategias, planes, programas, procesos y procedimientos establecidos por la entidad para el eficiente y oportuno servicio a los usuarios externos e internos, de acuerdo a la responsabilidad de cada Oficina Seccional del tipo A y B.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir y responder por la ejecución de los planes operativos definidos por la Presidencia y Vicepresidencias.</li> <li>2. Responder por la comercialización y los estudios de mercado de las diferentes actividades en la gerencia seccional.</li> <li>3. Realizar la atención integral a los diferentes tipos de usuarios externos de la entidad, garantizando una oportuna y eficiente gestión.</li> <li>4. Reportar periódicamente a la Presidencia y a las vicepresidencias sobre los resultados de la gestión de la Gerencia seccional.</li> <li>5. Responder por el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y el talento humano asignados.</li> <li>6. Garantizar la aplicación del Modelo Estándar de Control Interno.</li> <li>7. Coordinar la ejecución de planes conjuntos con otras entidades de la Seguridad Social en la gerencia seccional.</li> <li>8. Coordinar, verificar y controlar los procesos de notificación de los actos administrativos que profieran las áreas misionales.</li> <li>9. Velar y garantizar la ejecución de las funciones de las áreas que dependan de la Gerencia.</li> <li>10. Establecer criterios para la promoción, evaluación y control de calidad de los servicios que presta el área.</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".

---

11. Elaborar la planeación de corto, mediano y largo plazo del área.
12. Administrar los recursos humanos y físicos de su área de acuerdo con las normas y políticas establecidas.
13. Establecer y velar por el cumplimiento de los objetivos y metas del área en cuanto a control de gestión financiera se refiere.
14. Prestar apoyo a la Presidencia en el diseño de las políticas, directrices y lineamientos que le corresponda.
15. 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.
16. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las 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 Gerencia de Administración de Bienes e Insumos.
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. 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.
2. Ejecutar las actividades que incentiven a los afiliados, pensionados y empleadores a continuar como afiliados y a preferir los servicios de la Empresa.
3. Adelantar los programas de capacitación programados por la Vicepresidencia de Talento Humano.
4. Ejecutar el proceso de afiliación definido de acuerdo con las políticas institucionales, para que se realice de manera expedita, sencilla y accesible.
5. Cumplir con las políticas establecidas por la Empresa para el manejo documental.
6. Establecer los mecanismos de comunicación con el afiliado, pensionado y empleador para hacerles conocer las respuestas que se generen.
7. 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.
8. Dar cumplimiento a las directrices impartidas por la Presidencia de la Empresa relacionadas con el control y evaluación.
9. 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.

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".

---

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

1. Las actividades que incentiven a los afiliados, pensionados y empleadores a continuar como afiliados y a preferir los servicios de la Empresa son ejecutadas siguiendo la normatividad vigente establecida.
2. Las campañas de divulgación diseñadas por la Gerencia de Mercadeo son orientadas a los afiliados y empleadores sobre los beneficios que ofrece COLPENSIONES.
3. Los programas de capacitación programados por la Vicepresidencia de Talento Humano son adelantados siguiendo los procedimientos establecidos.
4. El proceso de afiliación definido es ejecutado de acuerdo con las políticas institucionales, para que se realice de manera expedita, sencilla y accesible.
5. Las políticas son establecidas por la Empresa para el manejo documental.
6. Los mecanismos de comunicación con el afiliado, pensionado y empleador son establecidos para hacerles conocer las respuestas que se generen.
7. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente o por los organismos externos son presentados siguiendo los lineamientos establecidos por la entidad.

#### 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, el Sistema General de Seguridad Social con énfasis en Pensiones y lo relacionado con la funciones de la gerencia.
2. Dominio de los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida.
3. Capacidad de interpretación y aplicación de normas, doctrina y jurisprudencia del sistema Pensional.
4. Dominio de las normas que establecen la forma de notificación de actos administrativos.
5. Manejo integral de atención y servicio al cliente.
6. Régimen de Contratación Pública y Privada.

#### 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.

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. De producto: Informes de gestión, Informe productividad por seccional a cargo, Trámites radicados por seccional a cargo, Trámites resueltos por seccional a cargo.
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 Derecho, Contaduría, Economía, Ingeniería Industria, Mercadeo, Administración de Empresas, Administrativa Pública, Administración Financiera o Finanzas.</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>Treinta y seis (36) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

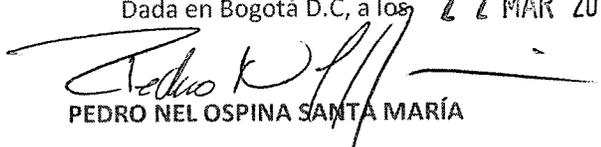
**ARTÍCULO 2°.** Los requisitos establecidos en la presente Resolución no podrán ser disminuidos ni aumentados y le serán aplicables las equivalencias establecidas en el artículo 9° de la Resolución No. 03 del 13 de enero de 2012.

**ARTÍCULO 3°.** Las demás partes de las Resoluciones No. 03 del 13 de enero de 2012 y sus modificatorias continúan inmodificables y son aplicables mientras no contraríen lo dispuesto en la presente Resolución.

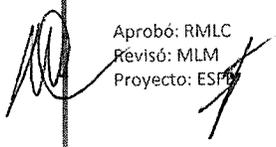
**ARTÍCULO 4°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CUMPLASE,**

Dada en Bogotá D.C, a los 22 MAR 2013

  
PEDRO NEL OSPINA SANTA MARÍA

Presidente

  
Aprobó: RMLC  
Revisó: MLM  
Proyecto: ESP