



**ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES,  
COLPENSIONES**

**ACUERDO NÚMERO 108 DE 2017**

**( 01 MAR. 2017 )**

**"Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES"**

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES,  
COLPENSIONES**

En ejercicio de las facultades Legales, en especial las que le confiere el Artículo 90 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 11 numeral 12 del Acuerdo 106 de 2017, y

**CONSIDERANDO:**

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

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

Que el Decreto 4936 de 2011 aprobó la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, que a su vez fue modificado por el Decreto 2727 de 2013 con el fin de incluir en su estructura organizacional la operación de los Beneficios Económicos Periódicos – BEPS

Que mediante Acuerdo 063 de 28 de noviembre de 2013 se aprobó la modificación a la estructura interna de Colpensiones en virtud de lo dispuesto por el Decreto 2727 de 2013.

Que el Decreto 309 de 24 de febrero de 2017, aprobó la modificación de la Estructura de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, que le permite adoptar un nuevo modelo de operación para mejorar la efectividad en el servicio que presta al ciudadano en materia de protección a la vejez, mejorar sus procesos de evaluación y control de la gestión y dar respuesta oportuna a las solicitudes o trámites de los ciudadanos.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

Que la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, aprobó en sesión de 1 de marzo de 2017, la nueva estructura interna de COLPENSIONES, conforme consta en Acta No. 108 de la misma fecha.

Que en mérito de lo expuesto,

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1º.** A partir de la Estructura Organizacional de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, la cual fue aprobada mediante el Decreto 309 de 2017, adóptese su estructura interna, para el cumplimiento del objeto de la Empresa, así:

1. Junta Directiva
2. Despacho del Presidente
  - 2.1. Oficina de Relacionamento y Comunicaciones
  - 2.2. Oficina de Control Interno
  - 2.3. Oficina Asesora de Asuntos Legales
  - 2.4. Oficina de Control Disciplinario Interno
3. Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano
  - 3.1 Gerencia Comercial
    - 3.1.1. Dirección de Mercadeo
    - 3.1.2. Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial
  - 3.2. Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano
    - 3.2.1. Dirección de Atención y Servicio
    - 3.2.2. Dirección de Estandarización
    - 3.2.3. Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS
  - 3.3. Direcciones Regionales
    - 3.3.1. Punto de Atención Tipo A
    - 3.3.2. Punto de Atención Tipo B
    - 3.3.3. Punto de Atención Tipo C
4. Vicepresidencia de Operaciones del Régimen de Prima Media
  - 4.1. Gerencia de Administración de la Información
    - 4.1.1. Dirección de Afiliaciones
    - 4.1.2. Dirección de Historia Laboral
  - 4.2. Gerencia de Financiamiento e Inversiones
    - 4.2.1. Dirección de Ingresos por Aportes
    - 4.2.2. Dirección de Contribuciones Pensionales y Egresos
    - 4.2.3. Dirección de Inversiones
    - 4.2.4. Dirección de Cartera
  - 4.3. Gerencia de Determinación de Derechos
    - 4.3.1. Dirección de Prestaciones Económicas

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

---

- 4.3.1.1. Subdirección de Determinación I
- 4.3.1.2. Subdirección de Determinación II
- 4.3.1.3. Subdirección de Determinación III
- 4.3.1.4. Subdirección de Determinación IV
- 4.3.1.5. Subdirección de Determinación V
- 4.3.1.6. Subdirección de Determinación VI
- 4.3.1.7. Subdirección de Determinación VII
- 4.3.1.8. Subdirección de Determinación VIII
- 4.3.1.9. Subdirección de Determinación IX
- 4.3.1.10. Subdirección de Determinación X
- 4.3.2. Dirección de Medicina Laboral
- 4.3.3. Dirección de Nómina de Pensionados
- 4.4. Gerencia de Defensa Judicial
  - 4.4.1. Dirección de Procesos Judiciales
  - 4.4.2. Dirección de Acciones Constitucionales
- 5. Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos
  - 5.1. Gerencia de Redes e Incentivos
  - 5.2. Gerencia de Administración de Cuentas Individuales
- 6. Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información
  - 6.1. Gerencia de Tecnologías de la Información
    - 6.1.1. Dirección de Relacionamiento TI con el Negocio
    - 6.1.2. Dirección de Infraestructura Tecnológica
    - 6.1.3. Dirección de Sistemas de Información
  - 6.2. Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión
  - 6.3. Gerencia de Planeación Institucional
    - 6.3.1. Dirección de Prospectiva y Estudios
    - 6.3.2. Dirección de Planeación y Proyectos
- 7. Vicepresidencia de Gestión Corporativa
  - 7.1. Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales
    - 7.1.1. Dirección de Gestión del Talento Humano
    - 7.1.2. Dirección de Desarrollo del Talento Humano
  - 7.2. Gerencia Administrativa
    - 7.2.1. Dirección de Bienes y Servicios
    - 7.2.2. Dirección Financiera
    - 7.2.3. Dirección Documental
    - 7.2.4. Dirección de Tesorería
    - 7.2.5. Dirección Contractual
- 8. Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales
  - 8.1. Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información
  - 8.2. Gerencia de Prevención del Fraude

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

---

9. Órganos Internos de Coordinación y Asesoría

**ARTÍCULO 2º.** Las funciones de la Presidencia, de las Oficinas y de las Vicepresidencias, son las establecidas en el Decreto 309 de 2017 y en los estatutos de la entidad.

**ARTÍCULO 3º. VICEPRESIDENCIA COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.** La Vicepresidencia de Comercial y de Servicio al Ciudadano tendrá adscritas las siguientes dependencias y funciones:

- 3.1. Gerencia Comercial
  - 3.1.1. Dirección de Mercadeo
  - 3.1.2. Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial
- 3.2. Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano
  - 3.2.1. Dirección de Atención y Servicio
  - 3.2.2. Dirección de Estandarización
  - 3.2.3. Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS
- 3.3. Direcciones Regionales
  - 3.3.1. Puntos de Atención Tipo A, B y C

**3.1. Gerencia Comercial**

- 3.1.1. Proponer las políticas comerciales y de mercadeo de la Empresa de acuerdo con lo dispuesto por la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.
- 3.1.2. Coordinar y hacer seguimiento a la ejecución de las políticas comerciales y de mercadeo para los productos de la Empresa.
- 3.1.3. Diseñar el Plan de Mercadeo de la Empresa de conformidad con lo dispuesto por la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.
- 3.1.4. Proponer, ante las instancias pertinentes, los desarrollos de las campañas de divulgación y educación dirigidas a los diferentes grupos de interés.
- 3.1.5. Coordinar y hacer seguimiento a la ejecución de las estrategias relacionadas con las campañas educativas y de divulgación así como las de imagen corporativa.
- 3.1.6. Proponer, coordinar y controlar las estrategias comerciales dirigidas a los diferentes grupos de interés de Empresa.
- 3.1.7. Apoyar y orientar el diseño de herramientas tecnológicas enfocadas a la gestión y medición comercial con empleadores, de acuerdo con las estrategias establecidas por la Empresa.
- 3.1.8. Definir las acciones requeridas para conocer las necesidades de los clientes de la Empresa que permitan la construcción de estrategias de mercadeo y comerciales y las campañas de divulgación y educación.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.1.9. Proponer la estrategia de valor agregado de la Empresa, así como los programas de bienestar y planes de educación dirigidos a los diferentes grupos de interés.
- 3.1.10. Hacer seguimiento a la implementación de la estrategia de valor agregado y demás programas de bienestar dirigidos a los diferentes grupos de interés.
- 3.1.11. Apoyar el cumplimiento de los lineamientos para la mejora en la calidad, cobertura y efectividad del servicio.
- 3.1.12. Coordinar y hacer seguimiento a la ejecución de las estrategias en materia comercial y de mercadeo con las Direcciones Regionales.
- 3.1.13. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 3.1.14. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 3.1.15. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 3.1.16. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **3.1.1. Dirección de Mercadeo**

- 3.1.1.1 Ejecutar las estrategias de mercadeo y las campañas de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés de la Empresa, en coordinación con la Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial.
- 3.1.1.2 Ejecutar el plan y los procesos de mercadeo que identifiquen las necesidades del cliente, le proporcionen información y lo orienten para resolver sus inquietudes.
- 3.1.1.3 Ejecutar las estrategias de mercadeo y diseñar los contenidos de campañas informativas, educativas y de divulgación, en coordinación con la Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones.
- 3.1.1.4 Realizar la segmentación y sub segmentación de los clientes para enfocar los productos, servicios y valor agregado que pueden ser ofrecidos por la Empresa.
- 3.1.1.5 Implementar las estrategias de mercadeo segmentadas definidas para los diferentes grupos de interés de la Empresa.
- 3.1.1.6 Identificar las necesidades de los clientes, como insumo para la construcción de las estrategias de mercadeo y comerciales y las campañas de divulgación y educación.
- 3.1.1.7 Coordinar, con la Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones, la aprobación, diseño, imagen visual y mensaje creativo de todas las piezas de comunicación impresa y virtual, que apoyen la divulgación de información tanto a clientes internos como externos.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.1.1.8 Realizar los estudios de mercado, en coordinación con la Dirección de prospectiva y estudios, que permitan focalizar la labor de educación y divulgación de los productos y servicios de la Empresa, de acuerdo con los lineamientos definidos.
- 3.1.1.9 Proponer e implementar el plan de medios que apoyen las estrategias de comunicaciones, divulgación y educación.
- 3.1.1.10 Dirigir y controlar la ejecución de las jornadas institucionales, educativas y de servicio y demás actividades segmentadas dirigidas a los grupos de interés de la Empresa.
- 3.1.1.11 Implementar las estrategias relacionadas con los servicios de valor agregado, tales como servicios extendidos y de bienestar.
- 3.1.1.12 Desarrollar y ejecutar las jornadas institucionales, educativas y de servicio y demás actividades segmentadas dirigidas a los grupos de interés, en coordinación con la dirección de comercialización y acompañamiento empresarial.
- 3.1.1.13 Apoyar a las Direcciones Regionales en el cumplimiento las estrategias de mercadeo que se definan por la Empresa.
- 3.1.1.14 Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 3.1.1.15 Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 3.1.1.16 Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 3.1.1.17 Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

### **3.1.2. Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial**

- 3.1.2.1. Participar en el diseño de las estrategias comerciales y de acompañamiento empresarial de la Empresa.
- 3.1.2.2. Establecer e implementar estándares de medición de la comercialización y el acompañamiento al empleador.
- 3.1.2.3. Implementar y ejecutar las estrategias de comercialización y acompañamiento empresarial aprobadas por la Vicepresidencia.
- 3.1.2.4. Brindar asesoría a los grupos de interés en los asuntos relacionados con los diferentes productos de la Empresa.
- 3.1.2.5. Realizar seguimiento a la eficiente administración de la fuerza comercial de la Empresa de cara a las necesidades y prioridades establecidas por la alta dirección.
- 3.1.2.6. Divulgar el portafolio de servicios básicos y adicionales de COLPENSIONES para cada grupo de interés.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.1.2.7. Implementar y evaluar el canal de gestión directa con los empleadores, aliados y demás grupos de interés, actuales y potenciales y proponer las acciones de mejora a que haya lugar.
- 3.1.2.8. Gestionar las necesidades de los empleadores, aliados y patrocinadores frente a los productos y servicios ofrecidos por la Empresa.
- 3.1.2.9. Implementar las herramientas definidas para la medición de la gestión comercial.
- 3.1.2.10. Participar en las jornadas institucionales, educativas y de servicio y demás actividades segmentadas dirigidas a los grupos de interés, en coordinación con la dirección de mercadeo.
- 3.1.2.11. Administrar, controlar y distribuir el material educativo e institucional utilizado por la Empresa.
- 3.1.2.12. Coordinar, con la Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales, los procesos de capacitación dirigidos a la fuerza de ventas de la Empresa.
- 3.1.2.13. Apoyar a las Direcciones Regionales en el cumplimiento las estrategias de comercialización y acompañamiento empresarial.
- 3.1.2.14. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 3.1.2.15. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 3.1.2.16. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 3.1.2.17. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

### **3.2. Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano**

- 3.2.1. Coordinar y evaluar el modelo de atención, orientación y asesoría de COLPENSIONES, así como su permanente actualización de acuerdo con las necesidades y la dinámica de COLPENSIONES.
- 3.2.2. Hacer seguimiento a la correcta aplicación del modelo de atención, orientación y asesoría establecido por COLPENSIONES en las Regionales.
- 3.2.3. Asegurar la atención al ciudadano, empleadores y demás grupos de interés mediante la administración del modelo de atención, orientación y asesoría.
- 3.2.4. Definir el plan de aseguramiento de calidad del modelo de atención, orientación y asesoría partiendo de estándares de servicio, protocolos de atención para los diferentes canales y herramientas de medición en la prestación del servicio.
- 3.2.5. Validar el modelo de atención, orientación y asesoría de la Empresa y realizar las actualizaciones encaminadas a asegurar la atención eficiente a los diferentes grupos de interés.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.2.6. Diseñar y supervisar los mecanismos de atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los diferentes grupos de interés por cualquiera de los canales establecidos.
- 3.2.7. Diseñar estrategias para la orientación del usuario interesado en los productos de la Empresa.
- 3.2.8. Definir y mantener el proceso de estandarización junto con los lineamientos que garanticen el cumplimiento efectivo de su objeto.
- 3.2.9. Supervisar y hacer seguimiento de los resultados de las diferentes actividades del proceso de estandarización como la radicación y la validación del cumplimiento de requisitos.
- 3.2.10. Definir las directrices y metodologías para efectuar monitoreo y control de las solicitudes de los afiliados, empleadores y vinculados recibidos a través de la red de atención al cliente.
- 3.2.11. Establecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la Empresa.
- 3.2.12. Definir criterios encaminados a hacer control de calidad a la respuesta de las solicitudes.
- 3.2.13. Hacer seguimiento y control a la definición de los parámetros de reparto de solicitudes para garantizar su efectividad y permanente actualización.
- 3.2.14. Atender y velar por el cumplimiento de todas las políticas definidas en el marco del desarrollo del Sistema de Atención al consumidor financiero SAC.
- 3.2.15. Establecer la cobertura óptima de la red COLPENSIONES según la masa crítica de afiliados, pensionados y empleadores.
- 3.2.16. Definir la ubicación de la red de puntos de atención de COLPENSIONES de acuerdo a los lineamientos definidos para tal fin.
- 3.2.17. Definir, mejorar e innovar los canales de atención para satisfacer de manera eficiente la demanda de los diferentes grupos de interés de COLPENSIONES.
- 3.2.18. Definir la metodología de evaluación de cobertura y capacidad operacional de los canales de atención, para la adecuada administración de los mismos.
- 3.2.19. Definir los estándares de servicio y protocolos de atención establecidos para cada canal.
- 3.2.20. Gestionar la obtención de los recursos para el fortalecimiento de los canales de atención, ante las áreas competentes.
- 3.2.21. Supervisar y controlar el funcionamiento de los canales de atención al ciudadano establecidos por la Empresa y tomar las medidas a que haya lugar.
- 3.2.22. Definir estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo desde los canales de atención



Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.2.23. Definir, de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Vicepresidencia, los mecanismos de atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los ciudadanos, empleadores y demás grupos de interés de COLPENSIONES.
- 3.2.24. Controlar y hacer seguimiento al desarrollo de los mecanismos de medición de la atención y satisfacción de los ciudadanos, empleadores y demás grupos de interés.
- 3.2.25. Realizar seguimiento y control a la protección de los derechos del ciudadano y el empleador, y fomentar su educación, formación en sus derechos, beneficio y servicios que presta COLPENSIONES.
- 3.2.26. Coordinar y hacer seguimiento a la ejecución de los procesos relacionados con el servicio y la atención al ciudadano en las Direcciones Regionales.
- 3.2.27. Asegurar el cumplimiento de los lineamientos impartidos por el área competente para la notificación de los actos administrativos de COLPENSIONES.
- 3.2.28. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 3.2.29. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 3.2.30. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 3.2.31. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **3.2.1. Dirección de Atención y Servicio**

- 3.2.1.1 Proponer el modelo de atención, orientación y asesoría de la Empresa y las actualizaciones pertinentes encaminadas a asegurar la atención de calidad a los diferentes grupos de interés.
- 3.2.1.2 Socializar a toda la Empresa el modelo de atención, orientación y asesoría establecido y sus respectivas actualizaciones.
- 3.2.1.3 Implementar el plan de aseguramiento de calidad del modelo de atención, orientación y asesoría de acuerdo con los criterios definidos por la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano.
- 3.2.1.4 Proponer alternativas para la atención de los grupos de interés a través de los canales de atención establecidos por la Empresa.
- 3.2.1.5 Implementar los mecanismos de atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los ciudadanos.
- 3.2.1.6 Implementar los mecanismos y competencias necesarios para dar respuesta al ciudadano a través de los canales dispuestos, encaminados a prestar el servicio de forma oportuna, completa y eficaz.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.2.1.7 Ejecutar las estrategias de orientación al usuario en materia de Régimen de Prima Media, Beneficios Económicos Periódicos y demás productos de la Empresa en los canales dispuestos para el efecto.
- 3.2.1.8 Desarrollar y aplicar las políticas definidas en el marco del Sistema de Atención al consumidor financiero SAC.
- 3.2.1.9 Participar en el diseño y definición de los canales alternos de atención a los diferentes grupos de interés que permitan mejorar la eficiencia en la prestación del servicio.
- 3.2.1.10 Proponer la ubicación de la red de puntos de atención de la Empresa, de acuerdo a los lineamientos definidos para tal fin.
- 3.2.1.11 Proponer y dar cumplimiento a los estándares de servicio y protocolos de atención establecidos para cada canal.
- 3.2.1.12 Poner en operación los canales alternos, para prestar un adecuado servicio y efectuar el respectivo control.
- 3.2.1.13 Responder por la actualización y mantenimiento de la estructura de los canales de atención al usuario de la Empresa.
- 3.2.1.14 Gestionar las acciones necesarias para mantener continuidad del servicio a nivel nacional, a través de los canales alternos que se establezcan.
- 3.2.1.15 Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo en los canales de atención definidos.
- 3.2.1.16 Aplicar las herramientas de medición en la prestación del servicio a los diferentes canales de acuerdo con la metodología definida.
- 3.2.1.17 Analizar los resultados de las mediciones de servicio, socializarlos en la Empresa y proponer planes de mejora.
- 3.2.1.18 Brindar el soporte requerido a las Direcciones Regionales para el cumplimiento de las políticas, planes, programas, lineamientos y estrategias establecidos por COLPENSIONES.
- 3.2.1.19 Hacer cumplir la metodología y procesos inherentes a la atención al ciudadano en la red, de conformidad con el modelo de atención establecido y los procesos asociados.
- 3.2.1.20 Participar con la Dirección Documental, en la definición de lineamientos para la recepción, radicación y respuesta de las solicitudes que ingresen a la Empresa.
- 3.2.1.21 Asegurar la atención a los diferentes grupos de interés en los puntos de atención A, B y C, en los puntos de atención externos, atención regional y corresponsales de su jurisdicción, a través de los canales dispuestos para el efecto por COLPENSIONES.
- 3.2.1.22 Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.2.1.23 Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 3.2.1.24 Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 3.2.1.25 Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

### **3.2.2. Dirección de Estandarización**

- 3.2.2.1 Validar, con los diferentes responsables de procesos, las reglas de negocio, los requerimientos de documentación e información pertinentes para cada trámite con el propósito de asegurar su adecuada radicación.
- 3.2.2.2 Definir e implementar los criterios de captura de información de los documentos necesarios en el proceso de radicación, en coordinación con las demás áreas de COLPENSIONES.
- 3.2.2.3 Articular el modelo de atención con los procesos estandarizados, para garantizar una correcta trazabilidad de las solicitudes por parte de las dependencias de COLPENSIONES.
- 3.2.2.4 Identificar fallas en el modelo de servicio que puedan impactar en los procesos estandarizados para la atención de solicitudes.
- 3.2.2.5 Digitalizar los documentos y asignar las correspondientes tipologías documentales de conformidad con las directrices de la Dirección Documental.
- 3.2.2.6 Verificar la completitud de la documentación presentada por el ciudadano, de acuerdo con el tipo de solicitud.
- 3.2.2.7 Requerir la complementación de los documentos y/o requisitos faltantes, si a ello hubiere lugar, para dar trámite a la solicitud formulada por el ciudadano.
- 3.2.2.8 Verificar la autenticidad e idoneidad de la documentación soporte de cada solicitud, de acuerdo al trámite establecido para tal efecto.
- 3.2.2.9 Archivar la solicitud del ciudadano conforme a los términos legales y reglamentarios, cuando éste no allegue la información adicional requerida para atender su solicitud.
- 3.2.2.10 Articular los procesos para mantener estandarizados los métodos de validación, requisitos y documentos necesarios para la atención.
- 3.2.2.11 Participar en la supervisión de contratos con terceros, inherentes al proceso de radicación y validación documental.
- 3.2.2.12 Velar por el aseguramiento de una información homogénea frente a validaciones documentales e información a requerir a los ciudadanos, empleadores y demás grupos de interés que deseen radicar un trámite o solicitud ante COLPENSIONES.
- 3.2.2.13 Atender y velar por el cumplimiento de las políticas definidas en el marco del desarrollo del Sistema de Atención al consumidor financiero SAC.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.2.2.14 Mantener constantemente actualizadas las mallas de validación documental necesarias para la radicación de trámites y solicitudes.
- 3.2.2.15 Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 3.2.2.16 Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 3.2.2.17 Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 3.2.2.18 Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

### **3.2.3. Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS**

- 3.2.3.1. Establecer, en articulación con las áreas correspondientes, la metodología y estándares para efectuar el reparto de las solicitudes a cada uno de los procesos responsables de dar la respuesta.
- 3.2.3.2. Realizar la parametrización y actualización de variables de reparto de solicitudes y PQRS en la herramienta definida.
- 3.2.3.3. Hacer monitoreo a la ejecución del reparto de las diferentes solicitudes a cada uno de los procesos responsables de dar respuesta.
- 3.2.3.4. Dirimir conflictos de competencia interna resultado de la asignación de solicitudes.
- 3.2.3.5. Monitorear y controlar las solicitudes, trámites, PQRS y los tiempos de respuesta de las mismas, radicadas a COLPENSIONES por los ciudadanos, empleadores y demás grupos de interés.
- 3.2.3.6. Realizar seguimiento a las solicitudes y trámites presentados por los ciudadanos y empleadores, de acuerdo con las directrices y metodologías establecidas por la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano.
- 3.2.3.7. Hacer seguimiento a todas las solicitudes realizadas ante COLPENSIONES e informar a las dependencias sobre los trámites que cada una tenga pendientes.
- 3.2.3.8. Direccionar las solicitudes de los ciudadanos, empleadores y demás grupos de interés a través de los diferentes canales de comunicación al área responsable de atenderlas.
- 3.2.3.9. Asegurar el reparto de la totalidad de trámites recibidos en la compañía.
- 3.2.3.10. Hacer control de calidad a la respuesta de las solicitudes de acuerdo con las directrices establecidas por la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano.
- 3.2.3.11. Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se radiquen por cualquiera de los medios destinados a este propósito.
- 3.2.3.12. Velar por el aseguramiento de respuestas claras, veraces, completas y oportunas de los PQRS recibidos por COLPENSIONES.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.2.3.13. Aplicar el procedimiento para recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del sistema de atención al ciudadano.
- 3.2.3.14. Adoptar las políticas, lineamientos y estrategias para el seguimiento y control efectivo de las respuestas a las PQRS de la Empresa, dentro de los términos legales o reglamentarios.
- 3.2.3.15. Realizar la atención primaria de las peticiones, quejas y reclamos (básica y compleja) que ingresan, para su direccionamiento y gestión.
- 3.2.3.16. Presentar informes y reportes estadísticos que permitan evaluar la calidad y oportunidad de la respuesta de las solicitudes, trámites y PQRS que sean presentados ante COLPENSIONES.
- 3.2.3.17. Generar propuestas, planes de acción y sinergias con las diferentes áreas de la Empresa para mejorar procesos de acuerdo a la identificación de la causa raíz de los PQRS recibidos.
- 3.2.3.18. Identificar, medir, controlar y monitorear la ocurrencia y probabilidad de recepción de PQRS.
- 3.2.3.19. Atender las solicitudes realizadas por la Defensoría del Consumidor Financiero y requerimientos de entes de control relacionados con la gestión de PQRS.
- 3.2.3.20. Atender y velar por el cumplimiento de todas las políticas definidas en el marco del desarrollo del Sistema de Atención al consumidor financiero SAC.
- 3.2.3.21. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 3.2.3.22. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 3.2.3.23. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 3.2.3.24. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

### **3.3. Direcciones Regionales**

- 3.3.1. Aplicar el modelo de atención, orientación y asesoría de COLPENSIONES definido por la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.
- 3.3.2. Hacer cumplir el modelo de atención, orientación y asesoría, el plan de aseguramiento de calidad, la ejecución de las estrategias de gestión comercial y la de gestión del ciudadano y el empleador dispuestas por COLPENSIONES en los puntos de atención A, B y C, en los puntos de atención externos, atención regional y corresponsales de su jurisdicción.
- 3.3.3. Ejecutar el proceso de afiliación, de acuerdo con las políticas institucionales.
- 3.3.4. Asegurar el cumplimiento en la recepción, registro y respuesta de solicitudes y PQRS de los ciudadanos en los puntos de atención A, B y C, en los puntos de

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- atención externos, atención regional y corresponsales de su jurisdicción, de conformidad con los lineamientos dispuestos por COLPENSIONES.
- 3.3.5. Asegurar la correcta utilización de los canales de atención a los grupos de interés dispuestos por COLPENSIONES en los puntos de atención A, B y C, en los puntos de atención externos, atención regional y corresponsales de su jurisdicción, de conformidad con los lineamientos dispuestos por COLPENSIONES.
- 3.3.6. Verificar e informar que exista cobertura del servicio en la totalidad del territorio asignado a la respectiva regional.
- 3.3.7. Coordinar la ejecución de las actividades realizadas por los puntos de atención en materia de servicio al ciudadano.
- 3.3.8. Aplicar los formatos de encuestas personalizadas al afiliado, pensionado y empleador para evaluar la satisfacción de la atención recibida y de los servicios prestados por la Empresa.
- 3.3.9. Asegurar la protección de los derechos del ciudadano y el empleador, en los puntos de atención A, B y C, en los puntos de atención externos, atención regional y corresponsales de su jurisdicción, de conformidad con los lineamientos dispuestos por COLPENSIONES.
- 3.3.10. Ejecutar las estrategias comerciales y de mercadeo definidas por la Gerencia Comercial.
- 3.3.11. Administrar la fuerza comercial de acuerdo con los parámetros y prioridades establecidas por COLPENSIONES.
- 3.3.12. Divulgar el portafolio de servicios básicos y adicionales de COLPENSIONES para cada grupo de interés.
- 3.3.13. Efectuar la programación y visita a empleadores evaluando el nivel de gestión y cumplimiento.
- 3.3.14. Gestionar las necesidades de los empleadores frente a los productos y servicios ofrecidos por la Empresa.
- 3.3.15. Efectuar el seguimiento y velar por el correcto direccionamiento de las solicitudes de los ciudadanos, afiliados, aportantes y vinculados a través de los diferentes canales de comunicación.
- 3.3.16. Impartir instrucciones a los Puntos de Atención a su cargo, en relación con los procedimientos de radicación, clasificación y direccionamiento de solicitudes y requerimientos de los afiliados, pensionados, empleadores y vinculados.
- 3.3.17. Adelantar los programas de capacitación programados por la Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales.
- 3.3.18. Gestionar y coordinar las actividades de apoyo del nivel central, de acuerdo a las directrices que para el efecto se impartan por las dependencias competentes.
- 3.3.19. Dar cumplimiento a las directrices y políticas impartidas por el nivel central en materia administrativa, financiera y documental.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.3.20. Gestionar el talento humano asignado a la regional, de conformidad con los lineamientos impartidos por el nivel central y lo establecidos en los reglamentos y normas legales vigentes.
- 3.3.21. Generar planes de acción y mejora con respecto al resultado de indicadores de gestión y servicio de la regional correspondiente.
- 3.3.22. Apoyar el desarrollo de jornadas y eventos especiales de servicio y/o comercial de acuerdo a definiciones de la Vicepresidencia Comercial y de Servicio.
- 3.3.23. Atender y velar por el cumplimiento de todas las políticas definidas en el marco del desarrollo del Sistema de Atención al consumidor financiero SAC.
- 3.3.24. Brindar apoyo para el seguimiento y control de las metas establecidas en materia de Defensa Judicial de la Empresa, en la correspondiente jurisdicción, conforme a los lineamientos que imparta para el efecto la Gerencia de Defensa Judicial.
- 3.3.25. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 3.3.26. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 3.3.27. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 3.3.28. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **3.3.1. Puntos de Atención (A, B y C)**

- 3.3.1.1 Ejecutar las estrategias de gestión comercial y de gestión del ciudadano y el empleador de acuerdo con lo dispuesto por COLPENSIONES.
- 3.3.1.2 Aplicar el modelo de atención, orientación y asesoría de COLPENSIONES y el plan de aseguramiento de calidad definido por la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.
- 3.3.1.3 Adelantar las actividades de servicio al ciudadano, propias de cada Punto de Atención, de acuerdo con los procesos y protocolos impartidos por la Dirección Regional.
- 3.3.1.4 Dar respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés, en los términos y condiciones establecidas en el protocolo de servicio.
- 3.3.1.5 Dirigir las operaciones de afiliaciones, registro, novedades de afiliados, pensionados y empleadores, para ser remitidas a las áreas competentes de la Empresa y continuar con el trámite respectivo.
- 3.3.1.6 Asesorar y orientar a los ciudadanos que requieran el servicio de COLPENSIONES y garantizar la atención de los diferentes grupos de interés de manera oportuna y clara, teniendo en cuenta las directrices impartidas por la Dirección Regional.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 3.3.1.7 Participar en las actividades coordinadas desde el nivel central.
- 3.3.1.8 Cumplir con las políticas establecidas por la Empresa para el manejo documental.
- 3.3.1.9 Aplicar los lineamientos dispuestos por COLPENSIONES para la protección de los derechos del ciudadano y el empleador.
- 3.3.1.10 Aplicar el conocimiento y competencias adquiridas a través de planes de capacitación recibidos.
- 3.3.1.11 Atender y velar por el cumplimiento de todas las políticas definidas en el marco del desarrollo del Sistema de Atención al consumidor financiero SAC.
- 3.3.1.12 Promover la educación financiera de ciudadanos a través de sus labores de acompañamiento y asesoría sobre productos y servicios de COLPENSIONES.
- 3.3.1.13 Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 3.3.1.14 Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 3.3.1.15 Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 3.3.1.16 Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 4º. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES DEL REGIMEN DE PRIMA MEDIA.** La Vicepresidencia de Operaciones del Régimen de Prima Media tendrá adscritas las siguientes dependencias y funciones:

- 4.1. Gerencia de Administración de la Información
  - 4.1.1. Dirección de Afiliaciones
  - 4.1.2. Dirección de Historia Laboral
- 4.2. Gerencia de Financiamiento e Inversiones
  - 4.2.1. Dirección de Ingresos por Aportes
  - 4.2.2. Dirección de Contribuciones Pensionales y Egresos
  - 4.2.3. Dirección de Inversiones
  - 4.2.4. Dirección de Cartera
- 4.3. Gerencia de Determinación de Derechos
  - 4.3.1. Dirección de Prestaciones Económicas
    - 4.3.1.1. Subdirecciones de Determinación (10)
  - 4.3.1. Dirección de Medicina Laboral
  - 4.3.3. Dirección de Nómina de Pensionados
- 4.4. Gerencia de Defensa Judicial
  - 4.4.1. Dirección de Procesos Judiciales
  - 4.4.2. Dirección de Acciones Constitucionales



Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

#### **4.1. Gerencia de Administración de la Información**

- 4.1.1. Proponer a la Vicepresidencia las políticas y los procesos relacionados con la administración de la información inherente al Régimen de Prima Media.
- 4.1.2. Controlar la ejecución de los procesos de afiliación y las solicitudes de traslado y novedades.
- 4.1.3. Participar en la definición de las políticas para el registro de la información que conforma la historia laboral, dando cumplimiento a los criterios de disponibilidad y oportunidad establecidos por la Empresa.
- 4.1.4. Mantener disponible oportunamente la información que conforma la historia laboral para su uso y consulta.
- 4.1.5. Controlar el registro oportuno, seguro y confiable de la información de los ciudadanos en la historia laboral de COLPENSIONES.
- 4.1.6. Controlar la imputación a la historia laboral de la información de los aportes realizados por los afiliados, previo a la conciliación correspondiente.
- 4.1.7. Definir y adoptar los procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información y proponer las acciones para el mejoramiento continuo del flujo de datos.
- 4.1.8. Definir, con las dependencias correspondientes, las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones de los aportes pensionales, para contar con un registro oportuno, seguro y confiable.
- 4.1.9. Controlar y hacer seguimiento a la adecuada depuración de la información que conforman las bases de datos de COLPENSIONES.
- 4.1.10. Supervisar y hacer seguimiento a la ejecución de las actividades y procesos que conllevan a la correcta aplicación de los aportes en la historia laboral de los afiliados.
- 4.1.11. Hacer seguimiento y controlar, en coordinación con las instancias competentes, la conciliación financiera y operativa de las transacciones de COLPENSIONES.
- 4.1.12. Supervisar y controlar las acciones pertinentes para mitigar los riesgos propios de los procesos de afiliación e historia laboral.
- 4.1.13. Desarrollar las acciones pertinentes, en articulación con las áreas competentes, para identificar el universo de información sensible que garantice la seguridad, calidad y veracidad.
- 4.1.14. Depurar la información histórica de los sistemas de información de COLPENSIONES, conforme a las reglas de negocio institucionales.
- 4.1.15. Aplicar los procesos definidos para asegurar que la información que no es posible conciliar en los procesos de recaudo o de historia laboral sea identificada y corregida oportunamente.
- 4.1.16. Establecer controles para las actividades de actualización de datos en los Sistemas de información de COLPENSIONES.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.1.17. Supervisar y controlar el desarrollo de las actividades para la expedición de los reportes de historias laborales.
- 4.1.18. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.1.19. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.1.20. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.1.21. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.1.1. Dirección de Afiliaciones**

- 4.1.1.1. Ejecutar el proceso de atención al afiliado, novedades y solicitudes de traslado, facilitando la retroalimentación de requisitos y necesidades del afiliado para la actualización y corrección de sus semanas de cotización y que permita medir la satisfacción del mismo.
- 4.1.1.2. Determinar las actividades para la expedición de los reportes de historias laborales.
- 4.1.1.3. Dar cumplimiento a los lineamientos institucionales respecto de la entrega de reportes de semanas de cotización, asesoramiento y diligenciamiento de formatos de corrección de inconsistencias en los puntos de atención.
- 4.1.1.4. Crear las metodologías y formularios ajustados al gobierno de datos de la Empresa, que permitan obtener la información de los afiliados para realizar las actividades de corrección y actualización de la misma.
- 4.1.1.5. Participar en la formulación de campañas para la recuperación de información que permita la actualización de la historia laboral.
- 4.1.1.6. Participar en la formulación de estrategias para la recuperación de información que permita la actualización de las semanas de cotización.
- 4.1.1.7. Controlar el oportuno envío de las respuestas y los reportes que se soliciten a través del modelo de atención al cliente.
- 4.1.1.8. Articular con las áreas competentes, para la definición de las metodologías, documentos, circulares e instructivos que se utilizan en el desarrollo de las actividades de servicio en los canales de atención.
- 4.1.1.9. Ejecutar las actividades requeridas para la consulta del reporte de historia laboral a través de la página web de la Empresa, en articulación con las áreas competentes.
- 4.1.1.10. Coordinar, con la dependencia correspondiente, la consulta a través de la página web de los formatos para la solicitud de corrección de inconsistencias en la historia laboral y la información que se estime pertinente.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.1.1.11. Generar información estadística de forma periódica sobre los registros en la historia laboral actualizados y con inconsistencias.
- 4.1.1.12. Ejecutar las políticas definidas para la corrección a demanda de las solicitudes de corrección de inconsistencias en los datos de identificación y fecha de nacimiento de los afiliados a COPENSIONES.
- 4.1.1.13. Ejecutar los procesos para la corrección manual de inconsistencias relacionadas con datos de identificación y fecha de nacimiento de los afiliados a COLPENSIONES.
- 4.1.1.14. Ejecutar los mecanismos de control para asegurar la calidad en la gestión de los procesos a cargo.
- 4.1.1.15. Entregar a la Dirección de Administración de solicitudes y PQRS los lineamientos y parámetros que deberán ser utilizados para la programación de la producción del área.
- 4.1.1.16. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.1.1.17. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.1.1.18. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.1.1.19. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.1.2. Dirección de Historia Laboral**

- 4.1.2.1. Actualizar la historia laboral de los afiliados a partir de los aportes que se efectúen y demás registros que generen un impacto en la misma.
- 4.1.2.2. Verificar y validar la información incorporada a la historia laboral.
- 4.1.2.3. Subsanan las inconsistencias encontradas en la historia laboral.
- 4.1.2.4. Participar en la formulación de proyectos y procedimientos para la depuración masiva de inconsistencias en las semanas de cotización de los afiliados.
- 4.1.2.5. Participar en la formulación de estrategias para la recuperación de información que permita la actualización de las semanas de cotización.
- 4.1.2.6. Definir y actualizar las reglas de negocio que permitan asegurar la entrada de las solicitudes que activan el proceso de gestión de historia laboral.
- 4.1.2.7. Imputar a la historia laboral la información de los aportes realizados por los afiliados, previo a la conciliación correspondiente.
- 4.1.2.8. Realizar y controlar la conciliación permanente desde el punto de vista operativo de las transacciones que realiza COLPENSIONES.
- 4.1.2.9. Ejecutar los mecanismos de control para asegurar la calidad en la gestión de los procesos a cargo.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.1.2.10. Entregar a la Dirección de Administración de solicitudes y PQRS los lineamientos y parámetros que deberán ser utilizados para la programación de la producción del área.
- 4.1.2.11. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.1.2.12. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.1.2.13. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.1.2.14. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.2. Gerencia de Financiamiento e Inversiones**

- 4.2.1. Participar en el establecimiento de las políticas para efectuar y controlar el aforo de los ingresos, egresos, recaudo, cobro e Inversiones en lo relacionado con la administradora y de los fondos que administra COLPENSIONES.
- 4.2.2. Participar en el establecimiento de las políticas para la administración de los recursos, ingresos, egresos, recaudo, cobro e inversiones propios de la administradora y de los fondos a su cargo.
- 4.2.3. Calcular y elaborar las cuentas de cobro a la Administradora, por concepto de reciprocidad de los recursos del sistema de seguridad social y de comisiones financieras cobradas por los bancos, cuanto así se requiera.
- 4.2.4. Supervisar y controlar las estrategias, mecanismos, procedimientos e instructivos que garanticen el registro y control de los portafolios de inversiones, que sean administrados en forma directa o tercerizada.
- 4.2.5. Ejecutar el proceso de gestión de inversiones de la Empresa, teniendo en cuenta los planes, programas y proyectos así como las normas legales sobre la materia.
- 4.2.6. Establecer los instructivos en materia de inversiones para su correcta gestión.
- 4.2.7. Revisar y presentar los informes en materia de inversiones que sean solicitados por las autoridades competentes y las diferentes áreas de la Empresa.
- 4.2.8. Dirigir la aplicación de las políticas relacionadas con los porcentajes, distribución y traslado de los recursos para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos a que se refieren los beneficios y prestaciones que administra COLPENSIONES, así como la comisión de administración.
- 4.2.9. Dirigir y coordinar las actividades relacionadas con la administración e inversión de los dineros producto del recaudo, en forma directa o a través de fiducias o de terceros de acuerdo con la Ley.
- 4.2.10. Diseñar las políticas y proponer estrategias para el análisis y la valoración del portafolio de inversiones, de acuerdo con las normas legales vigentes, y aplicar las políticas de Inversiones previamente aprobadas.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.2.11. Diseñar los lineamientos para el manejo de los portafolios de COLPENSIONES.
- 4.2.12. Supervisar y controlar el relacionamiento con las entidades financieras.
- 4.2.13. Supervisar y hacer seguimiento al flujo mensual de caja y las proyecciones financieras de corto plazo, de la Administradora.
- 4.2.14. Supervisar la administración de los recursos del sistema de la seguridad social, con el fin de optimizar los recursos y dar cumplimiento a las obligaciones a cargo de la Empresa.
- 4.2.15. Diseñar mecanismos que permitan realizar un recaudo efectivo de los recursos y su administración.
- 4.2.16. Supervisar y controlar la ejecución de los lineamientos para la conciliación del recaudo de los aportes del Régimen de Prima Media.
- 4.2.17. Formular políticas para la gestión de cobro persuasivo y cobro coactivo de la Cartera por concepto de aportes y contribuciones pensionales a favor de COLPENSIONES.
- 4.2.18. Supervisar y controlar las políticas y las estrategias para el recaudo de los aportes y demás ingresos operacionales de COLPENSIONES.
- 4.2.19. Supervisar y controlar la gestión del recaudo con las áreas pertinentes.
- 4.2.20. Realizar seguimiento a la gestión de pago de las obligaciones hacia otras administradoras de pensiones y entidades de derechos público, empleadores y aportantes.
- 4.2.21. Realizar la solicitud de recursos al Ministerio de Trabajo para cubrir el faltante en el pago de la nómina de pensionados de COLPENSIONES y para el pago de Nómina de Pensionados de las Empresas Productoras de Metales Preciosos y las Empresas Públicas de Obras Sanitarias EMPOS.
- 4.2.22. Garantizar la correcta aplicación y estrategias definidas para el proceso de daciones en pago.
- 4.2.23. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.2.24. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.2.25. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.2.26. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.2.1. Dirección de Ingresos por Aportes**

- 4.2.1.1. Ejecutar e implementar los mecanismos que permitan realizar un recaudo efectivo de los recursos y su administración.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.2.1.2. Identificar, verificar y expedir el estado de cuenta de la deuda por aportes pensionales y enviarla al área correspondiente para cobro.
- 4.2.1.3. Realizar la fiscalización y determinar la obligación derivada del incumplimiento en el pago de aportes pensionales con el fin de enviarla al área correspondiente, para el inicio de las diferentes acciones de cobro a que haya lugar.
- 4.2.1.4. Liquidar, cobrar y recaudar la recuperación de semanas, obligaciones por sentencia judicial, cálculos actuariales por omisión y títulos pensionales.
- 4.2.1.5. Ejecutar y coordinar las actividades necesarias para que la información y los recursos financieros correspondientes a los aportes del Régimen de Prima Media y otros ingresos tales como cálculos actuariales por omisión, recuperación de semanas, liquidaciones financieras y títulos pensionales; estén disponibles para el envío al área correspondiente y para su posterior registro en las bases de datos de recaudo y actualización de la historia laboral de los ciudadanos.
- 4.2.1.6. Ejecutar y coordinar las actividades necesarias para que la información y los recursos financieros correspondientes a los aportes del Régimen de Prima Media, estén disponibles para ser registrados en el sistema contable de COLPENSIONES.
- 4.2.1.7. Dirigir y controlar las gestiones de traslado de aportes respecto de las entidades de otros regímenes de acuerdo con las políticas y procedimientos de recaudo de COLPENSIONES.
- 4.2.1.8. Realizar acuerdos de servicio con proveedores internos y estructuración de contratos con proveedores externos, con el propósito de adelantar las tareas de depuración de la deuda presunta y la normalización de la cartera.
- 4.2.1.9. Controlar el vencimiento y generar la cuenta por cobrar de los recursos provenientes de títulos pensionales de conformidad con los procedimientos establecidos.
- 4.2.1.10. Organizar y gestionar los procesos de consulta, conciliación y seguimiento a las operaciones bancarias relacionadas con recursos de recaudo de aportes al Régimen de Prima Media.
- 4.2.1.11. Ejecutar y hacer seguimiento al proceso de recaudo de aportes del Régimen de Prima Media que permita la distribución y traslado de los recursos para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos y la comisión de administración.
- 4.2.1.12. Participar en la formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a mejorar el recaudo de aportes al Régimen de Prima Media, así como administrar el recaudo de acuerdo a múltiples fuentes y con base en la normatividad vigente.
- 4.2.1.13. Gestionar la ejecución y seguimiento a los contratos con proveedores externos para prestar servicios relacionados con el proceso de recaudo de aportes al Régimen de Prima Media.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.2.1.14. Controlar y hacer seguimiento al proceso de facturación y recaudo de aportes de programas especiales que maneja COLPENSIONES tales como, subsidio al aporte en pensión, colombianos en el exterior, situado fiscal y Ley general de participaciones.
- 4.2.1.15. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.2.1.16. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.2.1.17. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.2.1.18. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.2.2. Dirección de Contribuciones Pensionales y Egresos**

- 4.2.2.1. Administrar, liquidar, cobrar y recaudar los diferentes tipos de financiación de pensiones (contribuciones pensionales), que incluyen tiempos públicos no cotizados al Régimen de Prima Media administrado por COLPENSIONES.
- 4.2.2.2. Controlar y realizar las gestiones de pago por concepto de aportes con destino a terceros por pagos errados o realizados en exceso, de conformidad con los procedimientos establecidos por COLPENSIONES y la normatividad aplicable.
- 4.2.2.3. Realizar la gestión para el reconocimiento y pago de bonos pensionales, cuotas partes pensionales, devolución de aportes en virtud de la Ley 549 de 1999, Decreto 2527 de 2000, Decreto 1513 de 1998 y Magisterio, de conformidad con la normatividad vigente, como mecanismo de financiación de prestaciones reconocidas por otras Administradoras de Pensiones.
- 4.2.2.4. Gestionar el traslado y pago de reservas actuariales hacia las Administradoras de Pensiones Privadas, cuando sea procedente.
- 4.2.2.5. Realizar la gestión para el pago con destino a las AFP y otras entidades, por concepto de no vinculados, segundos traslados, multifiliados, inactividad laboral menos de 150 semanas y errores en pago.
- 4.2.2.6. Realizar la gestión para el pago a terceros por concepto de exonerados, excesos, régimen subsidiado, pagos dobles, error en IBC y errores en pago, a que haya lugar, de conformidad con la normatividad vigente.
- 4.2.2.7. Realizar la gestión para el pago de devolución por doble dispersión al operador financiero y excedentes por aportes patronales del situado fiscal.
- 4.2.2.8. Determinar la deuda de los diferentes tipos de financiación (contribuciones pensionales), cuando corresponda, con el fin de enviarla al área correspondiente, para el inicio de las diferentes acciones de cobro a que haya lugar.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.2.2.9. Realizar la identificación de recursos y conciliación de ingresos, por los conceptos relacionados con la gestión de cobro, llevados a cabo por la Dirección.
- 4.2.2.10. Realizar la gestión de conciliación, incorporación y registro contable, de los conceptos de competencia de la Dirección, de conformidad con la normatividad vigente.
- 4.2.2.11. Analizar el comportamiento histórico por concepto de ingresos y egresos que financian la seguridad social, de competencia de la Dirección, y realizar las proyecciones para cada vigencia.
- 4.2.2.12. Realizar la distribución y traslado de los recursos a liquidez de los ingresos de competencia de la Dirección.
- 4.2.2.13. Realizar los cálculos de equivalencia de rentabilidad de personas trasladadas del RAIS al RPM, que le sean requeridos, para efectos del estudio de pensiones de régimen de transición, e informarlo al área competente.
- 4.2.2.14. Realizar la liquidación, cobro, recaudo y registro contable del cálculo de equivalencia de rentabilidad, cuando a ello haya lugar.
- 4.2.2.15. Realizar emisión y redención de títulos de deuda de los Beneficios Económicos Periódicos.
- 4.2.2.16. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.2.2.17. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.2.2.18. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.2.2.19. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.2.3. Dirección de Inversiones**

- 4.2.3.1. Proponer y ejecutar los instructivos en materia de inversiones.
- 4.2.3.2. Elaborar y gestionar el flujo de caja de la Empresa de acuerdo a las políticas y necesidades de la Empresa.
- 4.2.3.3. Revisar y registrar las operaciones de los Portafolios de Inversión del Encargo Fiduciario de su competencia en las plataformas tecnológicas dispuestas para el efecto.
- 4.2.3.4. Analizar los informes de la entidad administradora del Encargo Fiduciario de su competencia y convocar los comités de seguimiento que COLPENSIONES disponga para ello.
- 4.2.3.5. Administrar los excesos temporales de liquidez de los recursos de la empresa en cuentas bancarias, sujeto a las necesidades de las áreas fuente y los



Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- lineamientos del Comité de Inversiones y el Comité de Riesgos de Inversiones, buscando la mayor eficiencia operativa y procurando una buena rentabilidad.
- 4.2.3.6. Ordenar, a la Dirección de Tesorería, los traslados de recursos a que haya lugar de acuerdo con las necesidades de la Empresa y los procesos establecidos para el efecto.
- 4.2.3.7. Administrar y hacer seguimiento a los recursos de la Empresa y los portafolios de inversiones.
- 4.2.3.8. Dirigir el proceso de contratación con las entidades del sector financiero especializadas en administración fiduciaria de portafolios.
- 4.2.3.9. Ordenar y hacer seguimiento de los pagos relacionados con las inversiones y los traslados de recursos administrados por COLPENSIONES.
- 4.2.3.10. Realizar la gestión relacionada con la solicitud de recursos al Ministerio de Trabajo para cubrir los gastos de administración y los pagos de los incentivos del mecanismo Beneficios Económicos Periódicos.
- 4.2.3.11. Calcular el valor de la unidad del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS.
- 4.2.3.12. Establecer y ejecutar el relacionamiento con las entidades financiera respecto de cupos operativos de nómina de pensionados por sucursales, negociación de tasas, exenciones, y demás condiciones de manejo de los recursos de la Empresa, a fin de atender las necesidades corporativas.
- 4.2.3.13. Ordenar a la Dirección de Tesorería la apertura y/o cierre de cuentas bancarias, de acuerdo con las necesidades de la empresa a fin de optimizar su administración.
- 4.2.3.14. Validar los rendimientos financieros de todas las cuentas bancarias e inversiones de COLPENSIONES, que administre directa o indirectamente.
- 4.2.3.15. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.2.3.16. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.2.3.17. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.2.3.18. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.2.4. Dirección de Cartera**

- 4.2.4.1. Ejercer y dirigir la jurisdicción coactiva de la Empresa, acorde con las disposiciones legales vigentes.
- 4.2.4.2. Realizar las gestiones persuasivas de cobro de las obligaciones determinadas por las diferentes áreas de la Empresa, previo al inicio de las acciones de cobro coactivo.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.2.4.3. Expedir los actos administrativos que se requieran para ejercer la jurisdicción coactiva de COLPENSIONES, de acuerdo a la normatividad legal.
- 4.2.4.4. Otorgar facilidades de pago de acuerdo con la normatividad vigente.
- 4.2.4.5. Librar el mandamiento de pago con base en los títulos que prestan merito ejecutivo.
- 4.2.4.6. Expedir las comunicaciones pertinentes dirigidas al deudor para que se presente a notificarse del mandamiento de pago y las demás que se requieran.
- 4.2.4.7. Resolver las excepciones y los recursos de reposición relacionados con la jurisdicción de cobro coactivo.
- 4.2.4.8. Resolver las objeciones que se presenten, dentro de los procesos de cobro coactivos, relacionadas con la liquidación del crédito.
- 4.2.4.9. Expedir los actos administrativos que se requieran para decretar y aplicar medidas cautelares, destinadas a garantizar las acciones de cobro coactivo.
- 4.2.4.10. Generar y enviar los reportes contables necesarios, en los procesos coactivos, con el fin de mantener actualizada la información de recaudo de cuentas por cobrar.
- 4.2.4.11. Remitir a la Gerencia de Defensa Judicial la información que se requiera, en caso de iniciarse actuaciones judiciales relacionadas con la jurisdicción de cobro coactivo y procesos concursales.
- 4.2.4.12. Expedir los actos administrativos que se requieran para declarar la extinción de obligaciones.
- 4.2.4.13. Intervenir en los procesos concursales tales como concordato, acuerdos de reestructuración, acuerdos de reorganización, validación extrajudicial de acuerdo, liquidación obligatoria, liquidación judicial, liquidación forzosa administrativa, y persona natural no comerciante.
- 4.2.4.14. Liderar, en coordinación con la Gerencia Administrativa, el proceso de daciones en pago.
- 4.2.4.15. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.2.4.16. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.2.4.17. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.2.4.18. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.3. Gerencia de Determinación de Derechos**

- 4.3.1. Formular, para aprobación de la Vicepresidencia de Operaciones del Régimen de Prima Media, los procesos de las áreas a su cargo.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.3.2. Formular políticas y estrategias para determinar el derecho y garantizar el pago, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal y en los casos en que haya lugar, de las Prestaciones Económicas derivadas de las contingencias de invalidez, vejez, muerte y demás beneficios económicos inherentes al Régimen de Prima Media.
- 4.3.3. Establecer, con las áreas competentes, los lineamientos para la formulación del modelo de producción de los procesos a su cargo.
- 4.3.4. Controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas y estrategias definidas para el proceso de Determinación del derecho de acuerdo a las disposiciones legales.
- 4.3.5. Coordinar y controlar la ejecución del proceso de gestión de conmutaciones pensionales.
- 4.3.6. Formular, controlar y hacer seguimiento a las políticas y estrategias definidas para la gestión de la nómina de pensionados.
- 4.3.7. Monitorear el proceso de gestión de nómina de pensionados que asegure el control permanente de la información y el registro de novedades para la liquidación de la nómina de pensionados.
- 4.3.8. Definir las políticas y estrategias para la gestión del proceso de medicina laboral.
- 4.3.9. Controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas y estrategias definidas para la gestión de medicina laboral.
- 4.3.10. Controlar y hacer seguimiento al proceso de Medicina Laboral que incluye la calificación de la pérdida de la capacidad laboral, y la Determinación del pago de incapacidades en los términos de la normatividad vigente.
- 4.3.11. Resolver en segunda instancia los recursos de la vía gubernativa relacionados con los actos administrativos expedidos por la dirección de nómina de pensionados.
- 4.3.12. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.3.13. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.3.14. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.3.15. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.3.1. Dirección de Prestaciones Económicas**

- 4.3.1.1. Diseñar y ejecutar los procesos y procedimientos necesarios para la gestión de la determinación del derecho del Régimen de Prima Media y demás prestaciones del Sistema General de Pensiones administradas por la Empresa.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.3.1.2. Administrar y controlar el proceso de gestión de determinación del derecho así como la información asociada.
- 4.3.1.3. Garantizar que se cumplan las directrices dispuestas por la Oficina Asesora de Asuntos Legales, en el proceso de gestión de determinación del derecho.
- 4.3.1.4. Atender y dar respuesta oportuna y de fondo, en los asuntos de su competencia, a los derechos de petición y a las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos, referentes al Régimen de Prima Media.
- 4.3.1.5. Resolver los recursos de apelación y queja interpuestos contra los actos administrativos proferidos por los subdirectores a su cargo.
- 4.3.1.6. Decidir sobre la revocatoria directa de los actos administrativos expedidos por esta dirección, de oficio o a petición de parte.
- 4.3.1.7. Coordinar, hacer seguimiento y verificar el envío y registro oportuno de los ingresos y novedades para el ingreso a la nómina de pensionados.
- 4.3.1.8. Remitir al área responsable la información para que se surta el proceso de notificación de los actos administrativos en la instancia que le corresponda.
- 4.3.1.9. Participar, en la definición de las reglas de negocio para orientar, clasificar, radicar, y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos que se reciban a través de los distintos canales de atención que activen el proceso de gestión de determinación de derechos.
- 4.3.1.10. Participar en la formulación del modelo de producción y cumplirlo de acuerdo con los lineamientos establecidos.
- 4.3.1.11. Participar y ejecutar el proceso de conmutaciones pensionales cuando así lo determine la Empresa.
- 4.3.1.12. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.3.1.13. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.3.1.14. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.3.1.15. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.3.3.1. Subdirecciones de Determinación de Derechos (10)**

- 4.3.3.1.1. Atender los lineamientos referentes al proceso de gestión de determinación del derecho, dados por la Oficina Asesora de Asuntos Legales, así como las instrucciones impartidas por la Dirección.
- 4.3.3.1.2. Aplicar las directrices, normas y lineamientos dispuestas por COLPENSIONES, en los asuntos de su competencia.
- 4.3.3.1.3. Proferir los actos administrativos que decidan sobre las solicitudes de reconocimiento de Prestaciones Económicas de invalidez, vejez, muerte,

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

indemnización sustitutiva y auxilio funerario de competencia de la Administradora, así como los necesarios tendientes al logro de su efectividad, de conformidad con la normatividad vigente y estándares de calidad establecidos por la Empresa.

- 4.3.3.1.4. Resolver los recursos de reposición y decidir la revocatoria directa de los actos administrativos que ésta profiera, de oficio o a petición de parte.
- 4.3.3.1.5. Administrar y controlar las actividades a su cargo.
- 4.3.3.1.6. Participar, cuando la Empresa lo considere pertinente, en la definición de procedimientos y reglas de negocio para recibir, orientar, radicar, clasificar, y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos que se reciban a través de los distintos canales de atención que activen el proceso de gestión de la Determinación del Derecho.
- 4.3.3.1.7. Cumplir con los parámetros de productividad y calidad establecidos por la Empresa.
- 4.3.3.1.8. Participar, cuando la Empresa lo considere pertinente, en la definición de los lineamientos y parámetros que deberán ser utilizados para la programación de la producción del área.
- 4.3.3.1.9. Atender y dar respuesta oportuna y de fondo, en los derechos de petición y a las acciones de tutela que le sean asignados y dar cumplimiento a las sentencias judiciales.
- 4.3.3.1.10. Realizar el envío oportuno de las novedades para el ingreso a la nómina de pensionados.
- 4.3.3.1.11. Remitir al área responsable la información para que se surta el proceso de notificación de los actos administrativos en la instancia que le corresponda.
- 4.3.3.1.12. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.3.3.1.13. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.3.3.1.14. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.3.3.1.15. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.3.2. Dirección de Medicina Laboral**

- 4.3.2.1. Diseñar y ejecutar los procesos y procedimientos necesarios para la gestión de medicina laboral de los afiliados de COLPENSIONES y/o sus beneficiarios.
- 4.3.2.2. Adelantar las actividades necesarias para la calificación en primera oportunidad de la pérdida de la capacidad laboral, de acuerdo con la normatividad vigente.
- 4.3.2.3. Adelantar el trámite correspondiente ante las juntas de calificación de invalidez, en caso de inconformidad por cualquiera de las partes interesadas.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.3.2.4. Generar y entregar, a las dependencias competentes, la información requerida para realizar el pago de honorarios, gastos de traslado y/o exámenes complementarios cuando a ello haya lugar.
- 4.3.2.5. Adelantar las actividades necesarias para la revisión del estado de invalidez de los ciudadanos que tienen una prestación reconocida con ocasión de este estado, de acuerdo con la normatividad vigente.
- 4.3.2.6. Informar al área competente el resultado de las revisiones del estado de invalidez de los ciudadanos que tienen una prestación reconocida.
- 4.3.2.7. Adelantar las actividades necesarias para la determinación y pago de los subsidios de incapacidad temporal de acuerdo con los términos de Ley y la normatividad vigente.
- 4.3.2.8. Coordinar con las áreas competentes la afectación presupuestal, contable y financiera de las cuentas que se relacionen con el pago de incapacidades temporales, pago de honorarios y/ gastos de traslados.
- 4.3.2.9. Atender y dar respuesta oportuna y de fondo, en los asuntos de su competencia, a los derechos de petición y a las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos, y dar cumplimiento a las sentencias judiciales referentes al proceso de medicina laboral.
- 4.3.2.10. Administrar y controlar el proceso de gestión de medicina laboral así como la información asociada.
- 4.3.2.11. Participar en la formulación del modelo de producción y cumplirlo de acuerdo con los lineamientos establecidos.
- 4.3.2.12. Cumplir con los parámetros de productividad y calidad establecidos por la Empresa.
- 4.3.2.13. Participar en la definición de procedimientos y reglas de negocio para recibir, orientar, radicar, clasificar, y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos que se reciban a través de los distintos canales de atención.
- 4.3.2.14. Entregar, a la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS, los lineamientos y parámetros para la asignación de los casos de su dependencia.
- 4.3.2.15. Atender las directrices dispuestas por la Oficina Asesora de Asuntos Legales, en los asuntos de su competencia.
- 4.3.2.16. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.3.2.17. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.3.2.18. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.3.2.19. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

---

#### **4.3.3. Dirección de Nómina de Pensionados**

- 4.3.3.1. Diseñar y ejecutar los procesos y procedimientos necesarios para la gestión de la nómina de pensionados de Colpensiones, y demás nóminas de pensionados administradas por la Empresa.
- 4.3.3.2. Adelantar las actividades necesarias para ordenar y controlar el registro de las novedades en la Nómina de Pensionados de COLPENSIONES, y demás nóminas de pensionados administradas por la Empresa.
- 4.3.3.3. Coordinar, con la Dirección de Prestaciones Económicas, los ingresos en la nómina de pensionados de Colpensiones.
- 4.3.3.4. Adelantar el proceso de liquidación de la Nómina de pensionados de COLPENSIONES y demás nóminas de pensionados administradas por la Empresa, dentro los plazos definidos para el efecto.
- 4.3.3.5. Generar y entregar, a las dependencias competentes, la información requerida para realizar la transmisión y pago de las nóminas de pensionados que administra Colpensiones.
- 4.3.3.6. Acompañar y prestar apoyo, a las áreas competentes, en los procesos y actividades que requieran para la verificación del pago de las mesadas pensionales.
- 4.3.3.7. Adelantar las actividades necesarias y suministrar la información, a las áreas competentes, para gestionar los reintegros y/o recuperación de los valores a que haya lugar, propios del proceso de gestión de nómina de pensionados y demás nóminas de pensionados que administra Colpensiones.
- 4.3.3.8. Coordinar, con las áreas competentes la afectación presupuestal, contable y financiera de las cuentas que se relacionen con el pago de la Nómina de Pensionados de COLPENSIONES, y demás nóminas de pensionados administradas por la Empresa.
- 4.3.3.9. Suscribir los actos administrativos en primera instancia que resuelvan las solicitudes de pago a herederos y remitir al área responsable la información para que se surta el proceso de notificación en la instancia que le corresponda.
- 4.3.3.10. Resolver los recursos de reposición y decidir la revocatoria directa de los actos administrativos que ésta profiera, de oficio o a petición de parte.
- 4.3.3.11. Administrar y controlar el proceso de gestión de nómina de pensionados así como la información asociada.
- 4.3.3.12. Participar en la formulación del modelo de producción y cumplirlo de acuerdo con los lineamientos establecidos.
- 4.3.3.13. Atender y dar respuesta oportuna y de fondo, en los asuntos de su competencia, a los derechos de petición y a las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos, y dar cumplimiento a las sentencias judiciales referentes al proceso de gestión de nómina de pensionados.
- 4.3.3.14. Cumplir con los parámetros de productividad y calidad establecidos por la Empresa.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.3.3.15. Proponer y participar en la formulación de las políticas y reglas de negocio para el proceso de determinación del derecho.
- 4.3.3.16. Participar, en la definición de las reglas de negocio para orientar, clasificar, radicar, y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos que se reciban a través de los distintos canales de atención que activen el proceso de gestión de la nómina de pensionados.
- 4.3.3.17. Entregar, a la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS, los lineamientos y parámetros para la asignación de los casos de su dependencia.
- 4.3.3.18. Atender las directrices dispuestas por la Oficina Asesora de Asuntos Legales, en los asuntos de su competencia.
- 4.3.3.19. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.3.3.20. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.3.3.21. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.3.3.22. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.4. Gerencia de Defensa Judicial**

- 4.4.1. Hacer cumplir los lineamientos y estrategias de la defensa judicial de COLPENSIONES.
- 4.4.2. Articular y definir los parámetros para la gestión integral y el seguimiento de los procesos judiciales y constitucionales de los que sea parte la Empresa o en los que tenga interés.
- 4.4.3. Representar judicial y extrajudicialmente a COLPENSIONES directamente o a través de terceros en los procesos judiciales, acciones constitucionales y procedimientos administrativos en los que sea parte o tenga interés, relacionados con el Régimen de Prima Media y conferir los respectivos poderes, cuando así lo estime conveniente.
- 4.4.4. Articular y definir los parámetros para la supervisión de las actividades de defensa judicial que presten los terceros a COLPENSIONES.
- 4.4.5. Articular y definir los parámetros para la atención judicial de los embargos en contra de la Empresa.
- 4.4.6. Articular y definir los parámetros para la atención de las conciliaciones judiciales y extrajudiciales, en las que sea parte COLPENSIONES o tenga interés, directamente o a través de terceros.
- 4.4.7. Informar, a la Vicepresidencia de Operaciones del Régimen de Prima Media, sobre el estado de los procesos judiciales.



Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.4.8. Articular y definir los parámetros para el alistamiento del pago de las costas y el cumplimiento de las sentencias judiciales.
- 4.4.9. Controlar la debida atención de los requerimientos judiciales que se soliciten por los diferentes despachos judiciales a la Empresa.
- 4.4.10. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.4.11. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.4.12. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.4.13. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.4.1. Dirección de Procesos Judiciales**

- 4.4.1.1. Representar judicial y extrajudicialmente a COLPENSIONES para ejercer la defensa judicial de la Empresa, en los procesos en los que sea parte y se relacionen con el Régimen de Prima media, y expedir los poderes necesarios cuando así lo estime conveniente.
- 4.4.1.2. Verificar y controlar los procesos judiciales en los que sea parte COLPENSIONES y mantener su permanente actualización.
- 4.4.1.3. Informar, a la Gerencia de Defensa Judicial y demás dependencias que requieran, sobre el estado de los procesos judiciales.
- 4.4.1.4. Gestionar, con las dependencias de la Empresa, los documentos e información necesaria para la debida defensa judicial de los intereses de la Empresa.
- 4.4.1.5. Suministrar los documentos e información necesarios a los abogados externos, para la debida defensa judicial de los intereses de la Empresa.
- 4.4.1.6. Controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de los lineamientos y estrategias de defensa judicial realizada directamente o a través de terceros.
- 4.4.1.7. Ejercer la supervisión de la actividad de los abogados que representan a la Empresa en los Procesos Judiciales y arbitrales, en los cuales COLPENSIONES es parte como demandante o demandada o tiene interés, relacionados con el Régimen de Prima Media.
- 4.4.1.8. Gestionar jurídicamente los embargos judiciales directamente o a través de terceros.
- 4.4.1.9. Gestionar el alistamiento para el pago de las costas judiciales a cargo de la Empresa.
- 4.4.1.10. Gestionar el alistamiento para el cumplimiento de las sentencias judiciales.
- 4.4.1.11. Calcular la provisión de los procesos judiciales y la valoración de la pretensión de los mismos.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.4.1.12. Realizar el cierre de las solicitudes de cumplimiento de sentencias, a través de acto administrativo, cuando se reúnan los requisitos del desistimiento tácito previstos en la normatividad vigente.
- 4.4.1.13. Realizar la custodia de los títulos judiciales de la Empresa, durante el tiempo que permanezca en la dependencia para su gestión.
- 4.4.1.14. Realizar análisis de los procesos judiciales en las que haga parte COLPENSIONES o tenga algún interés y proponer políticas para la prevención del daño antijurídico y reducción del litigio.
- 4.4.1.15. Participar en la definición y actualización de los criterios y reglas de negocio y actividades relacionadas con los procesos de la Empresa y, en particular, en los que tienen que ver con el macroproceso de gestión del ciudadano y el empleador, con el fin de realizar mejoramiento continuo en la recepción, orientación, radicación, clasificación, y reparto de las solicitudes que se reciban a través de los distintos canales de atención.
- 4.4.1.16. Entregar a la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS los lineamientos y parámetros para la programación de la producción del área.
- 4.4.1.17. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.4.1.18. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.4.1.19. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.4.1.20. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **4.4.2. Dirección de Acciones Constitucionales**

- 4.4.2.1. Administrar, controlar, contestar y hacer seguimiento a las Acciones Constitucionales en la que sea parte COLPENSIONES, o tenga interés, de manera directa o a través de terceros y expedir los poderes requeridos cuando sea necesario.
- 4.4.2.2. Presentar los recursos a que haya lugar dentro del trámite de las acciones constitucionales.
- 4.4.2.3. Informar, a la Gerencia de Defensa Judicial y a las dependencias que lo requieran, sobre el estado de los procesos constitucionales y coordinar las posibles líneas de defensa en estos casos.
- 4.4.2.4. Gestionar, con las dependencias de la Empresa, los documentos e información necesarios para la debida defensa judicial de los intereses de la Empresa.
- 4.4.2.5. Realizar análisis de las acciones constitucionales en las que haga parte COLPENSIONES o tenga algún interés y proponer políticas para la prevención del daño antijurídico y reducción del litigio.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 4.4.2.6. Controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de los lineamientos y estrategias de defensa judicial realizada directamente o a través de terceros.
- 4.4.2.7. Ejercer la supervisión de la actividad de quienes representen a la Empresa en acciones constitucionales, en los cuales COLPENSIONES es parte como demandante o demandada, o tiene interés, relacionados con el Régimen de Prima Media.
- 4.4.2.8. Dirigir y aprobar el diseño de las políticas y estrategias que se relacionen con los procesos de daciones en pago que requiera adelantar COLPENSIONES.
- 4.4.2.9. Participar en la definición y actualización de los criterios y reglas de negocio y actividades relacionadas con los procesos de la Empresa y, en particular, en los que tienen que ver con el macroproceso de gestión del ciudadano y el empleador, con el fin de realizar mejoramiento continuo en la recepción, orientación, radicación, clasificación, y reparto de las solicitudes que se reciban a través de los distintos canales de atención.
- 4.4.2.10. Entregar a la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS los lineamientos y parámetros para la programación de la producción del área.
- 4.4.2.11. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 4.4.2.12. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 4.4.2.13. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 4.4.2.14. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

**Artículo 5°. VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS.** La Vicepresidencia Beneficios Económicos Periódicos tendrá adscritas las siguientes dependencias y funciones:

- 5.1. Gerencia de Redes e Incentivos
- 5.2. Gerencia de Administración de Cuentas Individuales

**5.1. Gerencia de Redes e Incentivos**

- 5.1.1. Proponer y ejecutar las políticas, reglamentación y estrategias del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.2. Verificar el correcto cumplimiento de las políticas y estrategias para la operación del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS.
- 5.1.3. Ejecutar, coordinar y hacer seguimiento y control a los procesos de administración del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, propios de su competencia.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 5.1.4. Participar en el diseño de estrategias que promuevan la cobertura, vinculación, ahorro, fidelización de ciudadanos y la destinación de recursos del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.5. Dar cumplimiento a las políticas establecidas por la Vicepresidencia, encaminadas a generar una cultura de ahorro y fidelización de los vinculados al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS.
- 5.1.6. Definir y ejecutar las estrategias, procesos, procedimientos e incentivos para promover la cultura de ahorro para la vejez y fidelización de los vinculados BEPS.
- 5.1.7. Definir estrategias y lineamientos para informar al vinculado los beneficios y riesgos de sus decisiones en el marco del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.8. Garantizar la cobertura adecuada de las redes de recaudo de acuerdo con la estrategia de atención definida para el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.9. Ejecutar los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación a los terceros que operan el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.10. Establecer criterios para el seguimiento de la gestión y solicitar informes de operación a los proveedores de servicios.
- 5.1.11. Implementar y hacer seguimiento a las estrategias establecidas para la participación de los patrocinadores del ahorro en el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.12. Conciliar la información del recaudo reportada por las redes de recaudo y patrocinadores del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.13. Analizar los costos del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.14. Gestionar las destinaciones de recursos del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS establecidas en la normatividad vigente.
- 5.1.15. Establecer, en coordinación con la Vicepresidencia, las reglas de negocio y lineamientos para la administración, otorgamiento y liquidación de los incentivos periódicos y puntuales del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.16. Administrar y gestionar la liquidación de otros Servicios Sociales Complementarios al Programa Beneficios Económicos Periódicos, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Vicepresidencia.
- 5.1.17. Administrar la gestión de la liquidación y otorgamiento de los incentivos periódicos y puntuales del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 5.1.18. Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la administración de las redes de servicios que operan el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS.
- 5.1.19. Resolver los recursos de la vía gubernativa relacionados con el reconocimiento del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.20. Validar las proyecciones y estimación de los subsidios de cada vinculado al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.21. Realizar y controlar la conciliación de los ahorros de los vinculados al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.1.22. Gestionar el proceso de registro de recaudo de los recursos de los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, teniendo en cuenta las reglas de validación y conciliación de los datos.
- 5.1.23. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 5.1.24. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 5.1.25. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 5.1.26. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

## **5.2. Gerencia de Administración de Cuentas Individuales**

- 5.2.1. Proponer y ejecutar las políticas, reglamentación y estrategias del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.2.2. Verificar el correcto cumplimiento de las políticas y estrategias para la operación del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS.
- 5.2.3. Administrar las cuentas individuales de los vinculados del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos- BEPS.
- 5.2.4. Controlar los topes máximos y mínimos de los ahorros establecidos para el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.2.5. Proveer de información estadística a los procesos que operan el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y establecer los estándares para realizarlo.
- 5.2.6. Recibir la información y establecer los estándares necesarios para el registro de las operaciones del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 5.2.7. Establecer los estándares de calidad de la información del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, establecer las diferencias y gestionar las correcciones a que haya lugar.
- 5.2.8. Actualizar saldos de las cuentas individuales de los vinculados del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.2.9. Realizar el registro y contabilización de aportes en cuentas Individuales de los vinculados del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.2.10. Dar trámite a las solicitudes de pre vinculación, modificación de datos y/o novedades de los vinculados y beneficiarios del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, de acuerdo a los parámetros establecidos.
- 5.2.11. Implementar los lineamientos para la administración de las cuentas individuales de los vinculados del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.2.12. Validar, actualizar y complementar las bases de datos para la correcta operación del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.2.13. Establecer y aplicar las prácticas y normas que garantizan una operación confiable y segura del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, reduciendo al mínimo los riesgos operativos.
- 5.2.14. Realizar y controlar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los ahorros del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.2.15. Realizar la conciliación de la información de vinculación y ahorros de las cuentas individuales de la operación de los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.2.16. Proveer a las áreas competentes la información requerida para administrar el otorgamiento del beneficio económico periódico - BEPS.
- 5.2.17. Definir las funciones de los servicios de outsourcing y los niveles de servicio que deben cumplir los contratistas para Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.2.18. Definir con las áreas de la Empresa los procesos de auditoría y validación a que deben someterse los servicios de outsourcing de los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 5.2.19. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.
- 5.2.20. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 5.2.21. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

5.2.22. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

**Artículo 6º. VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.** Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información tendrá adscritas las siguientes dependencias y funciones:

- 6.1. Gerencia de Tecnologías de la Información
  - 6.1.1. Dirección de Relacionamiento TI con el Negocio
  - 6.1.2. Dirección de Infraestructura Tecnológica
  - 6.1.3. Dirección de Sistemas de Información
- 6.2. Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión
- 6.3. Gerencia de Planeación Institucional
  - 6.3.1. Dirección de Prospectiva y Estudios
  - 6.3.2. Dirección de Planeación y Proyectos

**6.1. Gerencia de Tecnologías de la Información**

- 6.1.1. Definir y controlar 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.
- 6.1.2. Formular y proponer planes, estrategias y proyectos que en materia de tecnologías de la información se deban adoptar, y definir los lineamientos generales para la implementación de sistemas de información en COLPENSIONES.
- 6.1.3. Elaborar en coordinación con las diferentes áreas, el plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.
- 6.1.4. Definir, en articulación con la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos, los lineamientos para el seguimiento y supervisión de la operación técnica y tecnológica de las redes de servicios que operan el Servicio Social.
- 6.1.5. Coordinar la planeación y ejecución de los proyectos de carácter tecnológico que adelante la Empresa.
- 6.1.6. Definir y evaluar los procedimientos necesarios para la operación de los Sistemas de Información y demás soluciones en el área de las tecnologías de la información.
- 6.1.7. Supervisar y controlar los procesos de evaluación, investigación, implantación y administración de las diferentes tecnologías y servicios de información que requiera la Empresa para el cumplimiento de sus objetivos misionales.
- 6.1.8. Coordinar y orientar el análisis, construcción, documentación, implantación y mantenimiento de los sistemas y servicios de información y demás soluciones informáticas que requiera la Empresa.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 6.1.9. Coordinar y controlar 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.
- 6.1.10. Coordinar y controlar el diseño y adopción de procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información y proponer acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos.
- 6.1.11. Ejecutar y controlar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las políticas de seguridad informática de la Empresa.
- 6.1.12. Liderar y supervisar la administración de los recursos informáticos de hardware y software de la Empresa y fomentar el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
- 6.1.13. Supervisar y controlar que se brinde el soporte tecnológico para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la Empresa.
- 6.1.14. Hacer cumplir 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.
- 6.1.15. Atender los requerimientos de servicio de tecnología 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.
- 6.1.16. Orientar el diseño, implementación y monitoreo de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software de aplicaciones.
- 6.1.17. Realizar la investigación, evaluación y propuesta de nuevas soluciones de soporte lógico (software) y físico (hardware), y metodologías, estándares, mecanismos e instrumentos de administración de tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- 6.1.18. Diseñar y orientar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos tecnológicos que la Empresa requiera y contrate con terceros.
- 6.1.19. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 6.1.20. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 6.1.21. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 6.1.22. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.



Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

#### **6.1.1. Dirección de Relacionamento TI con el Negocio**

- 6.1.1.1. Coordinar la adquisición de las soluciones tecnológicas para el mejoramiento de las diferentes áreas según las necesidades de los clientes internos.
- 6.1.1.2. Realizar el análisis y el levantamiento de las necesidades tecnológicas del negocio, determinando su viabilidad tecnológica.
- 6.1.1.3. Realizar acciones prácticas de apoyo a las áreas usuarias en la planeación y especificación de los sistemas de información.
- 6.1.1.4. Diseñar y coordinar, conjuntamente con la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión y con las demás direcciones de la Gerencia de Tecnologías de la Información, la estrategia de implementación de las soluciones tecnológicas y la automatización de los procesos de la organización.
- 6.1.1.5. Dirigir y supervisar la gestión del proceso de relaciones TI con el Negocio que garantice el cumplimiento de metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos de seguridad en los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la Empresa.
- 6.1.1.6. Mantener el plan estratégico de TI en cooperación con las partes interesadas, el cual incluya el aporte de TI en el programa de compras, los procesos de negocio y los servicios de TI.
- 6.1.1.7. Asegurar de manera eficaz y eficiente el gobierno, la implementación y la administración de la Arquitectura Empresarial, compuesta por los procesos de negocio, la información, los datos, las aplicaciones y las capas de la arquitectura tecnológica.
- 6.1.1.8. Mantener actualizado el repositorio de los modelos definidos en la Arquitectura Empresarial de la Empresa.
- 6.1.1.9. Asegurar que el plan de implementación del portafolio de proyectos de TI está coordinado de manera que se disponen de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos definidos.
- 6.1.1.10. Mantener el plan de implementación del portafolio proyectos de TI y coordinar la ejecución y el logro de los objetivos definidos de cada proyecto.
- 6.1.1.11. Mantener un conocimiento de la tecnología de la información y las tendencias relacionadas con el servicio, identificando las oportunidades de innovación y planificando la manera de beneficiarse de la innovación en relación con las necesidades del negocio.
- 6.1.1.12. Realizar una supervisión sistemática y una revisión del entorno externo a la empresa para identificar tecnologías emergentes que tengan el potencial de crear valor, en cuanto a la optimización de costes, el control de la obsolescencia tecnológica, entre otros.
- 6.1.1.13. Garantizar, en coordinación con las demás direcciones de la Gerencia de Tecnologías de la Información, la ejecución de la adecuada atención de los incidentes, problemas y solicitudes de los servicios de TI.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 6.1.1.14. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la Empresa.
- 6.1.1.15. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia, la Gerencia y/o por los organismos externos.
- 6.1.1.16. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 6.1.1.17. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 6.1.1.18. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 6.1.1.19. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

**6.1.2. Dirección de Infraestructura Tecnológica**

- 6.1.2.1. Disponer, mantener y fortalecer la plataforma tecnológica que soporta la operación y el funcionamiento de la Empresa.
- 6.1.2.2. Asegurar la disponibilidad de la infraestructura y tecnología, optimizando y monitoreando los Servicios TI, cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio requeridos por los procesos del negocio.
- 6.1.2.3. Asegurar que los servicios y la infraestructura de TI cumplan con los objetivos acordados de capacidad y desempeño teniendo en cuenta las necesidades de la Empresa.
- 6.1.2.4. Verificar la disponibilidad, integridad y confidencialidad en los servicios, aplicaciones, información e infraestructuras de TI.
- 6.1.2.5. Atender las solicitudes de recursos tecnológicos y restablecer la normalidad de la operación del servicio de tecnología dentro de los tiempos pactados, con el fin de minimizar el impacto sobre las operaciones del negocio y asegurar los niveles de calidad.
- 6.1.2.6. Supervisar la gestión del catálogo de servicios y la configuración de los activos de infraestructura tecnológica que soportan los procesos de negocio.
- 6.1.2.7. Identificar y proponer los planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la Empresa.
- 6.1.2.8. Realizar la búsqueda permanente de nuevas alternativas tecnológicas para mejorar los servicios que presta la Empresa y reducir sus costos de operación.
- 6.1.2.9. Ejecutar y supervisar la actualización de la infraestructura garantizando la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la Empresa.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 6.1.2.10. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la Empresa.
- 6.1.2.11. Supervisar el rendimiento y vulnerabilidad los sistemas de información de la Empresa.
- 6.1.2.12. Evaluar el rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso.
- 6.1.2.13. Revisar la validación del rendimiento del software de aplicaciones para garantizar el uso eficiente de recursos.
- 6.1.2.14. Supervisar la aplicación de las reglas de control de cambios y liberaciones ante cualquier modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos.
- 6.1.2.15. Establecer esquemas centralizados y automatizados integralmente para la operación de los sistemas de información de la Empresa.
- 6.1.2.16. Administrar el centro alerno de proceso para recuperación en caso de desastres.
- 6.1.2.17. Disponer de respaldos de información seguros y probados y esquemas de réplica de datos con el centro alerno de proceso para garantizar la continuidad operativa de la Empresa.
- 6.1.2.18. Supervisar y monitorear el soporte tecnológico de las redes de servicio y de bajo valor del Servicio Social Complementario BEPS.
- 6.1.2.19. Realizar el seguimiento y supervisión a la operación técnica y tecnológica de la red de bajo valor del Servicio Social Complementario de BEPS.
- 6.1.2.20. Ejecutar el plan para el mantenimiento de los activos de TI que incluya la gestión de parches, estrategias de actualización, análisis de vulnerabilidades y requerimientos de seguridad
- 6.1.2.21. Ejecutar la gestión de usuarios y privilegios para acceder a los diferentes Sistemas de Información de la Empresa, de acuerdo con las políticas establecidas para el efecto.
- 6.1.2.22. Garantizar, en coordinación con las demás direcciones de la Gerencia de Tecnologías de la Información, la ejecución de la adecuada atención de los incidentes, problemas y solicitudes de los servicios de TI.
- 6.1.2.23. Presentar los informes propios de su gestión y atender las solicitudes de información que le sean solicitadas por la Vicepresidencia, la Gerencia y/o por los organismos de control cuando éstos lo requieran.
- 6.1.2.24. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 6.1.2.25. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

6.1.2.26. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.

6.1.2.27. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

### **6.1.3. Dirección de Sistemas de Información**

6.1.3.1. Proveer soluciones tecnológicas relacionadas con software de aplicaciones determinando su diseño y los modelos de datos para atender las necesidades de automatización para el cumplimiento de la misión organizacional.

6.1.3.2. Garantizar y supervisar el inventario y custodia de los programas y documentación de los diferentes software de aplicaciones de la Empresa, así como responder por su debida conservación

6.1.3.3. Proponer y ejecutar los procedimientos para que, conjuntamente con las demás direcciones de la Gerencia de TI, se gestionen las modificaciones que se requieran al software de aplicaciones.

6.1.3.4. Liderar la provisión de las interfaces tecnológicas para interconectar componentes de software, que permitan satisfacer las demandas de información de la organización.

6.1.3.5. Liderar, con la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, los planes de entrenamiento y capacitación para el uso efectivo y completo de los aplicativos de la Empresa.

6.1.3.6. Definir los estándares para realizar las pruebas unitarias e integrales de los desarrollos o soluciones adquiridas por la organización.

6.1.3.7. Realizar el soporte, mantenimiento y actualización del software de aplicaciones que se encuentre en funcionamiento en la organización.

6.1.3.8. Administrar los contratos de mantenimiento tendientes a soportar la operación del software de aplicaciones de la Empresa.

6.1.3.9. Controlar que los aplicativos que se usan en la Empresa estén debidamente licenciados.

6.1.3.10. Dar soporte a la empresa en el manejo de los sistemas de información.

6.1.3.11. Desarrollar los mecanismos de software que permitan atender las necesidades de información que requieran las áreas de la organización, cuando las aplicaciones no las provean.

6.1.3.12. Realizar, en coordinación con las áreas funcionales, la ejecución de pruebas en los ambientes dispuestos para tal fin, para asegurar su correcta puesta en producción.

6.1.3.13. Garantizar, en coordinación con las demás direcciones de la Gerencia de Tecnologías de la Información, la ejecución de la adecuada atención de los incidentes, problemas y solicitudes de los servicios de TI.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 6.1.3.14. Realizar los cambios de los sistemas de información que requiera Colpensiones para el cumplimiento de su misión, en coordinación con las demás direcciones de la Gerencia de Tecnologías de la Información.
- 6.1.3.15. Establecer procedimientos, conjuntamente con las demás direcciones de la Gerencia de Tecnologías de la Información, para realizar las liberaciones de los cambios requeridos en las aplicaciones de la Empresa, incluyendo la respectiva gestión de versiones.
- 6.1.3.16. Implementar y mantener en el software de aplicaciones medidas efectivas, preventivas, detectivas y correctivas de gestión de parches, vulnerabilidades y desarrollo seguro.
- 6.1.3.17. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la Empresa.
- 6.1.3.18. Presentar los informes propios de su gestión y atender las solicitudes de información que le sean solicitadas por la Vicepresidencia, la Gerencia y/o por los organismos de control cuando éstos lo requieran.
- 6.1.3.19. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 6.1.3.20. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 6.1.3.21. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 6.1.3.22. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

## **6.2. Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión**

- 6.2.1 Planificar y definir el Sistema Integrado de Gestión para articular el direccionamiento estratégico de la Empresa con la operación de los procesos.
- 6.2.2 Implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa asegurando la entrega de los productos a los clientes.
- 6.2.3 Diseñar las metodologías para la aplicación del Sistema Integrado de Gestión en toda la organización.
- 6.2.4 Asegurar que todas las áreas le den el tratamiento correcto al producto no conforme y que este se identifique y controle para prevenir su entrega al cliente final.
- 6.2.5 Definir los indicadores del sistema de gestión por procesos con el fin de contribuir a la operación de la Empresa.
- 6.2.6 Liderar el plan anual de auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión en la Empresa.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 6.2.7 Elaborar, para presentar ante la alta dirección, los informes de evaluación del Sistema Integrado de Gestión y realizar seguimiento a las decisiones de mejora continua que allí se dispongan.
- 6.2.8 Articular en el Sistema Integrado de Gestión las prácticas definidas para el gobierno de datos y la seguridad de la información.
- 6.2.9 Articular, al Sistema Integrado de Gestión de la Empresa, los modelos que sean establecidos por las normas legales y regulatorias.
- 6.2.10 Definir y recomendar la adopción e integración de las mejores prácticas empresariales al Sistema Integrado de Gestión de La Empresa.
- 6.2.11 Definir e implementar la estrategia de divulgación de los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
- 6.2.12 Definir, revisar, actualizar y apoyar la aplicación de los lineamientos para la gestión y control de los documentos y registros generados en los procesos.
- 6.2.13 Analizar, diagnosticar y coordinar el desarrollo de nuevos procesos y mejoras a través de la optimización de los mismos.
- 6.2.14 Desarrollar metodologías que permitan identificar, describir, comprender y aplicar los procesos estratégicos, de negocio o misionales y administrativos o de apoyo de la organización controlando la gobernabilidad y arquitectura de los procesos.
- 6.2.15 Alistar y enviar al área técnica los procesos desarrollados para que sean automatizados en la herramienta definida por la organización.
- 6.2.16 Atender las solicitudes o requerimientos del área técnica en la automatización e implementación de los procesos para garantizar el desarrollo exitoso del mismo.
- 6.2.17 Evaluar y recomendar procedimientos de simplificación del trabajo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias.
- 6.2.18 Establecer normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos y sugerir modificaciones en su reglamentación y forma de operación para mejora de los procesos.
- 6.2.19 Asesorar a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas del negocio, control de procedimientos y registros, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
- 6.2.20 Establecer diagnósticos y lineamientos para la implementación y estandarización de procesos de la empresa y la metodología correspondiente a su operación, definiendo y asegurando las herramientas y recursos necesarios para la operación de los procesos.
- 6.2.21 Apropiar metodologías que permitan realizar las definiciones funcionales y técnicas de los procesos, de manera integrada y bajo parámetros de la Arquitectura Empresarial de COLPENSIONES.
- 6.2.22 Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos asegurando que se tomen las acciones necesarias.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 6.2.23 Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 6.2.24 Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 6.2.25 Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 6.2.26 Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

### **6.3 Gerencia de Planeación Institucional**

- 6.3.1. Asesorar al Vicepresidente en la definición de objetivos, políticas, selección de estrategias de acción y metas misionales de la Empresa.
- 6.3.2. Implementar y administrar el sistema de planeación de la Empresa y realizar el seguimiento a los objetivos y metas propuestos.
- 6.3.3. Dirigir, orientar y formular, para aprobación de las instancias pertinentes, el plan estratégico de la Empresa, de acuerdo con los parámetros establecidos.
- 6.3.4. Elaborar, ajustar y evaluar, en coordinación con las áreas correspondientes, de los planes de acción y el presupuesto de la Empresa.
- 6.3.5. Elaborar y consolidar, en coordinación con las áreas correspondientes, el diagnóstico organizacional de la Empresa y demás informes requeridos.
- 6.3.6. Evaluar y recomendar la aplicación de planes de desarrollo con el objeto de lograr el cumplimiento de las metas asignadas por la Empresa.
- 6.3.7. Dirigir la elaboración y adopción de metodologías y procedimientos para la gestión presupuestal, así como la confección del presupuesto anual de la Empresa.
- 6.3.8. Orientar el seguimiento a los proyectos y el cumplimiento eficaz de las metas programadas.
- 6.3.9. Establecer las metodologías y medir la productividad para racionalizar el uso de los recursos.
- 6.3.10. Articular con las áreas competentes, las acciones necesarias para poner en marcha las nuevas oportunidades de negocio aprobadas en la Empresa.
- 6.3.11. Analizar y priorizar los proyectos de desarrollo e investigación encaminados a optimizar e implementar nuevos servicios rentables y con características de competitividad.
- 6.3.12. Liderar los estudios de nuevas oportunidades de negocio que sean convenientes para la Empresa y presentarlos para su aprobación.
- 6.3.13. Proponer las políticas y supervisar la realización de los estudios económicos, financieros y estadísticos que requiera COLPENSIONES para el desarrollo de sus actividades.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 6.3.14. Definir las estrategias de gobierno de datos de la Empresa.
- 6.3.15. Desarrollar las acciones necesarias para la interlocución con los organismos de control en desarrollo de las auditorías que practiquen en la Empresa, y en la recepción, coordinación, preparación y entrega de la información.
- 6.3.16. Supervisar la elaboración de los estudios relacionados con la estructura organizacional, el modelo operativo, los estudios de planta de personal, la escala salarial y prestacional de los trabajadores oficiales, de acuerdo con la arquitectura de la Empresa.
- 6.3.17. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 6.3.18. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 6.3.19. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 6.3.20. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **6.3.1. Dirección de Prospectiva y Estudios**

- 6.3.1.1. Elaborar, ajustar y evaluar el plan estratégico de la Empresa, en coordinación con la Dirección de Planeación y Proyectos.
- 6.3.1.2. Participar en la elaboración de los informes de gestión que sean requeridos por la Empresa en coordinación con la Dirección de Planeación y Proyectos.
- 6.3.1.3. Suministrar las proyecciones financieras, a las áreas competentes, para la elaboración del presupuesto de la Empresa.
- 6.3.1.4. Ejecutar los proyectos de desarrollo e investigación, tendientes a la optimización e implantación de nuevos servicios rentables y con características de competitividad para la empresa.
- 6.3.1.5. Estructurar el diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios para empleadores y realizar la investigación de mercados objetivos.
- 6.3.1.6. Realizar los estudios y análisis que permitan construir las bases de posibles nuevos negocios para COLPENSIONES.
- 6.3.1.7. Realizar los estudios económicos, financieros y estadísticos que requiera COLPENSIONES para el desarrollo de sus actividades.
- 6.3.1.8. Establecer las metodologías para el cálculo actuarial del pasivo pensional para cada uno de los riesgos de invalidez, vejez y muerte, acorde con la Ley y la reglamentación de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 6.3.1.9. Establecer las reglas, metodologías y modelos para elaborar cálculos actuariales y proyecciones de aportes actualizados que requiera la Empresa para su operación.
- 6.3.1.10. Elaborar los procedimientos y las notas técnicas actuariales.



Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 6.3.1.11. Establecer la metodología y realizar el cálculo actuarial de conmutación pensional.
- 6.3.1.12. Elaborar modelos actuariales para el cálculo de primas de las rentas y micro seguros, así como proyecciones actuariales del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- 6.3.1.13. Velar porque las dependencias de la Empresa apliquen correctamente las metodologías y modelos actuariales que utilicen en su operación.
- 6.3.1.14. Administrar el sistema de estadísticas de la Empresa.
- 6.3.1.15. Realizar proyecciones demográficas, financieras y actuariales para identificar los futuros recursos y obligaciones de los diferentes riesgos.
- 6.3.1.16. Realizar los estudios y análisis que permitan construir las tablas de mortalidad.
- 6.3.1.17. Elaborar estudios periódicos de investigación sobre el régimen de prima media y los servicios sociales complementarios, así como los demás que sean de relevancia para la gestión de la administradora.
- 6.3.1.18. Realizar la encuesta de percepción de calidad de los productos y servicios ofrecidos por COLPENSIONES.
- 6.3.1.19. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 6.3.1.20. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 6.3.1.21. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 6.3.1.22. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **6.3.2. Dirección de Planeación y Proyectos**

- 6.3.2.1. Elaborar, ajustar y evaluar los planes de acción de la Empresa y el plan anticorrupción.
- 6.3.2.2. Participar en la elaboración del plan estratégico de la Empresa.
- 6.3.2.3. Elaborar, con base en las metodologías definidas, el presupuesto anual de la Empresa.
- 6.3.2.4. Preparar los proyectos de modificación al presupuesto de la Empresa que deban ser presentados a la Junta Directiva.
- 6.3.2.5. Elaborar, con base en las metodologías definidas, el costeo de las actividades desarrolladas por la Empresa para medir la productividad y racionalizar el uso de los recursos.
- 6.3.2.6. Elaborar, aplicar y hacer seguimiento a la batería de indicadores de la Empresa.
- 6.3.2.7. Evaluar la gestión institucional a través de los indicadores definidos para tal fin.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 6.3.2.8. Elaborar el diagnóstico organizacional y demás informes de gestión requeridos por la Empresa.
- 6.3.2.9. Realizar el informe de gestión para la rendición de cuentas de la Empresa.
- 6.3.2.10. Gestionar los portafolios, programas y proyectos alineados con las necesidades estratégicas de la Empresa.
- 6.3.2.11. Establecer prácticas, metodologías y herramientas estandarizadas en la administración de proyectos.
- 6.3.2.12. Proporcionar informes de desempeño del portafolio de proyectos e identificación de riesgos.
- 6.3.2.13. Elaborar los estudios relacionados con la estructura organizacional, el modelo operativo, los estudios de planta de personal, la escala salarial y prestacional de los trabajadores oficiales, de acuerdo con la arquitectura de la Empresa, para someter a aprobación de las instancias competentes.
- 6.3.2.14. Participar en la definición de los procesos de COLPENSIONES, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 6.3.2.15. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 6.3.2.16. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 6.3.2.17. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

**Artículo 7º. VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA.** La Vicepresidencia de Gestión Corporativa tendrá adscritas las siguientes dependencias y funciones:

- 7.1. Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales
  - 7.1.1. Dirección de Gestión del Talento Humano
  - 7.1.2. Dirección de Desarrollo del Talento Humano

- 7.2. Gerencia Administrativa
  - 7.2.1. Dirección de Bienes y Servicios
  - 7.2.2. Dirección Financiera
  - 7.2.3. Dirección Documental
  - 7.2.4. Dirección de Tesorería
  - 7.2.5. Dirección Contractual

**7.1. Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales**

- 7.1.1. Participar, con la Vicepresidencia de Gestión Corporativa y demás áreas competentes, en la definición de los procesos estratégicos de talento humano.
- 7.1.2. Liderar las políticas dirigidas al mejoramiento y consolidación de la cultura organizacional en COLPENSIONES.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 7.1.3. Participar en la definición de la política institucional para el Desarrollo del Talento Humano en Gestión del Conocimiento, Gestión del Desempeño y Bienestar Laboral acorde con los objetivos, metas y necesidades de la Empresa.
- 7.1.4. Supervisar y controlar la ejecución de los planes, programas y proyectos relacionados con el desarrollo y gestión del talento humano.
- 7.1.5. Expedir las certificaciones laborales, las de existencia o insuficiencia de la planta de personal y demás relacionadas con la gestión del talento humano, salvo las asignadas a otra dependencia.
- 7.1.6. Expedir las resoluciones que otorguen comisiones de servicios al exterior del país de los servidores públicos de la Empresa.
- 7.1.7. Proponer, para aprobación de la Vicepresidencia, las políticas y proyectos de reclutamiento, selección, promoción y sucesión del talento humano de COLPENSIONES.
- 7.1.8. Dirigir y controlar los procesos de selección externa, de promoción interna y sucesión del talento humano de COLPENSIONES, de conformidad con las políticas y programas establecidos para el efecto.
- 7.1.9. Controlar y hacer seguimiento a la administración de la planta de personal de servidores públicos y aprendices SENA.
- 7.1.10. Definir, en articulación con la Vicepresidencia, los lineamientos para la desvinculación de los servidores públicos de la planta de personal de COLPENSIONES.
- 7.1.11. Controlar y verificar que la liquidación de salarios, prestaciones sociales y demás emolumentos se haga de acuerdo con la normatividad vigente y con la oportunidad requerida.
- 7.1.12. Ordenar el pago de la nómina de servidores públicos y aprendices SENA, y establecer mecanismos de revisión que permita mitigar los riesgos que se puedan ocasionar en su liquidación.
- 7.1.13. Hacer el control y seguimiento a la ejecución presupuestal de los recursos a su cargo y monitoreo a la supervisión de los contratos de su dependencia.
- 7.1.14. Hacer cumplir las políticas y los planes para asegurar la disponibilidad del recurso humano competente para el logro de los objetivos y controlar el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para su ejecución.
- 7.1.15. Participar en la definición de las políticas y proyectos en materia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, de conformidad con la normatividad vigente.
- 7.1.16. Controlar y hacer seguimiento a la implementación y ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 7.1.17. Dirigir y supervisar el cumplimiento de las políticas y programas dirigidos a la prevención de las conductas de acoso laboral.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 7.1.18. Proponer, para aprobación de las dependencias competentes, las políticas de gestión de talento humano orientadas a incrementar los niveles de productividad, desempeño, compromiso y competitividad de los trabajadores de la Empresa.
- 7.1.19. Supervisar y controlar la ejecución y cumplimiento de los planes y programas para capacitación, formación y desarrollo del talento humano establecidos por la Empresa.
- 7.1.20. Participar en la elaboración de los estudios técnicos en materia de estructura organizacional, planta de personal, escala salarial, régimen prestacional y sistema de compensación aplicable a los trabajadores oficiales.
- 7.1.21. Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 7.1.22. Proponer las actualizaciones o modificaciones al manual específico de funciones y competencias laborales de acuerdo a las necesidades de la Empresa.
- 7.1.23. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 7.1.24. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 7.1.25. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **7.1.1. Dirección de Gestión del Talento Humano**

- 7.1.1.1. Ejecutar los planes, programas y proyectos en materia de Gestión del talento humano.
- 7.1.1.2. Coordinar, con la Dirección de Desarrollo del Talento Humano, la ejecución de los procesos de promoción interna y sucesión del talento humano de COLPENSIONES, de conformidad con las políticas y planes establecidos para el efecto.
- 7.1.1.3. Ejecutar los procesos de desvinculación del talento humano de COLPENSIONES, de conformidad con los lineamientos establecidos para el efecto.
- 7.1.1.4. Aplicar las novedades y liquidar la nómina de servidores públicos y aprendices SENA de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.
- 7.1.1.5. Administrar la planta de personal de COLPENSIONES y de aprendices SENA.
- 7.1.1.6. Aplicar, en la administración documental de las historias laborales de los servidores públicos y los contratos de aprendizaje, las políticas, lineamientos y procesos dispuestos por COLPENSIONES.
- 7.1.1.7. Gestionar las situaciones administrativas de los servidores públicos de COLPENSIONES.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 7.1.1.8. Proyectar los actos administrativos de los asuntos de su competencia, al igual que los que resuelven los recursos de reposición y decidir respecto de la revocatoria directa de los mismos.
- 7.1.1.9. Participar en la ejecución de las políticas orientadas a incrementar los niveles de productividad, desempeño, compromiso y competitividad de los trabajadores de COLPENSIONES, en los asuntos de su competencia.
- 7.1.1.10. Apoyar en la elaboración de los estudios técnicos relacionados con la estructura organizacional, la planta de personal y la estructura salarial y prestacional de trabajadores oficiales.
- 7.1.1.11. Proyectar los cambios al manual específico de funciones y competencias laborales, de acuerdo a lo indicado por la Gerencia y de Talento Humano y las necesidades de la Empresa.
- 7.1.1.12. Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 7.1.1.13. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 7.1.1.14. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 7.1.1.15. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **7.1.2. Dirección de Desarrollo del Talento Humano**

- 7.1.2.1. Participar en el diseño de planes, programas y proyectos para el Desarrollo del Talento Humano en concordancia con las políticas trazadas.
- 7.1.2.2. Ejecutar las políticas dirigidas al mejoramiento y consolidación de la cultura organizacional en COLPENSIONES.
- 7.1.2.3. Ejecutar los planes, programas y proyectos de bienestar y calidad de vida laboral de la Empresa.
- 7.1.2.4. Ejecutar los planes, programas y proyectos en materia de desarrollo del talento humano.
- 7.1.2.5. Ejecutar las estrategias para el fortalecimiento de las dimensiones del ser, saber, hacer y estar de los servidores de la Empresa mediante el desarrollo continuo del modelo por competencias.
- 7.1.2.6. Ejecutar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos relacionados con la gestión del conocimiento en la Empresa con base en los criterios institucionales.
- 7.1.2.7. Ejecutar las políticas, planes y programas que se deban implementar en materia de gestión del desempeño.
- 7.1.2.8. Coordinar, con la Dirección de Gestión del Talento Humano, la ejecución de los procesos de promoción interna y sucesión del talento humano de

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

COLPENSIONES, de conformidad con las políticas y planes establecidos para el efecto.

- 7.1.2.9. Implementar y ejecutar el plan de formación, capacitación y desarrollo de los servidores públicos de la organización, que incluya las jornadas de inducción, reinducción y entrenamiento en el cargo.
- 7.1.2.10. Ejecutar las políticas y programas definidos para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.
- 7.1.2.11. Identificar, evaluar y proponer las acciones que permitan controlar las condiciones de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los servidores públicos en los espacios de la Empresa.
- 7.1.2.12. Implementar y mantener un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, de conformidad con lo establecido en la Ley, los reglamentos, y las normas técnicas que se dicten para el efecto.
- 7.1.2.13. Reportar e investigar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales a la autoridad competente, de conformidad con la Ley, los reglamentos y las normas técnicas que se dicten al efecto.
- 7.1.2.14. Reportar, a la autoridad competente, las enfermedades de notificación obligatoria que no sean de carácter ocupacional.
- 7.1.2.15. Realizar el seguimiento sobre las enfermedades ocupacionales padecidas por los servidores públicos, en coordinación con las autoridades competentes.
- 7.1.2.16. Evaluar y conocer las condiciones en materia de seguridad y salud para las nuevas instalaciones, antes de su adquisición, en coordinación con la Dirección de Bienes y Servicios.
- 7.1.2.17. Ejecutar la política dirigida a la prevención de conductas de acoso laboral en COLPENSIONES.
- 7.1.2.18. Participar en la ejecución de las políticas orientadas a incrementar los niveles de productividad, desempeño, compromiso y competitividad de los trabajadores de COLPENSIONES, en los asuntos de su competencia.
- 7.1.2.19. Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 7.1.2.20. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 7.1.2.21. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 7.1.2.22. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

## **7.2. Gerencia Administrativa**

- 7.2.1.1. Formular y proponer, para aprobación del Vicepresidente de Gestión Corporativa, políticas en los asuntos de su competencia.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 7.2.1.2. Formular políticas y procedimientos para la ejecución y control del presupuesto establecido para la Empresa.
- 7.2.1.3. Gestionar las solicitudes de modificaciones presupuestales y de compromisos con plazos superiores a un año.
- 7.2.1.4. Supervisar y controlar la elaboración de los informes presupuestales y estados financieros de COLPENSIONES.
- 7.2.1.5. Definir las políticas y procedimientos en materia contable y de tesorería que se deben ejecutar en la Empresa.
- 7.2.1.6. Hacer cumplir las normas aplicables a la Empresa en materia de presupuesto, contabilidad y tesorería.
- 7.2.1.7. Definir, en coordinación con la Vicepresidencia, los procedimientos para administrar las cajas menores de la Empresa y aprobar su creación cuando se requieran.
- 7.2.1.8. Establecer las políticas y directrices del sistema de gestión documental de la Empresa de conformidad con las normas que regulen la materia.
- 7.2.1.9. Dirigir y controlar las labores de servicios generales y velar por la atención de las solicitudes de servicios.
- 7.2.1.10. Controlar y supervisar la elaboración del inventario y de las tablas de retención documental para aprobación de las instancias pertinentes.
- 7.2.1.11. Establecer las políticas internas de seguridad de las instalaciones de la Empresa, y controlar su ejecución.
- 7.2.1.12. Dirigir la elaboración, modificación y seguimiento del flujo mensual de Caja y las proyecciones financieras de corto plazo, de la Empresa y de los fondos a su cargo.
- 7.2.1.13. Definir las estrategias, mecanismos e instructivos que garantizan el registro y control de las operaciones de pago de la Empresa y de los fondos administrados, así como ejercer su supervisión.
- 7.2.1.14. Presentar, para aprobación de la Vicepresidencia, las normas y políticas que permitan planear, administrar y mantener los bienes muebles e inmuebles de la Empresa, así como los servicios requeridos para el cumplimiento de la misión institucional.
- 7.2.1.15. Controlar y supervisar la organización y funcionamiento de los servicios de apoyo administrativo y logística de la Empresa.
- 7.2.1.16. Controlar y supervisar la adecuación de espacios óptimos para la prestación del servicio de COLPENSIONES, acorde con las necesidades.
- 7.2.1.17. Organizar y dirigir la administración y actualización del inventario de activos fijos, su contabilización y el control de bienes muebles e inmuebles y del parque automotor.
- 7.2.1.18. Definir las políticas en materia de aseguramiento de los recursos necesarios para la prestación del servicio en COLPENSIONES.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 7.2.1.19. Presentar, a consideración de la Vicepresidencia, las políticas y lineamientos para la administración de bienes recibidos en dación de pago.
- 7.2.1.20. Hacer seguimiento y control a los diferentes procesos contractuales adelantados por la Dirección Contractual, conforme a lo dispuesto en el manual de contratación y demás normatividad aplicable.
- 7.2.1.21. Someter a consideración y aprobación del Vicepresidente de Gestión Corporativa el plan de compras de la Empresa.
- 7.2.1.22. Supervisar y controlar las actividades relacionadas con la gestión de viáticos y comisiones al interior del país.
- 7.2.1.23. Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 7.2.1.24. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 7.2.1.25. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 7.2.1.26. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **7.2.1. Dirección de Bienes y Servicios**

- 7.2.1.1. Planear, coordinar y controlar la organización y funcionamiento de los servicios de apoyo administrativo y logística, garantizando la oportunidad en cada uno de los servicios a cargo.
- 7.2.1.2. Administrar los servicios generales garantizando la eficiencia, responsabilidad y transparencia en el manejo de los recursos de la Empresa.
- 7.2.1.3. Dar cumplimiento a los procedimientos y reglamentación establecida para la administración de cajas menores.
- 7.2.1.4. Ejecutar las políticas definidas en lo relacionado a la seguridad física de las instalaciones de la Empresa.
- 7.2.1.5. Expedir los tiquetes aprobados para los desplazamientos de los servidores públicos.
- 7.2.1.6. Identificar las necesidades de equipamiento e infraestructura para la prestación del servicio en las oficinas, puntos de atención y demás espacios donde COLPENSIONES tenga presencia institucional.
- 7.2.1.7. Planear, coordinar y adecuar espacios óptimos para la prestación del servicio de COLPENSIONES, acorde con las necesidades.
- 7.2.1.8. Formular, para consideración del Gerente y del Vicepresidente, las normas y procedimientos en relación con la administración y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, de conformidad con las normas vigentes en la materia.



Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 7.2.1.9. Efectuar la administración y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, requeridos para la administración del Régimen de Prima Media y de los Beneficios Económicos Periódicos.
- 7.2.1.10. Asegurar el mantenimiento de la imagen visual estandarizada de la Empresa, en los diferentes espacios donde se tenga presencia institucional.
- 7.2.1.11. Planear y ejecutar visitas periódicas de aseguramiento de espacios de las diferentes oficinas, puntos de atención y demás espacios donde COLPENSIONES tenga presencia institucional.
- 7.2.1.12. Efectuar y actualizar la identificación, clasificación y codificación de los bienes muebles e inmuebles, el manejo y control de inventarios, de conformidad con las normas vigentes en la materia.
- 7.2.1.13. Establecer y aplicar normas, procedimientos y técnicas requeridos para la baja de bienes muebles e inmuebles de la Empresa.
- 7.2.1.14. Ejecutar y controlar el programa de seguros de la Empresa, con el apoyo técnico del intermediario de seguros, acorde con las políticas definidas para el efecto.
- 7.2.1.15. Ejecutar y cumplir los procedimientos para la administración de los bienes recibidos en dación de pago.
- 7.2.1.16. Consolidar el Plan de Compras de la Empresa de acuerdo a los criterios establecidos en el Manual de contratación.
- 7.2.1.17. Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 7.2.1.18. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 7.2.1.19. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 7.2.1.20. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **7.2.2. Dirección Financiera**

- 7.2.2.1. Ejecutar las estrategias, mecanismos, procedimientos e instructivos que garanticen el registro y control presupuestal y contable de la Empresa y de los fondos administrados, en cumplimiento de la normatividad aplicable.
- 7.2.2.2. Ejecutar el proceso de gestión financiera, en lo relacionado con los asuntos presupuestales y contables de la Empresa, teniendo en cuenta los planes, programas y proyectos así como las normas legales sobre la materia.
- 7.2.2.3. Elaborar y proponer al Gerente Administrativo los instructivos en materia presupuestal y contable para la correcta gestión financiera de la Empresa.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 7.2.2.4. Elaborar y presentar los informes en materia presupuestal y contable que sean solicitados por las autoridades competentes y las diferentes áreas de la Empresa.
- 7.2.2.5. Realizar el registro y evaluación de la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa y de los fondos administrados.
- 7.2.2.6. Tramitar las solicitudes de modificaciones presupuestales y de compromisos con plazos superiores a un año y proyectar los documentos correspondientes.
- 7.2.2.7. Consolidar el registro de los hechos económicos de la Empresa, para la generación y análisis de los estados financieros y posterior envío a los órganos de control.
- 7.2.2.8. Elaborar, presentar y tramitar el pago oportuno de las obligaciones tributarias a nivel nacional, departamental y municipal.
- 7.2.2.9. Elaborar estudios y análisis requeridos por la Empresa en materia presupuestal y contable.
- 7.2.2.10. Dar cumplimiento a las políticas establecidas respecto de la administración de los Libros Oficiales y los Estados Financieros, de acuerdo con las normas contables y del Archivo General de la Nación.
- 7.2.2.11. Generar las cuentas por pagar de las obligaciones a cargo de la Empresa.
- 7.2.2.12. Liquidar las comisiones de servicio aprobadas por la Empresa.
- 7.2.2.13. Elaborar los Estados Financieros de la Empresa para presentar a consideración de la Gerencia Administrativa.
- 7.2.2.14. Adelantar la conciliación de los saldos globales de las cuentas bancarias frente a los registros contables del libro auxiliar de bancos.
- 7.2.2.15. Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 7.2.2.16. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 7.2.2.17. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 7.2.2.18. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

### **7.2.3. Dirección Documental**

- 7.2.3.1. Proponer, coordinar y verificar el cumplimiento de las directrices y políticas de gestión documental de conformidad con las normas que regulen la materia.
- 7.2.3.2. Formular y publicar el Programa de Gestión Documental (PGD) y el plan institucional de archivos (PINAR), a corto, mediano y largo plazo, como parte del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual de COLPENSIONES.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 7.2.3.3. Ejecutar y hacer cumplir el programa de gestión documental y el plan institucional de archivos de COLPENSIONES.
- 7.2.3.4. Coordinar y controlar los procesos de gestión documental.
- 7.2.3.5. Elaborar y mantener actualizados los instrumentos archivísticos, gestionando su aprobación por las instancias pertinentes y garantizando su aplicación.
- 7.2.3.6. Apoyar el diseño y conceptuar sobre la producción documental y los flujos documentales de cada proceso de COLPENSIONES, garantizando que se generen los registros o documentos de archivo que le permitan a la Empresa evidenciar sus actuaciones y funciones constitucionales, legales, administrativas y técnicas, mitigando los riesgos inherentes.
- 7.2.3.7. Definir los requerimientos técnicos para las actividades delegadas por COLPENSIONES a terceros que involucren producción y custodia temporal de registros o documentos de archivo, garantizando su control, clasificación, organización, conservación y proceso de transferencia o traslado al Archivo Central y su ingreso a los inventarios documentales de la Empresa.
- 7.2.3.8. Establecer las especificaciones técnicas para la producción de documentos y expedientes electrónicos de archivo de acuerdo con el programa de gestión documental de la Empresa.
- 7.2.3.9. Regular la gestión administrativa de las comunicaciones oficiales recibidas, definiendo las actividades para la recepción, radicación, digitalización, clasificación, distribución y seguimiento de las peticiones, solicitudes y requerimientos que se gestionen a través del sistema de atención al ciudadano, garantizando su vinculación con el asunto que la origina.
- 7.2.3.10. Regular la gestión administrativa para el envío de las comunicaciones oficiales de la Empresa hacia los ciudadanos y demás grupo de interés, definiendo las actividades para su producción, radicación, clasificación, organización, conservación, envío y seguimiento, garantizando su vinculación con el asunto que la origina.
- 7.2.3.11. Atender los requerimientos y solicitudes de acceso y consulta a los documentos presentados por parte de la ciudadanía y terceras partes interesadas y de la propia Empresa, de conformidad con las políticas establecidas para el efecto.
- 7.2.3.12. Coordinar el traslado de documentos entre dependencias, terceros y puntos de atención, hacia el operador que presta el servicio de custodia y conservación documental.
- 7.2.3.13. Coordinar, establecer y verificar la elaboración de los inventarios documentales de los archivos de gestión y del archivo central de COLPENSIONES, garantizando su actualización y publicación.
- 7.2.3.14. Elaborar y coordinar la ejecución del plan de transferencias primarias y secundarias garantizando su cumplimiento.
- 7.2.3.15. Normalizar y garantizar la aplicación de la disposición final de documentos, con miras a su conservación permanente, reproducción o eliminación, de conformidad con lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y las tablas de valoración documental de COLPENSIONES.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 7.2.3.16. Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 7.2.3.17. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 7.2.3.18. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 7.2.3.19. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **7.2.4. Dirección de Tesorería**

- 7.2.4.1. Ejecutar las estrategias, mecanismos, procedimientos e instructivos que garanticen el registro y control de las operaciones de pago de la Empresa y de los fondos administrados, en cumplimiento de la normatividad aplicable.
- 7.2.4.2. Ejecutar el proceso de gestión financiera, en lo relacionado con los asuntos de medios y pagos de la Empresa, teniendo en cuenta los planes, programas y proyectos así como las normas legales sobre la materia.
- 7.2.4.3. Elaborar y proponer al Gerente Administrativo los instructivos en materia de tesorería para la correcta gestión financiera de la Empresa.
- 7.2.4.4. Ejecutar los pagos de las obligaciones a cargo de la Empresa, de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos para el efecto.
- 7.2.4.5. Ejecutar las operaciones de traslado de recursos de la Empresa previa instrucción del área competente.
- 7.2.4.6. Elaborar y presentar los informes en materia de tesorería que sean solicitados por las autoridades competentes y las diferentes áreas de la Empresa.
- 7.2.4.7. Registrar, identificar y controlar, las operaciones de ingresos y egresos sobre las cuentas bancarias de los recursos de la Empresa.
- 7.2.4.8. Identificar y registrar los embargos aplicados a las cuentas bancarias de la Empresa y consignar los títulos judiciales por remanentes.
- 7.2.4.9. Gestionar la apertura, modificación y cierre de cuentas bancarias necesarias para la administración de los recursos de la Empresa, ante los establecimientos financieros, previa solicitud de la Dirección de Inversiones.
- 7.2.4.10. Legalizar las comisiones de servicio aprobados a los servidores de la Empresa.
- 7.2.4.11. Gestionar la apertura, modificación y cierre de los portales bancarios necesarios para la administración de los recursos de la Empresa, ante los establecimientos financieros, y definir los roles de los usuarios, de acuerdo con las políticas definidas para el efecto.
- 7.2.4.12. Administrar y controlar las cuentas bancarias para el manejo de los recursos de la empresa.
- 7.2.4.13. Responder por el oportuno registro de las operaciones, movimientos y saldos en las cuentas bancarias de la Empresa.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 7.2.4.14. Proponer las políticas y mecanismos de pago de las obligaciones a cargo de la Empresa.
- 7.2.4.15. Realizar y validar la efectividad en los traslados de recursos ordenados desde y hacia los Portafolios de Inversión del Encargo Fiduciario, así como los pagos de las obligaciones a cargo de la Empresa.
- 7.2.4.16. Ejecutar las operaciones bancarias en cumplimiento de las obligaciones a cargo de la Empresa, a través de los medios de pagos disponibles.
- 7.2.4.17. Certificar el pago y retenciones practicadas de las obligaciones canceladas por la Empresa.
- 7.2.4.18. Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 7.2.4.19. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 7.2.4.20. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 7.2.4.21. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

#### **7.2.5. Dirección Contractual**

- 7.2.5.1. Dirigir y coordinar con las diferentes dependencias los procesos de selección de proponentes, celebración, liquidación de contratos y demás convenios requeridos por la Empresa.
- 7.2.5.2. Elaborar y aplicar el Manual de contratación.
- 7.2.5.3. Dirigir la estructuración jurídica, técnica, financiera y económica de los procesos de selección de contratistas, prestando la asistencia que para dichos efectos requieran las diferentes dependencias de la Empresa.
- 7.2.5.4. Liderar el equipo estructurador, con el fin de brindar la asesoría necesaria a las áreas solicitantes, para la elaboración de los estudios previos con los criterios técnicos y jurídicos pertinentes.
- 7.2.5.5. Realizar el perfeccionamiento y legalización de los contratos que se suscriban, de conformidad con las normas legales vigentes.
- 7.2.5.6. Asesorar a las demás áreas y supervisores en el seguimiento y control de ejecución de los contratos celebrados, hasta la extinción de todas las obligaciones adquiridas por las partes.
- 7.2.5.7. Definir y aplicar los lineamientos de administración y actualización del registro de proveedores con criterios de transparencia y pluralidad.
- 7.2.5.8. Coordinar la proyección de documentos relacionados con los procesos contractuales para la firma del ordenador del gasto.
- 7.2.5.9. Realizar, establecer, revisar y actualizar los procedimientos, minutas, reglas de participación y demás documentos que hacen parte de los procedimientos

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

contractuales y de supervisión o interventoría, atendiendo la normatividad vigente.

- 7.2.5.10. Apoyar a las diferentes dependencias en la definición exacta de las necesidades de contratación, en la búsqueda de un proceso efectivo.
- 7.2.5.11. Elaborar con las diferentes dependencias, los documentos pertinentes en la etapa precontractual para la adquisición de los bienes y servicios y verificar que se ajusten a los requerimientos técnicos, financieros, económicos de las dependencias y jurídicos así como a los planes, programas y proyectos de la Empresa.
- 7.2.5.12. Asegurar la existencia y el control de las garantías contractuales cuando a ellas hubiere lugar.
- 7.2.5.13. Comunicar la designación a los supervisores e interventores de los contratos celebrados por la Empresa, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa.
- 7.2.5.14. Establecer los criterios y métodos de evaluación de contratistas siguiendo los lineamientos que existan sobre la materia.
- 7.2.5.15. Ejecutar las acciones por incumplimiento contractual de acuerdo al manual de contratación y demás normatividad aplicable.
- 7.2.5.16. Certificar el cumplimiento de contratos a contratistas con base en la información que reposa en el expediente contractual.
- 7.2.5.17. Realizar el seguimiento del Plan de Compras de la Empresa de acuerdo a los criterios establecidos en el Manual de contratación.
- 7.2.5.18. Custodiar los archivos y expedientes contractuales de acuerdo con las normas vigentes en la materia y mantener actualizada la base de datos de los contratos celebrados por la Empresa.
- 7.2.5.19. Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio, cuando así se requiera.
- 7.2.5.20. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 7.2.5.21. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de COLPENSIONES.
- 7.2.5.22. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

**Artículo 8°. VICEPRESIDENCIA DE SEGURIDAD Y RIESGOS EMPRESARIALES.** La Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales tendrá adscritas las siguientes dependencias y funciones:

- 8.1. Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información
- 8.2. Gerencia de Prevención del Fraude

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

### **8.1. Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información**

- 8.1.1. Diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el sistema de riesgos, dirigidos a todas las áreas y servidores de COLPENSIONES.
- 8.1.2. Administrar y gestionar el Registro de Eventos del Sistema de Gestión de Riesgos de COLPENSIONES y presentar los informes que se requieran.
- 8.1.3. Evaluar y valorar, conjuntamente con los responsables, los riesgos y controles existentes en los procesos.
- 8.1.4. Actualizar y consolidar periódicamente los mapas de riesgos de la Empresa, las matrices de activos de información y las matrices BIA, con base en la información entregada por las distintas dependencias.
- 8.1.5. Informar a la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión sobre las correcciones que se deban efectuar a los procesos para la mitigación de los riesgos.
- 8.1.6. Medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de COLPENSIONES (económicos, humanos, tecnológicos entre otros), y la imagen y credibilidad de la misma.
- 8.1.7. Establecer el perfil de riesgos de COLPENSIONES con base en los mapas de riesgo de los procesos.
- 8.1.8. Proponer y presentar los manuales de políticas de administración de riesgos y mantener permanentemente informados a la Presidencia y a la Junta acerca del comportamiento de los riesgos y sobre los planes de manejo implementados.
- 8.1.9. Proponer las políticas de gestión del riesgo y seguridad de la información.
- 8.1.10. Desarrollar, aplicar y articular con las dependencias, la gestión de usuarios y privilegios para acceder a los diferentes Sistemas de Información de COLPENSIONES.
- 8.1.11. Coordinar el mantenimiento y las pruebas del plan de continuidad del negocio.
- 8.1.12. Proponer y ejecutar los procedimientos y metodologías para medir, analizar, monitorear, controlar y administrar los riesgos de mercado, operativos, de contraparte, continuidad del negocio y seguridad de la información.
- 8.1.13. Proponer y aplicar las herramientas, aplicativos y demás mecanismos que permitan mantener y mejorar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.
- 8.1.14. Proponer y aplicar las medidas preventivas y correctivas que permitan proteger y custodiar la información de la Empresa.
- 8.1.15. Implantar y verificar la adopción y aplicación de medidas para la custodia, integridad y seguridad de la información.
- 8.1.16. Participar en la definición de los procesos de la Empresa, en la gestión de los riesgos y la generación de acuerdos de niveles de servicio cuando así se requiera.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 8.1.17. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- 8.1.18. Apoyar la formulación de los planes estratégicos y operativos de la Empresa.
- 8.1.19. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia.

## **8.2. Gerencia de Prevención de Fraude**

- 8.2.1. Proponer políticas de prevención del fraude.
- 8.2.2. Hacer monitoreo permanente a los diferentes procesos de la organización, con miras a la identificación de desviaciones e irregularidades que permitan tomar las medidas pertinentes y asegurar la calidad operativa de la Entidad.
- 8.2.3. Establecer y poner en marcha los mecanismos necesarios para la detección de conductas indebidas que alteren la calidad y oportunidad de las actuaciones de la Empresa, entre otros aspectos.
- 8.2.4. Adelantar las investigaciones administrativas especiales para la eventual revocatoria de actos administrativos.
- 8.2.5. Ejecutar las actividades necesarias tendientes a la prevención del fraude, hechos de corrupción y conductas tipificadas como indebidas.
- 8.2.6. Proponer y ejecutar las políticas de disuasión del fraude y/o hechos de corrupción, que reduzcan la probabilidad de ocurrencia de los mismos.
- 8.2.7. Articular con las áreas correspondientes la valoración de los riesgos de fraude en la Organización.
- 8.2.8. Proponer y ejecutar herramientas de monitoreo y prevención que posibiliten la detección continua de eventos sospechosos de fraude y/o corrupción.
- 8.2.9. Ejecutar los procedimientos de acción necesarios para actuar frente a la detección de conductas indebidas asociadas a fraude y/o corrupción.
- 8.2.10. Comunicar a las áreas competentes, autoridades y entes de control los resultados de las investigaciones administrativas especiales y los casos detectados que constituyan conductas indebidas asociadas a fraude y/o corrupción.
- 8.2.11. Recomendar e implementar mecanismos para mitigar los eventos de los diferentes tipos de riesgo que permitan reducir las conductas indebidas de fraude tanto al interior como al exterior de la Organización.
- 8.2.12. Adelantar las gestiones necesarias para que COLPENSIONES se constituya como víctima en las actuaciones penales cuando a ello hubiere lugar y adelantar las acciones que permitan proteger y recuperar el patrimonio público afectado con estas conductas.
- 8.2.13. Hacer cumplir el Código de ética y Buen Gobierno en todos los niveles de la Organización.
- 8.2.14. Presentar informes de gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.



Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES".

- 8.2.15. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
- 8.2.16. Generar procesos de interacción entre las dependencias, para realizar una intervención integral y articulada encaminada a cumplir los objetivos de COLPENSIONES
- 8.2.17. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión.
- 8.2.18. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia, las establecidas por la Ley, los reglamentos o los estatutos y las que le asigne el Presidente o el Jefe inmediato.

**PARÁGRAFO. De las Direcciones Regionales y los Puntos de Atención Colpensiones A, B y C:** La Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES contará con 8 Direcciones Regionales a las cuales estarán adscritas sesenta (60) puntos de atención de los diferentes niveles, los cuáles podrán ser creados, modificados, suprimidos y/o distribuidos por todo el país por el Presidente de la Empresa, teniendo en cuenta las necesidades y el cubrimiento nacional para prestar el servicio eficiente y oportuno.

**ARTÍCULO 9°. Órganos internos de coordinación y asesoría:** La Junta Directiva y el Presidente de la Empresa podrán crear comités permanentes o transitorios especiales para el estudio, análisis, asesoría y decisión en temas alusivos a la gestión de la Empresa. Así mismo, este último, podrá conformar Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios para la atención y ejecución de funciones, y los diferentes planes y programas que deba adelantar la Empresa.

**ARTÍCULO 10°. Vigencia:** El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el acuerdo 063 de 2013 y demás disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá, D.C., a los

01 MAR. 2017

  
EL PRESIDENTE  
GILBERTO QUINCHE TORO

  
LA SECRETARIA TÉCNICA (A)  
JUANITA DURÁN VELÉZ