



**ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES,
COLPENSIONES**

ACUERDO NÚMERO **063** de 2013

(**28 NOV. 2013**)

Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES

En ejercicio de las Legales, en especial las que le confiere el Artículo 90 de la Ley 489 de 1998, y el artículo 10 numeral 11 del Acuerdo 009 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto Ley 4121 de 2011 se cambió la naturaleza jurídica de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES a la de Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como empresa financiera de carácter especial.

Que mediante el Decreto 4936 de 2011 se aprobó la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.

Que el Acuerdo 09 de 2011 en el artículo 10 numeral 11 establece como funciones de la Junta Directiva, aprobar a iniciativa del Presidente de la Empresa, previo estudio técnico, la creación, supresión o fusión de Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales, Gerencias Departamentales, dentro de las cuales puede autorizar la del Distrito Capital, Sucursales, Oficinas y Puntos de Atención, que operen en esas Gerencias y la constitución de corresponsales en todo el país.

Que mediante Acuerdo 015 de 2011 se crearon las Gerencias Nacionales, Regionales, Oficinas Seccionales y Puntos de Atención de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.

Que mediante Acuerdo 023 de 2012 se modificó el Acuerdo 015 de 2011 y se creó una Gerencia Nacional en la Estructura Interna de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.

Que la Junta Directiva mediante Actas Nos. 052 del 25 de julio, 057 del 22 de octubre, 058 del 24 de octubre y 059 del 1 de noviembre de 2013, dispuso someter a aprobación del Gobierno Nacional con base en el estudio técnico correspondiente, la modificación de la estructura organizacional y la planta de personal de trabajadores oficiales la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, con el propósito de crear las condiciones organizacionales para la

27
2013

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

implementación del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos y la creación de las Gerencias Nacionales en las Vicepresidencias que se señalan a continuación:

VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS:

Gerencia Nacional de Administración de Incentivos
Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS

VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA:

Gerencia Nacional de Operaciones BEPS

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA

Gerencia Nacional de Gestión Documental

Que mediante los Decreto 2727 y 2728 del 23 de noviembre de 2013 el Gobierno Nacional aprobó, la modificación de la estructura interna y de la planta de personal de trabajadores oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.

Que el Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, a partir de la estructura organizacional aprobada mediante el Decreto 2727 de 2013 sometió a consideración de la Junta Directiva la modificación de la estructura interna de la empresa.

Que la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, mediante Acta No. 061 del 27 de noviembre de 2013, procedió a aprobar la expedición del presente Acuerdo.

Que en el mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1º. ESTRUCTURA INTERNA. A partir de la Estructura Interna de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, la cual fue aprobada mediante el Decreto 2727 del 23 de noviembre de 2013, se crean unas Gerencias Nacionales, y se establecen las funciones de las Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales, Oficinas Seccionales A, B y C y Puntos de Atención Colpensiones para el cumplimiento del objeto de la Empresa, así:

1. **DESPACHO DEL PRESIDENTE**
 - 1.1 Oficina de Control Interno
 - 1.2 Oficina de Control Disciplinario Interno
 - 1.3 Oficina de Ingeniería de Procesos

2. **VICEPRESIDENCIA DE FINANCIAMIENTO E INVERSIONES**

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

- 2.1 Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos
- 2.2 Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo
- 2.3 Gerencia Nacional de Cobro
- 2.4 Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones

- 3. **VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**
 - 3.1 Gerencia Nacional de Atención al Afiliado
 - 3.2 Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos RPM
 - 3.3 Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC
 - 3.4 Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
 - 3.5 Gerencias Regionales
 - 3.5.1. Oficinas Seccionales A, B y C
 - 3.5.2. Puntos de Atención Colpensiones

- 4. **VICEPRESIDENCIA COMERCIAL**
 - 4.1 Gerencia Nacional de Investigación y Desarrollo
 - 4.2 Gerencia Nacional de Mercadeo
 - 4.3 Gerencia Nacional de Gestión Comercial

- 5. **VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS Y PRESTACIONES**
 - 5.1 Gerencia Nacional de Reconocimiento
 - 5.2 Gerencia Nacional de Nómina

- 6. **VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA**
 - 6.1 Gerencia Nacional de Operaciones RPM
 - 6.2 Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información
 - 6.3 Gerencia Nacional de Infraestructura Tecnológica
 - 6.4 Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema
 - 6.5 Gerencia Nacional de Operaciones BEPS

- 7. **VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS**
 - 7.1 Gerencia Nacional de Estudios de Sistemas Pensionales y BEPS
 - 7.2 Gerencia Nacional de Gestión Actuarial
 - 7.3 Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos

- 8. **VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS**
 - 8.1 Gerencia Nacional de Administración de Incentivos
 - 8.2 Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

9. VICEPRESIDENCIA JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL

- 9.1 Gerencia Nacional de Defensa Judicial
- 9.2 Gerencia Nacional de Doctrina

10. VICEPRESIDENCIA DE TALENTO HUMANO

- 10.1 Gerencia Nacional de Gestión del Talento Humano
- 10.2 Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano

11. VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA

- 11.1 Gerencia Nacional Económica
- 11.2 Gerencia Nacional de Bienes y Servicios
- 11.3 Gerencia Nacional de Gestión Contractual
- 11.4 Gerencia Nacional de Gestión Documental

12. ÓRGANOS INTERNOS DE COORDINACIÓN Y ASESORÍA

ARTÍCULO 2º. Las funciones del Despacho del Presidente, de las Oficinas de Control Interno, de Control Disciplinario Interno y de Ingeniería de Procesos y de las Vicepresidencias son las establecidas en el artículo 1 del Decreto 2727 del 23 de noviembre de 2013.

ARTÍCULO 3º. VICEPRESIDENCIA DE FINANCIAMIENTO E INVERSIONES. La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

- 3.1 Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos
- 3.2 Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo
- 3.3 Gerencia Nacional de Cobro
- 3.4 Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones

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

- 1. Gestionar la liquidación, cobro y recaudo de contribuciones pensionales: bonos pensionales, cuotas partes pensionales, cálculo actuarial por omisión de entidades públicas y devolución de aportes previstos en la Ley 549 de 1999, para la financiación de las prestaciones económicas.
- 2. Realizar el reconocimiento y gestión para pago de bonos pensionales, cuotas partes pensionales y devolución de aportes previstos en la Ley 549 de 1999, en el Decreto 1513 de 1998 y en el Decreto 2527 de 2000, sobre aportes pensionales cotizados al Régimen de Prima

m

2013

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

- Media, como mecanismo de financiación de prestaciones reconocidas por otras Administradoras de Pensiones.
3. Realizar la gestión de aprobación, liquidación, conciliación y registro contable por concepto de contribuciones pensionales: Bonos Pensionales, Cuotas Partes Pensionales, Cálculos Actuariales por Omisión de entidades públicas y Devolución de Aportes (Ley 549 de 1999), liquidaciones financieras, cálculos actuariales por omisión de empleadores privados, títulos pensionales, cálculos de rentabilidad y recuperación de semanas, por cobrar y por pagar.
 4. Generar las cuentas de cobro y realizar la causación del registro contable por concepto de conmutaciones pensionales y reservas actuariales, liquidadas y aprobadas por el área competente en la Entidad.
 5. Controlar el vencimiento y realizar el cobro, de los recursos provenientes de títulos pensionales.
 6. Ejecutar las acciones de cobro persuasivo, cuando haya lugar a ello, conforme a las políticas establecidas por la entidad, hasta que la Liquidación Certificada de Deuda por concepto de contribuciones pensionales quede ejecutoriada.
 7. Analizar el comportamiento histórico por los conceptos de ingresos y egresos que financian la seguridad social, diferentes de aportes y realizar las proyecciones para cada vigencia.
 8. Informar al área competente, para la actualización de la Historia Laboral, los pagos efectuados por concepto de Recuperación de semanas, liquidaciones financieras por sentencias judiciales, cálculo actuarial privado y títulos pensionales
 9. Realizar el traslado de la reserva actuarial, hacia las Administradoras de Pensiones Privadas, cuando proceda el mismo.
 10. Estructurar y realizar el registro diario del Flujo de Caja Misional, con el fin de determinar los recursos propios disponibles para el pago de la Nómina de Pensionados de Colpensiones.
 11. Realizar la identificación de recursos, en las cuentas bancarias, según se recauden, por los conceptos relacionados con la gestión de cobro, llevados a cabo por la Gerencia.
 12. Realizar la gestión, relacionada con la solicitud de recursos al Ministerio de Trabajo para cubrir el faltante en el pago de la nómina de pensionados de Colpensiones.
 13. Realizar la solicitud de recursos al Ministerio de Trabajo para el pago de la nómina de pensionados de las Empresas productoras de metales preciosos y las Empresas Públicas de Obras Sanitarias – EMPOS.
 14. 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 BEPS.
 15. Elaborar informes de gestión y estadísticas de los ingresos y egresos de la empresa, de los conceptos a cargo de la Gerencia.
 16. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

17
18

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

17. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
18. Elaborar y presentar los informes requeridos por los clientes internos y externos de los temas a su cargo.
19. Atender los requerimientos de los diferentes entes de control.
20. Resolver y atender los derechos de petición, quejas y reclamos, relacionados con los temas a cargo de la Gerencia.
21. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Consultar, conciliar y hacer seguimiento permanente al movimiento de las operaciones bancarias relacionadas con recursos de recaudo de aportes al Régimen de Prima Media.
2. Dirigir 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 los procesos de registro en las bases de datos de la administradora y actualización de la historia laboral de los clientes.
3. Dirigir 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 de contable de COLPENSIONES.
4. Controlar, hacer seguimiento e identificar el 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.
5. Controlar y dirigir las gestiones de devolución y traslado de aportes tanto de ingreso como de egreso respecto de las demás entidades de otros regímenes con el fin de propender por el mejoramiento y la coordinación de acciones tendientes al mejoramiento del recaudo.
6. Controlar y dirigir las gestiones de devolución de aportes a terceros por pagos errados o realizados en exceso.
7. Dirigir y coordinar la formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos con el propósito de mejorar el recaudo de los aportes al régimen de prima media.
8. Realizar seguimiento a la conciliación de la información de recaudo entre la red de bajo valor y la red de recaudo del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
9. Conciliar la información del recaudo reportada por los patrocinadores con la consignación bancaria.
10. Conciliar la información de la consignación de red de recaudo y archivo correspondiente.

23
23/11/13

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

11. Resolver las inconsistencias encontradas en la conciliación de recaudo y bancaria.
12. Contabilizar los recaudos del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
13. Gestionar, buscar alternativas e implementar procesos en coordinación con otras áreas de la empresa, que permitan la generación de los informes de deuda real y deuda presunta, por concepto de aportes pensionales, de acuerdo con la normatividad vigente.
14. Realizar las gestiones que propendan por el cobro oportuno de los aportes de pensiones.
15. Controlar, gestionar y hacer seguimiento a las actividades de cobro persuasivo y fiscalización, de las deudas por concepto de aportes en pensión, con el objeto de obtener su recaudo respectivo, hasta agotar la vía gubernativa.
16. 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 tanto real como presunta.
17. Controlar, supervisar, hacer seguimiento y establecer acuerdos de servicios con los proveedores externos contratados para prestar servicios relacionados con el proceso de recaudo de aportes.
18. Controlar y hacer seguimiento al proceso de recaudo de aportes de programas especiales que maneja la Administradora, tales como el de "Subsidio al Aporte en Pensión", el de "Colombianos en el Exterior", el de "Situado Fiscal y Ley General de Participaciones" y el de "Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)".
19. Generar informes, estadísticas e indicadores de gestión que permitan el control de la gestión y la toma de decisiones de la administradora.
20. Controlar, revisar, hacer seguimiento y responder a los requerimientos tanto internos como externos relacionados con entidades de vigilancia y control, así como de ciudadanos, afiliados y empresas.
21. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
22. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
23. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Ejercer y dirigir la jurisdicción coactiva de COLPENSIONES, acorde con las disposiciones legales vigentes.
2. Determinar acciones encaminadas al efectivo cobro de los deudores de COLPENSIONES.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

3. Expedir los actos administrativos que se requieran para ejercer la jurisdicción coactiva, de acuerdo a la normatividad legal.
4. Librar el mandamiento de pago con base en las liquidaciones certificadas de deuda y resoluciones administrativas.
5. Expedir los actos administrativos que se requieran para decretar y aplicar medidas cautelares, destinadas a garantizar las acciones de cobro coactivo.
6. Expedir los actos administrativos que se requieran para establecer la liquidación de obligaciones a favor de COLPENSIONES.
7. Resolver las objeciones que se presenten, dentro de los procesos de cobro coactivos, relacionadas con la liquidación del crédito.
8. Expedir los actos administrativos que se requieran para declarar la extinción de obligaciones.
9. Expedir las comunicaciones pertinentes dirigidas al deudor para que se presente a recibir notificación del mandamiento de pago y las demás que se requieran.
10. Suscribir compromisos de pago de acuerdo con la normatividad vigente.
11. Remitir a la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General de COLPENSIONES la información que se requiera, en caso de iniciarse actuaciones judiciales relacionadas con la jurisdicción de cobro coactivo.
12. Resolver los recursos de reposición relacionados con la jurisdicción de cobro coactivo.
13. Generar y enviar los reportes contables necesarios, en los procesos coactivos, con el fin de mantener actualizada la actualizada la información de recaudo de cuentas por cobrar.
14. Resolver y atender los derechos de petición, quejas y reclamos, relacionados con los temas a cargo de la Gerencia.
15. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
16. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
17. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Dirigir el proceso de contratación de las entidades del sector financiero especializadas en administración fiduciaria de portafolios para la administración de un encargo fiduciario de los portafolios de inversión de los fondos del sistema de la seguridad social y BEPS.
2. Realizar y verificar el cumplimiento de los pagos y traslados de recursos ordenados desde y hacia los Portafolios de Inversión del Encargo Fiduciario de su competencia según instrucciones de las respectivas áreas fuente.

17
Pau 11/2

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

3. Revisar y registrar las operaciones de los Portafolios de Inversión del Encargo Fiduciario de su competencia en las plataformas tecnológicas dispuestas (E.G. SAP, PORFIN).
4. Analizar los informes de la entidad administradora del Encargo Fiduciario de su competencia y participar en los comités de seguimiento que Colpensiones disponga para ello.
5. Administrar los excesos temporales de liquidez de los fondos del sistema de seguridad social en cuentas bancarias sujeto a las necesidades de las áreas fuente y los lineamientos del Comité de Inversiones y el Comité de Riesgos de Inversiones, buscando la mayor eficiencia operativa y procurando una buena rentabilidad.
6. Gestionar las cuentas de cobro a la Administradora por los conceptos de reciprocidad de los recursos del sistema de seguridad social y de comisiones financieras cobradas por los bancos.
7. Realizar el cumplimiento de las operaciones bancarias de los recursos del sistema de seguridad social a través de los medios de pagos disponibles según instrucciones de las áreas fuente.
8. Hacer el registro y conciliación bancaria de las cuentas bancarias de los recursos del sistema de la seguridad social.
9. Gestionar la apertura, modificación y cierre de cuentas bancarias necesarias para la administración de los recursos del sistema de la seguridad social ante los establecimientos financieros, previa solicitud de las áreas fuente.
10. Gestionar la apertura, modificación y cierre de los portales bancarios necesarios para la administración de los recursos del sistema de la seguridad social ante los establecimientos financieros, y definir los roles de los usuarios según indicaciones de las áreas fuente.
11. Liderar el proceso de negociación de los cupos por sucursales con las entidades pagadoras de nómina de pensionados y crear tablas para alimentar los reconocimientos masivo, automático y manual.
12. Administrar y supervisar el portafolio de inversiones del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
13. Velar por la seguridad y control de los recursos de los fondos del sistema de la seguridad social con respecto a terceros.
14. Realizar el cierre diario del fondo del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
15. Calcular el nuevo valor de la unidad del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
16. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
17. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
18. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

ARTÍCULO 4º. VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO. La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

- 4.1 Gerencia Nacional de Atención al Afiliado
- 4.2 Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos RPM
- 4.3 Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC
- 4.4 Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- 4.5 Gerencias Regionales
 - 4.5.1 Oficinas Seccionales A, B y C
 - 4.5.2 Puntos de Atención Colpensiones

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

1. Crear un programa de servicio al afiliado que garantice la retroalimentación de requisitos y necesidades del Afiliado para la actualización y corrección de sus semanas de cotización y que permita medir la satisfacción del mismo.
2. Determinar los procedimientos para la expedición de los reportes de semanas de cotización.
3. Crear las metodologías y formularios ajustados al gobierno de datos de la entidad, que permitan obtener la información de los afiliados para realizar las actividades de corrección y actualización de la misma.
4. Participar en la formulación de las campañas para la recuperación de información que permita la actualización de las semanas de cotización.
5. Definir el procedimiento para recibir, orientar, radicar, clasificar, y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos que se reciban a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano.
6. Coadyuvar en la formulación de proyectos y elaboración de procedimientos para la depuración masiva de inconsistencias en las semanas de cotización de los afiliados.
7. Proponer a la Vicepresidencia de Servicio al Cliente las metodologías, documentos, circulares e instructivos que se utilizan en el desarrollo de las actividades de servicio en los puntos de atención.
8. Velar porque se cumplan las políticas institucionales respecto de la entregar reportes de semanas de cotización, asesoramiento y diligenciamiento de formatos de corrección de inconsistencias en los puntos de atención.
9. Controlar el oportuno envío de las respuestas y los reportes que se soliciten a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano.
10. Establecer los lineamientos y políticas para la consulta del reporte de semanas de cotización a través de la página Web de la entidad.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

11. Coordinar con el área respectiva para poner en la página web a disposición de la ciudadanía, los formatos para la solicitud de corrección de inconsistencias en las semanas de cotización y la información que se estime pertinente.
12. Generar información estadística de forma periódica sobre los registros de semanas de cotización actualizados y con inconsistencias.
13. Velar por la ejecución de procesos y actividades que permitan mantener actualizadas los registros de semanas de cotización de los afiliados.
14. Hacer seguimiento sobre los procesos de corrección de inconsistencias adelantados por las áreas responsables, realizando las acciones conducentes que permitan garantizar las respuestas programadas para los afiliados que solicitaron servicio.
15. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
16. Establecer los lineamientos y políticas para la corrección a demanda de solicitudes de corrección de inconsistencias en los datos de identificación y fecha de nacimiento de los afiliados a Colpensiones.
17. Velar por la ejecución de procesos para la corrección manual de las inconsistencias relacionadas con datos de identificación y fecha de nacimiento de los afiliados a Colpensiones.
18. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
19. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Velar por la continuidad del servicio de atención a los afiliados, cotizantes, pensionados, empleadores del régimen solidario de prima media con prestación definida del Sistema General de Seguridad Social en pensiones que administra COLPENSIONES a nivel nacional, a través de las redes y de los canales alternos que se establezcan.
2. Definir la ubicación de la red de puntos de atención que brinde todos los servicios a los afiliados, cotizantes, pensionados y empleadores sobre el Régimen de Prima Media que administra COLPENSIONES, tales como, puntos propios, corresponsales, oficinas de atención al ciudadano y canales alternos, garantizando una cobertura a nivel nacional e implementarlos.
3. Establecer la cobertura óptima de la red COLPENSIONES según la masa crítica de afiliados, pensionados y empleadores.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

4. Estudiar las diferentes alternativas para la atención de afiliados, pensionados y empleadores en el territorio nacional a través de las Oficinas de Servicio al Ciudadano u otros canales y proponer la implementación de los más viables.
5. Definir los espacios óptimos para la prestación del servicio y los tipos de oficinas según el tamaño de la población a atender para garantizar un servicio estándar al ciudadano, dando cumplimiento a los estándares y condiciones establecidas en la normatividad vigente.
6. Definir las mejores alternativas de canales alternos e implementarlos.
7. Dirigir la puesta en operación de los canales alternos, para prestar un adecuado servicio al ciudadano, afiliados, pensionados y empleadores y efectuar el respectivo control de la misma.
8. Velar por el mantenimiento de la imagen visual estandarizada en la red COLPENSIONES.
9. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo.
10. Dirigir y supervisar la realización de las diferentes campañas educativas o informativas en los canales alternos a la red de COLPENSIONES.
11. Dirigir la elaboración del plan de mercadeo de las Gerencias Regionales de conformidad con los parámetros establecidos por la Gerencia de Mercadeo.
12. Dirigir la aplicación definición de las estrategias comerciales en las Gerencias Regionales que permita satisfacer de forma efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos de Servicio y Comerciales de la Entidad de acuerdo con las directrices de las Vicepresidencias de Servicio al Cliente y Comercial.
13. Aplicar el modelo definido por las Vicepresidencias de Servicio al Ciudadano y Comercial con las necesidades del cliente, suministro de información y afiliación efectiva.
14. Ejecutar las actividades que incentiven a los clientes y vinculados a seguir afiliados y a preferir los servicios de la Entidad.
15. Coordinar la administración de contenidos de la página web de BEPS.
16. Coordinar la realización de las campañas de divulgación diseñadas por la Gerencia de Mercadeo orientadas al ciudadano externo sobre los servicios y beneficios que ofrece la entidad.
17. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
18. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
19. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

1. Implementar las políticas y procesos establecidos por la alta dirección y ejecutar las acciones encaminadas a que se dé el trámite adecuado a las solicitudes de los ciudadanos.
2. Estructurar, definir y ejecutar el proceso de afiliación y atención al ciudadano a nivel nacional.
3. Definir y ejecutar la metodología de atención en los puntos de la red, con el fin de prestar un servicio que satisfaga las necesidades del ciudadano.
4. Dirigir la ejecución del proceso de afiliación de nuevas personas y la solicitud de traslado de los afiliados que provengan de otros regímenes.
5. Implementar estrategias para la orientación del usuario o vinculado interesado en el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), en coordinación con la Vicepresidencia de BEPS.
6. Dirigir y controlar el sistema de notificación de las decisiones y respuestas a través de los puntos de atención a nivel nacional.
7. Crear un programa de atención al ciudadano que garantice la retroalimentación de requisitos y necesidades y permita medir la satisfacción del mismo, el cual debe estar articulado con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.
8. Coordinar y Gestionar el Programa de Colombianos en el Exterior, relacionado con los procesos de afiliación y servicio al ciudadano de los connacionales residentes fuera del país.
9. Adelantar la gestión integral del servicio de atención al ciudadano, recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes, tutelas, requerimientos y sugerencias.
10. Fortalecer y consolidar una cultura de atención, respeto y servicio al ciudadano en los puntos de atención a nivel nacional y en las redes de bajo valor.
11. Propiciar la protección de los derechos del ciudadano y el cliente, y fomentar su educación y formación en sus derechos, beneficio y servicios que presta la entidad.
12. Emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios al ciudadano, a fin de que estos reciban la información y/o atención respetuosa en desarrollo de los trámites que requiera.
13. Diseñar estrategias y definir políticas para establecer metodologías de encuesta para evaluar la satisfacción con la atención recibida y con los servicios prestados en los puntos de la red de atención al cliente.
14. Efectuar monitoreo y control de las solicitudes de los afiliados, empleadores y vinculados recibidos a través de la red de atención al cliente.
15. Recibir y direccionar al interior de la entidad las solicitudes de capacitación y asesoría realizadas por los empleadores y terceros.
16. 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.
17. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo.

12/11/13

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

18. Establecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la entidad.
19. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
20. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
21. Controlar que las solicitudes cumplan los requisitos establecidos para el trámite del reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas.
22. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

4.4. GERENCIA NACIONAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Son funciones de la Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, las siguientes:

1. 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
2. Ejecutar las acciones necesarias para recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes, requerimientos y sugerencias de los ciudadanos de forma integral y estandarizada.
3. Realizar el filtro y atención primaria de las peticiones, quejas y reclamos (básicas y complejas) que ingresan a Colpensiones para su direccionamiento y gestión.
4. Tramitar y enviar a las dependencias las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias complejas que requieran una respuesta técnica o específica.
5. Monitorear y controlar las solicitudes de los afiliados, empleadores y beneficiarios recibidas a través de la red de atención al ciudadano y los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos (básicas y complejas).
6. Presentar informes periódicos que permitan evaluar los resultados del trámite y respuesta a las PQRS y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
7. Coordinar con la Gerencia Nacional de Gestión Documental, la expedición de lineamientos para la recepción, radicación y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
8. Formular y desarrollar acciones preventivas y correctivas frente al mejoramiento de la prestación del servicio.
9. Verificar el cumplimiento de términos en los cuales debe responderse la petición, queja, reclamo o sugerencia.
10. Presentar informes de gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
11. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

M
2013

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

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

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

1. Colaborar en la elaboración del Plan de Mercadeo de la Gerencia Regional, de conformidad con los parámetros establecidos por la Gerencia de Mercadeo.
2. Colaborar en la definición de las estrategias de servicio al cliente de la Regional, de manera que permitan satisfacer de forma efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos de servicio y comerciales de la empresa de acuerdo con las directrices de las Vicepresidencias de Servicio al Cliente y Comercial.
3. Aplicar el modelo definido por las Vicepresidencias de Servicio al Ciudadano y Comercial con las necesidades de los afiliados y pensionados, además el suministro de información.
4. Ejecutar las actividades que incentiven a los afiliados, pensionados y empleadores a continuar como afiliados y a preferir los servicios de la Entidad.
5. Ejecutar las campañas de divulgación diseñadas por la Gerencia de Mercadeo orientadas a los afiliados, empleadores y vinculados sobre los beneficios que ofrece COLPENSIONES.
6. Adelantar los programas de capacitación programados por la Vicepresidencia de Talento Humano.
7. Ejecutar el proceso de afiliación definido de acuerdo con las políticas institucionales, para que se realice de manera expedita, sencilla y accesible.
8. Supervisar que en las oficinas de la Red COLPENSIONES se diligencien los formatos estándares diseñados de medición de satisfacción y lealtad del afiliado, pensionados y empleador.
9. 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.
10. Cumplir con las políticas establecidas por la Empresa para el manejo documental.
11. Aplicar los formatos de encuestas personalizadas al afiliado, pensionado y empleador para evaluar la satisfacción con la atención recibida y con los servicios prestados por la Empresa.
12. Establecer los mecanismos de comunicación con el afiliado, pensionado y empleador para hacerles conocer las respuestas que se generen.
13. Recibir e impartir instrucciones a las Oficinas de la Red COLPENSIONES en relación con los procedimientos de radicación, clasificación y direccionamiento de solicitudes y requerimientos de los afiliados, pensionados, empleadores y vinculados de acuerdo con las directrices que establezca la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
14. Adelantar a través de las Oficinas la recepción, registro y actualización permanente de solicitudes de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y vinculados, para la decisión del nivel central.

3
PUNTO

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

15. Supervisar que el proceso de notificación de los actos administrativos sea adelantado en los términos de Ley por las Oficinas de la Red COLPENSIONES.
16. Ejecutar y hacer cumplir a través de las Oficinas de la Red COLPENSIONES las directrices e instrucciones impartidas por las diferentes Vicepresidencias de COLPENSIONES.
17. Dar cumplimiento a las directrices impartidas por la Presidencia de la Empresa relacionadas con el control y evaluación.
18. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente o por los organismos externos.
19. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Administrar, dirigir y coordinar las actividades de servicio al ciudadano adelantadas por la Oficina, de acuerdo con los procesos y protocolos establecidos por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Gerencia Regional.
2. Asesorar a los ciudadanos que requieran el servicio de la Empresa y garantizar la atención de los clientes de manera oportuna y clara, teniendo en cuenta las directrices impartidas por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Gerencia Regional.
3. Dar respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos en los términos y condiciones establecidas en el protocolo de servicio.
4. Dirigir las operaciones de afiliaciones, registro, novedades de afiliados, pensionados y empleadores, para ser remitidas a las áreas competentes de la Empresa y continuar con el trámite respectivo.
5. Participar en la capacitación programada por la Vicepresidencia de Talento Humano.
6. Cumplir con las políticas establecidas por la Empresa para el manejo documental.
7. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Oficina.
8. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
9. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Recibir las solicitudes y reclamaciones de las prestaciones económicas que presenten los ciudadanos.

[Handwritten signature]

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

2. Asesorar a los ciudadanos que requieran el servicio de la Empresa y garantizar la atención de los clientes de manera oportuna y clara, teniendo en cuenta las directrices impartidas por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Gerencia Regional.
3. Realizar el seguimiento a las solicitudes presentadas y dar respuesta a los clientes dentro de los términos y protocolos establecidos.
4. Gestionar ante la Gerencia Regional los casos que ameriten atención especial para su solución inmediata.
5. Participar en la capacitación programada por la Vicepresidencia de Talento Humano.
6. Cumplir con las políticas establecidas por la Empresa para el manejo documental.
7. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en el punto de atención.
8. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
9. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

ARTÍCULO 5º. VICEPRESIDENCIA COMERCIAL. La Vicepresidencia Comercial tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

- 5.1 Gerencia Nacional de Investigación y Desarrollo
- 5.2 Gerencia Nacional de Mercadeo
- 5.3 Gerencia Nacional de Gestión Comercial

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

1. Realizar el análisis interno y evaluación en términos de crecimiento, eficiencia, productividad y efectividad; así como la situación actual de la participación en el mercado, estado de la fuerza de ventas, identificación de procesos críticos y su rediseño conforme a los lineamientos establecidos por la Oficina de Ingeniería de Procesos.
2. Generar información periódica de productos, segmentos, mercados, industria, tendencias y demás variables que sean soporte para la toma de decisiones estratégicas de la Entidad.
3. Realizar el monitoreo de las variables del mercado que afectan directa o indirectamente al Régimen de Prima Media, estableciendo mercados potenciales por plaza, apalancado en investigaciones de mercado y estudios sectoriales.
4. Realizar el análisis de las tendencias de los usuarios a través de investigaciones de mercado y estudios puntuales de comportamientos de clientes.

✓
Audi

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

5. Realizar investigaciones de mercado cualitativas y cuantitativas cada segmento y producto que permitan la generación de estrategias de mercadeo, estrategias comerciales y de fidelización de clientes.
6. Realizar propuestas de segmentación de mercados para orientar la generación de estrategias de apoyo a la gestión comercial de la Entidad como Administradora del Régimen de Prima Media y del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
7. Definir y construir indicadores de gestión, de penetración y persistencia de los clientes por segmentos y producto para la medición continua y el mejoramiento de la gestión.
8. Aplicar metodologías para la construcción y mantenimiento de la biblioteca virtual del Régimen de Prima Media que permita a la compañía obtener información clara oportuna y de utilidad para las diferentes áreas y los clientes.
9. Coordinar con las áreas competentes de la entidad la ejecución de proyectos de desarrollo a nivel de investigación y tecnología, para que los usuarios reciban el mejor nivel de servicio posible.
10. Gestionar y canalizar recursos internos y externos orientados a la investigación y desarrollo de los servicios a los clientes.
11. Promover conjuntamente con la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos la celebración de convenios con entidades públicas y privadas nacionales e internacionales para el desarrollo de programas de investigación.
12. Divulgar los resultados de las investigaciones de los programas en gestión o desarrollo, mediante publicaciones u otros medios.
13. Integrar los esfuerzos de desarrollo e investigación por medio de una amplia visión del mercado, con el propósito de aumentar la participación de los servicios que presta la Entidad.
14. Coordinar la generación de bases de datos que sirvan de soporte para el análisis y generación de información para la consolidación de estadísticas.
15. Apoyar el diseño, elaboración, seguimiento, revisión y ajuste del plan de mercadeo de la Entidad.
16. Estructurar y recomendar los procesos de educación a clientes, pensionados y aportantes para potenciar el conocimiento del sistema general de pensiones, los productos y servicios, sus derechos y deberes frente al Régimen de Prima Media, así como del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), para potenciar los objetivos misionales de la Entidad.
17. Asesorar a las áreas de la entidad y prestar apoyo en la identificación del mercado objetivo para establecer estrategias de fidelización y captación de nuevos clientes.
18. Definir estrategias para crear o modificar las tendencias de demanda del servicio.
19. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

M
Rueda

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

20. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
21. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Diseñar, elaborar y presentar el plan estratégico de mercadeo acorde con los objetivos de la Entidad, revisarlo y evaluarlo periódicamente.
2. Diseñar la estrategia de mercadeo que le permita a la Entidad lograr posicionamiento e imagen de marca, actuando de forma efectiva conforme a la realidad del mercado.
3. Realizar planes estratégicos de mercadeo, que permitan modificaciones y adaptaciones para operar en cualquiera de los segmentos.
4. Realizar seguimiento a la correcta utilización de la imagen visual de la Entidad y sugerir las correcciones cuando a ello haya lugar.
5. Dirigir los procesos de lineamientos y estructuración de las campañas publicitarias, informativas y educativas con las agencias de publicidad y agencias de medios.
6. Diseñar y formular estrategias publicitarias para el incremento de la recordación de marca y posicionamiento de la marca en el mercado pensional colombiano.
7. Implementar políticas que orienten los estudios de mercado, promoción y labor publicitaria de los productos y servicios de la Entidad.
8. Diseñar estrategias de comunicación por segmento para el desarrollo de campañas de educación, información y campañas estratégicas a través de contenido técnico, formativo, didáctico e ilustrativo, permitiendo relaciones eficientes con los clientes.
9. Definir los canales de comunicación óptimos y eficientes para establecer relación con los clientes, acorde a la segmentación y los objetivos de la Entidad.
10. Determinar la clase, cantidades y diseños del material de apoyo necesario para la ejecución de las diferentes campañas publicitarias como son: Material impreso, virtual y de merchandising acorde a cada segmento de clientes.
11. Aprobar el 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.
12. Diseñar campañas de divulgación sobre los beneficios que ofrece la administradora del Régimen de Prima Media con prestación definida
13. Establecer estrategias de divulgación del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) en coordinación con el Ministerio del Trabajo y otras entidades del Estado.

[Handwritten signature]

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

14. Elaborar, diseñar e implementar el plan de mercadeo para la vinculación de patrocinadores y ciudadanos.
15. Realizar seguimiento a la divulgación de los beneficios del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), implementado por terceros.
16. Publicitar y promocionar los diferentes productos y servicios acorde al mercado objetivo, buscando con ella captar nuevos afiliados y vinculados y conservar los existentes.
17. Diseñar, orientar y coordinar con las Gerencias Regionales la ejecución del Plan de Mercadeo y publicidad de la Entidad, de acuerdo con las particularidades y necesidades de cada una.
18. Establecer lineamientos para la ejecución del plan de mercadeo por parte de las redes que operan el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
19. Diseñar y coordinar el plan de medios así como la elaboración y medición de campañas de comunicación del el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
20. Posicionar la imagen de la Entidad y de sus productos y servicios en el mercado pensional Colombiano, planeando y ejecutando actividades de promoción, divulgación y educación bajo el criterio de unidad de imagen corporativa.
21. Diseñar, definir y hacer seguimiento a los programas y campañas de fidelización a fin de atraer, conservar y retener clientes acorde con la segmentación definida por la Entidad.
22. Diseñar actividades tendientes a motivar y educar a los afiliados, estableciendo grupos acordes a sus necesidades y evaluar su resultado.
23. Establecer estándares de medición de satisfacción y lealtad del cliente.
24. Asesorar en la definición de los lineamientos y contenidos de las campañas de publicidad, divulgación y educación dirigidas a los clientes externos, aportantes y contribuyentes, conforme a las estrategias comerciales y de comunicación de la Entidad.
25. Fortalecer el canal de comunicación directa con los usuarios (afiliados, aportantes, pensionados y vinculados actuales y potenciales, apoyados en el internet como herramienta de divulgación y permanente contacto. Incorporando y desarrollando al mismo tiempo nuevas ayudas que permitan la interacción con los usuarios.
26. Realizar montajes y apoyo en el desarrollo de eventos institucionales y de relaciones públicas que se desarrollen dentro del marco estratégico de mercadeo, publicidad y comunicación.
27. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
28. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
29. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

S
PUL

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

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

1. Proponer la política comercial basada en la investigación del sistema general de pensiones, la competencia y el entorno, entre otros, para lograr nuevos afiliados y vinculados y mantener los actuales.
2. Proponer la política comercial para el ingreso y mantenimiento de las entidades aportantes y contribuyentes del sistema general de pensiones en especial en su relación con el Régimen de Prima Media.
3. Definir estrategias comerciales diferenciadas para cada segmento del mercado, que permitan satisfacer sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales de la Entidad.
4. Acompañar y prestar apoyo en la coordinación y evaluación periódica de las actividades para lograr el cabal desarrollo y ejecución del plan comercial de la Entidad.
5. Coordinar con las Gerencias Regionales la ejecución del plan comercial de la Entidad, de acuerdo con las particularidades y necesidades de cada Regional y definir las estrategias para realizar el seguimiento y control de las actividades comerciales asignadas a éstas.
6. Atender proactivamente los requerimientos del mercado y si éste responde a las necesidades y beneficios esperados por los clientes y aportantes.
7. Desarrollar un modelo en coordinación con las áreas competentes que identifique y atienda las necesidades de los clientes y aportantes, proporcione información y lo oriente a superar sus inquietudes para lograr una afiliación, recaudo, acreditación, inversión, historia laboral, reconocimiento y pago efectivo.
8. Efectuar la programación y visitas a los clientes actuales y potenciales a través de la fuerza de ventas, evaluando el nivel de gestión y cumplimiento.
9. Proponer y ejecutar los esquemas de comisiones e incentivos de la fuerza comercial.
10. Asesorar en la preparación, seguimiento y control del plan de visitas a clientes potenciales, aportantes y contribuyentes a cargo de la fuerza de ventas de la Entidad y en la evaluación de sus resultados.
11. Dirigir la ejecución de las actividades que incentiven a los clientes a seguir afiliados y a preferir los servicios de la Entidad.
12. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Vicepresidencia Comercial.
13. Diseñar estrategias relacionadas con la definición de presupuestos y metas comerciales, su seguimiento, evaluación y resultados para la gestión comercial tanto para aportantes como para afiliados y pensionados.
14. Participar en el diseño de herramientas tecnológicas enfocadas a la gestión y medición comercial con aportantes, contribuyentes, afiliados y pensionados.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

15. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
16. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
17. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

ARTÍCULO 6º. VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS Y PRESTACIONES. La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

- 6.1 Gerencia Nacional de Reconocimiento
- 6.2 Gerencia Nacional de Nómina

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

1. Proferir los actos administrativos que decidan sobre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de invalidez, vejez, muerte, indemnización sustitutiva y auxilio funerario de competencia de la Administradora, basados en los criterios jurídicos institucionales establecidos por la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General.
2. Proponer y participar en la formulación de políticas y reglas de negocio para el proceso de Gestión de nómina.
3. Remitir al área responsable la información para que se surta el proceso de notificación de los actos administrativos.
4. Resolver los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa interpuesta contra los actos administrativos que profiera.
5. Coordinar, realizar, hacer seguimiento y verificar el envío oportuno de las novedades para el ingreso a la nómina de pensionados.
6. Atender y dar respuesta oportunamente y de fondo, en los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos y dar cumplimiento a las sentencias judiciales.
7. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las Vicepresidencias o por los organismos externos.
8. Desarrollar el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Gerencia de Reconocimiento.
9. Proponer y participar en la formulación de políticas y reglas de negocio del proceso de reconocimiento.
10. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

S. P. 11/13

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

11. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
12. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Coordinar los procesos y procedimientos necesarios para ordenar y controlar el registro de las novedades en la nómina de pensionados de la Administradora.
2. Garantizar que el proceso de liquidación de la nómina de pensionados se adelante dentro los plazos definidos por la Administradora.
3. Coordinar con las áreas competentes la afectación presupuestal, contable y financiera de las cuentas que se relacionen con el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas, así como el pago de la nómina de pensionados de la Administradora.
4. Acompañar y prestar apoyo para la coordinación de los procedimientos y actividades que se requieran para el pago de las mesadas pensionales.
5. Coordinar con el área competente el reintegro de las mesadas no cobradas.
6. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad que le sean requeridas por el Jefe de la dependencia.
7. Remitir al área competente la información relacionada con los ingresos a nómina para surta el proceso de notificación de los actos administrativos que reconocieron la prestación.
8. Generar el proceso de identificación, edición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Gerencia de Nómina y proponer a las áreas competentes la formulación de actividades de control para la mitigación de los mismos.
9. Proponer y participar en la formulación de políticas y reglas de negocio para el proceso de Gestión de nómina.
10. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
11. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
12. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

ARTÍCULO 7º. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA: La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

7.1 Gerencia Nacional de Operaciones RPM

m

Revisado

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

7.2 Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información

7.3 Gerencia Nacional de Infraestructura Tecnológica

7.4 Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema

7.5 Gerencia Nacional de Operaciones BEPS

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

1. Realizar y controlar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones.
2. Realizar y controlar la conciliación permanente desde el punto de vista operativo de las transacciones del Régimen de Prima Media que realiza la Empresa.
3. Gestionar el proceso de registro de recaudo de los recursos del Régimen de Prima Media de la Empresa, definiendo las reglas de validación y conciliación de los datos.
4. Establecer los acuerdos de niveles de servicio para la recepción y entrega de información tanto con las áreas de la Empresa como con los terceros que participan del proceso de operación.
5. Coordinar los procesos de rotonda de atención.
6. Coordinar los procesos de corrección de historia laboral.
7. Velar por la oportuna imputación y actualización de la historia laboral de los afiliados a partir de los aportes que se efectúan.
8. Proveer de información estadística de los procesos de operación en el Régimen de Prima Media, y recibir la información necesaria para el registro de las operaciones y establecer los estándares para realizarlo.
9. Establecer los estándares de calidad que deben tener la información, establecer las diferencias y gestionar las correcciones a que haya lugar.
10. Establecer y aplicar las prácticas y normas que garantizan una operación confiable y segura reduciendo al mínimo los riesgos operativos.
11. Definir las funciones de los servicios de outsourcing y los niveles de servicio que deben cumplir los contratistas.
12. Definir con las áreas de la Empresa los procesos de auditoría y validación a que deben someterse los servicios de outsourcing.
13. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
14. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
15. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

[Handwritten signature]

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

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

1. Administrar los sistemas de información de la entidad y garantizar la continuidad en la operación de los mismos.
2. Disponer de mecanismo de custodia de programas fuentes y de los manuales de los diferentes aplicativos de la entidad.
3. Mantener el inventario de aplicativos de la entidad y responder por su debida conservación.
4. Controlar que las aplicaciones que se usan en la entidad estén debidamente licenciadas.
5. Establecer conjuntamente con la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos los procedimientos para realizar modificaciones del software.
6. Proveer las facilidades tecnológicas para apoyar los procesos mediante servicios la infraestructura operativa del BPM de la Entidad.
7. Proveer apoyo a las áreas usuarias en la planeación y especificación de mejoras a los sistemas de información.
8. Dar soporte a la Empresa en el manejo de los sistemas de información.
9. Convertir las necesidades de las áreas en especificaciones técnicas, para el mejoramiento a adquisición de los aplicativos.
10. Establecer los estándares para realizar las pruebas parciales e integrales de los desarrollos y autorizar su puesta en producción.
11. Aplicar las actualizaciones que liberen los fabricantes de los aplicativos que usa la Entidad.
12. Garantizar la integridad y conservación de la información contenida en los sistemas de información de la entidad.
13. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
14. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
15. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Administrar Disponer, planear y obtener la infraestructura tecnológica que hace posible la operación.
2. Mantener el inventario y la documentación de los equipos y redes de datos que sirven a la institución.
3. Formular y mantener actualizado los planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la entidad.

M.
ACUAP

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

4. Buscar constantemente nuevas alternativas tecnológicas para de mejorar los servicios que presta la entidad y reducir sus costos de operación.
5. Mantener actualizada la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la entidad.
6. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la entidad.
7. Operar, mantener y mejorar los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales.
8. Supervisar y monitorear el soporte tecnológico de las redes de servicios y de bajo valor del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
9. Realizar el seguimiento y supervisión a la operación técnica y tecnológica diaria de la Red de bajo valor que opera el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
10. Monitorear los sistemas de información no solo en su rendimiento si no con respecto a ataques que pretendan vulnerar la seguridad.
11. Medir el rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso.
12. Validar el rendimiento del software aplicativo para garantizar uso eficiente de recursos. Observar las reglas de control de cambios ante cualquier modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos.
13. Establecer esquemas centralizado y automatizados integralmente para la operación de los sistemas de información de la entidad.
14. Administrar el centro alerno de proceso para recuperación en caso de desastres.
15. 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 entidad.
16. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
17. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
18. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Formular conjuntamente con las áreas de la entidad el proyecto de nuevos sistema de información de la entidad.

Handwritten signature

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

2. Identificar los participantes internos y externos en el proyecto, convocarlos y definir las funcionalidades requeridas.
3. Diseñar Bases de Datos unificadas, los sistemas de seguridad y funcionalidades que permita el despliegue de nuevos productos que potencialmente COLPENSIONES pudiera ofrecer a sus aportantes y afiliados.
4. Definir e Incluir funcionalidades para permitir nuevos esquemas operativos para los afiliados, aportantes, AFP, entidades financieras y redes transaccionales.
5. Realizar los procesos que permitan contratar el desarrollo del nuevo sistema de información de la entidad y supervisar y controlar su ejecución.
6. Definir el equipo de trabajo interdisciplinario y de las áreas que deben participar en la ejecución del proyecto.
7. Definir los esquemas de pruebas parciales e integrales que se deben realizar al nuevo sistema de información.
8. Coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano los procesos de capacitación y entrenamiento del personal.
9. Coordinar con la Gerencia de Infraestructura la puesta en producción del nuevo sistema de información.
10. Definir los planes de contingencia que se requieran mientras se logra la estabilización del nuevo sistema de información.
11. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
12. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
13. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Realizar y controlar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)
2. Realizar y controlar la conciliación permanente desde el punto de vista operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
3. Implementar los lineamientos para el manejo de las cuentas individuales de los vinculados del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
4. Validar, actualizar y complementar las bases de datos para la correcta operación del Servicio Social Complementario BEPS.
5. Actualizar saldos de las cuentas con operación calculada en unidades.

V. P. 10/11

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

6. Realizar la conciliación de la información de vinculación y resolver inconsistencias encontradas en las diferentes conciliaciones relacionadas con la operación de los BEPS.
7. Realizar la acreditación de aportes en cuentas individuales
8. Controlar los toques máximos y mínimos de los aportes permitidos para el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
9. Gestionar el proceso de registro de recaudo de los recursos de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), definiendo las reglas de validación y conciliación de los datos.
10. Establecer los acuerdos de niveles de servicio para la recepción y entrega de información tanto con las áreas de la Empresa como con los terceros que participan del proceso de operación en materia de Beneficios Económicos Periódicos BEPS.
11. Proveer de información estadística de los procesos de operación, y recibir la información necesaria para el registro de las operaciones de Beneficios Económicos Periódicos BEPS y establecer los estándares para realizarlo.
12. Establecer los estándares de calidad que deben tener la información de Beneficios Económicos Periódicos BEPS, establecer las diferencias y gestionar las correcciones a que haya lugar.
13. Establecer y aplicar las prácticas y normas en materia de Beneficios Económicos Periódicos BEPS que garantizan una operación confiable y segura reduciendo al mínimo los riesgos operativos.
14. Definir las funciones de los servicios de outsourcing y los niveles de servicio que deben cumplir los contratistas para Beneficios Económicos Periódicos BEPS.
15. 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.
16. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área de Beneficios Económicos Periódicos BEPS.
17. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
18. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

ARTÍCULO 8º. VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS. La Vicepresidencia de Planeación y Riesgos tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

- 8.1 Gerencia Nacional de Estudios de Sistemas Pensionales y BEPS
- 8.2 Gerencia Nacional de Gestión Actuarial
- 8.3 Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos

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

[Handwritten signature]
12/11/13

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

1. Dirigir, coordinar y elaborar Informes y estudios periódicos de investigación sobre la coyuntura de la administración del sistema pensional y el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
2. Coordinar y elaborar el Diseño de modelos para analizar, explicar y predecir el comportamiento de las variables relevantes que inciden sobre el desempeño de la administradora, relacionadas con el sector pensional y el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
3. Administrar el Sistema de estadísticas y realizar proyecciones que se requieran para predecir la capacidad de respuesta de la entidad respecto de las necesidades del sistema pensional, del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) y de la población en general.
4. Participar en la formulación de políticas sectoriales, institucionales y de regulación económica en temas relacionados con la protección para la vejez, con base en los resultados de los ejercicios de proyección y programación y de los trabajos de investigación.
5. Proponer la difusión de experiencias e investigaciones sectoriales como fuente de retroalimentación, para fomentar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios institucionales.
6. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
7. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
8. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Establecer las metodologías para el cálculo actuarial del pasivo pensional para cada uno de los riesgos de invalidez, vejez y muerte, acorde con la Ley y la reglamentación de la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Establecer las reglas, metodologías y modelos para elaborar cálculos actuariales y proyecciones de aportes actualizados que requiera la entidad para su operación.
3. Elaborar los procedimientos y las notas técnicas actuariales.
4. Realizar proyecciones demográficas, financieras y actuariales para identificar los futuros recursos y obligaciones de los diferentes riesgos.
5. Establecer la metodología para realizar el cálculo actuarial de conmutación pensional.

Handwritten signature

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

6. 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).
7. Realizar los estudios y análisis que permitan construir las tablas de mortalidad.
8. Identificar, medir, controlar y administrar los riesgos operativos relacionados con el proceso de actuaría.
9. Velar porque las dependencias de la entidad apliquen correctamente las metodologías y modelos actuariales que utilicen en su operación.
10. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
11. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
12. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Evaluar conjuntamente con los responsables los riesgos existentes en los procesos, identificándolos y priorizándolos a través de un ejercicio de valoración, teniendo en cuenta los factores propios del entorno, la naturaleza de la actividad de la entidad y el grado de implementación y efectividad de los controles existentes.
2. Medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de la entidad (económicos, humanos, entre otros), así como sobre la credibilidad y buen nombre de la entidad, en caso de materializarse
3. Establecer los procedimientos y metodologías para medir, analizar, monitorear, controlar y administrar los riesgos de mercado, liquidez, operativo y lavado de activos y financiación del terrorismo.
4. Actualizar y consolidar periódicamente los mapas de riesgos de la entidad, con base en la información entregada por las distintas dependencias.
5. Monitorear permanentemente los riesgos, evitando que el impacto producido se incremente y afecte en mayor grado a la entidad.
6. Diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre los sistemas de riesgo, dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la entidad.
7. Proponer y presentar los manuales de políticas de administración de riesgos para aprobación de la Junta Directiva, y mantener permanentemente informados a la Presidencia y a la Junta acerca del comportamiento de los riesgos y sobre los planes de manejo implementados.

[Handwritten signature]
2013/11/28

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

8. Garantizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad que en materia de riesgos rige para la entidad.
9. Realizar el monitoreo a los riesgos de los portafolios de COLPENSIONES.
10. Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que empresa administre efectivamente los riesgos y continuidad del negocio.
11. Administrar el sistema de registro de eventos del sistema de gestión de riesgos de la entidad y presentar los informes que se requieran.
12. Implementar, probar y mantener un proceso para administrar la continuidad de la operación de la entidad, que incluya elementos, tales como, prevención y atención de emergencias, administración de crisis, planes de contingencia para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso y capacidad de retorno a la operación normal.
13. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

ARTÍCULO 9º. VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS La Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

9.1 Gerencia Nacional de Administración de Incentivos

9.2 Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS

9.1. GERENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE INCENTIVOS. Son funciones de la Gerencia Nacional de Administración de Incentivos las siguientes:

1. Implementar las disposiciones legales, las políticas del Gobierno Nacional y directrices de la Vicepresidencia definidas para la gestión de incentivos puntuales y periódicos.
2. Elaborar los estudios de mercado de los potenciales proveedores de servicios y proyectar los estudios previos para la contratación de los incentivos puntuales del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
3. Gestionar con los proveedores las mejores condiciones para la prestación de los servicios.
4. Apoyar la gestión precontractual para la contratación de los proveedores servicios de los incentivos puntuales del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
5. Validar la estimación de los aportes y subsidios de cada vinculado, así como los rendimientos financieros obtenidos.
6. Realizar la administración y liquidación de los incentivos puntuales de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Vicepresidencia de BEPS.
7. Realizar la administración y liquidación de los incentivos periódicos de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Vicepresidencia de BEPS.
8. Realizar el seguimiento al pago del beneficio, traslado y/o devolución de dinero destinado a los Beneficios Económicos Periódicos.

m
Ruy

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

9. Gestionar la asignación de recursos para adquisición de vivienda, en los casos que así lo defina el Vinculado.
10. Implementar las políticas, instrumentos y mecanismos de seguimiento a los proveedores de productos y servicios de incentivos del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
11. Realizar el seguimiento, supervisión y control a los proveedores de servicios de los incentivos puntuales del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
12. Diseñar estrategias y lineamientos para informar al vinculado los riesgos e implicaciones de sus decisiones en el marco del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
13. Establecer criterios para el seguimiento de la gestión y solicitar informes de gestión a los proveedores de servicios.
14. Realizar el análisis de costos del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
15. Resolver los recursos de la vía gubernativa relacionados con el reconocimiento del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
16. Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que deben atender los terceros contratados.
17. Gestionar y dar respuesta integral a las Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR de su competencia, en los términos establecidos por la Ley.
18. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

9.2. GERENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DE LA RED BEPS. Son funciones de la Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS las siguientes:

1. Velar por la continuidad del servicio de atención a los vinculados del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), a través de la red para Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) que se establezca.
2. Implementar las disposiciones legales, las políticas del Gobierno Nacional y directrices de la Vicepresidencia, definidas para la Administración de la Red del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
3. Planear, dirigir y controlar la gestión de las Redes de bajo valor, de vinculación y recaudo que operan el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
4. Desarrollar e Implementar los canales exclusivos de atención al vinculado para el suministro de información sobre el programa del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).

m
Bendy

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

5. Estudiar las diferentes alternativas para la atención de vinculados del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) en el territorio nacional a través de las redes que establezcan y los puntos de atención que se definan.
6. Realizar seguimiento a las Redes de bajo valor, redes de vinculación y de recaudo del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
7. Implementar los lineamientos para la comercialización del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
8. Dirigir la puesta en operación de los canales alternos, para prestar un adecuado servicio al ciudadano y vinculados del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) y efectuar el respectivo control de la misma.
9. Administrar las cadenas de distribución y colocación del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos.
10. Realizar seguimiento a las redes de vinculación y recaudo de acuerdo con la información reportada por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones.
11. Diseñar e implementar las estrategias para el control y ampliación de la cobertura de las Redes del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
12. Implementar los mecanismos e instrumentos de seguimiento al cumplimiento de los compromisos y requerimientos exigidos a los proveedores que operan la red del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
13. Dirigir la elaboración del plan de mercadeo de las redes de bajo valor de conformidad con los parámetros establecidos por la Gerencia de Mercadeo en coordinación con la Vicepresidencia de Servicio al Cliente y Comercial.
14. Dirigir la aplicación definición de las estrategias comerciales en las redes de bajo valor en coordinación con la Vicepresidencia de Servicio al Cliente y Comercial.
15. Realizar visitas de seguimiento y control a las redes que operan de Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
16. Coordinar con las dependencias los requerimientos administrativos, técnicos y de infraestructura que requiera la operación de las redes.
17. Implementar los lineamientos de mercadeo del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)
18. Realizar el análisis del mercado de potenciales proveedores de servicios para la contratación de los incentivos puntuales del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
19. Contratar y controlar la capacitación de los oferentes de servicios de las redes de operación de BEPS.
20. Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que deben atender los terceros contratados

27
2014

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

21. Gestionar y dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR de su competencia, en los términos establecidos por la Ley.
22. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.

ARTÍCULO 10º. VICEPRESIDENCIA JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL. La Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

- 10.1 Gerencia Nacional de Defensa Judicial
- 10.2 Gerencia Nacional de Doctrina

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

1. Administrar, controlar y hacer seguimiento a los procesos judiciales en que sea parte la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.
2. Suministrar los documentos e información necesaria dentro de los procesos a los abogados externos de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.
3. Ejercer la supervisión de la actividad de los abogados externos de la Entidad.
4. Informar a la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES sobre el estado de los procesos.
5. Elaborar y mantener actualizados los protocolos de defensa judicial, tanto para tutelas como para los diferentes procesos que se presenten a la Entidad ante cualquier jurisdicción.
6. Elaborar los informes que se requieran para la administración de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, los entes de control y vigilancia y las entidades vinculadas en referencia a los procesos judiciales en que sea parte COLPENSIONES.
7. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
8. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
9. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

10.2. GERENCIA NACIONAL DE DOCTRINA. Son funciones de la Gerencia Nacional de Doctrina las siguientes:

1. Establecer un sistema de compilación y administración de la información jurídica institucional.

m
12/11/13

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

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

ARTICULO 11º. VICEPRESIDENCIA DE TALENTO HUMANO. La Vicepresidencia de Talento Humano tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

- 11.1 Gerencia Nacional de Gestión del Talento Humano
- 11.2 Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano

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

Handwritten signature

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

1. Proponer a la Vicepresidencia las políticas, planes y programas para la administración del talento humano de la Administradora Colombiana de Pensiones y programar su aplicación.
2. Adelantar en coordinación con las dependencias competentes la elaboración y desarrollo de estudios técnicos relacionados con el desarrollo organizacional de la Administradora.
3. Proponer para consideración de la Vicepresidencia el sistema de compensación aplicable a los trabajadores de la Empresa.
4. Mantener actualizados los conceptos para la liquidación de la nómina y prestaciones sociales de los trabajadores de la Empresa de acuerdo con la normatividad vigente para la liquidación respectiva.
5. Definir los requisitos para perfiles de los empleos y la planta de personal requerida para la administración de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
6. Estructurar los procesos de selección de personal y procesos de vinculación del talento humano requerido para la administración de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
7. Dirigir la elaboración de proyectos de los actos administrativos relacionados con las novedades de personal de los trabajadores de la Empresa.
8. Gestionar el proceso de ingreso y desvinculación de los empleados de la Administradora Colombiana de Pensiones, de acuerdo las políticas institucionales establecidas y las normas legales vigentes sobre la materia.
9. Coordinar la implementación y el funcionamiento del sistema de información de administración del talento humano de la Entidad y de liquidación de nómina.
10. Adelantar las gestiones requeridas para establecer las competencias laborales exigidas para desempeñar los cargos que conforman la planta de personal de la Empresa.
11. Planear, gestionar, adelantar, hacer seguimiento y evaluar los procesos de selección externo para proveer los cargos de la planta de personal de la Entidad, de modo que con éstos se garantice la selección objetiva de los servidores públicos.
12. Adoptar las políticas de administración documental de las historias laborales de los empleados públicos y trabajadores de la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.
13. Realizar las proyecciones de los costos financieros de la planta de personal de la Entidad y adelantar el análisis y realizar el seguimiento a la ejecución de los gastos de personal de la Entidad.
14. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
15. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
16. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.



Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

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

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


REV 4/2

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

ARTÍCULO 12º. VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA. La Vicepresidencia Administrativa tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

- 12.1 Gerencia Nacional Económica
- 12.2 Gerencia Nacional de Bienes y Servicios
- 12.3 Gerencia Nacional de Gestión Contractual
- 12.4 Gerencia Nacional de Gestión Documental

12.1. GERENCIA NACIONAL ECONÓMICA. Son funciones de la Gerencia Nacional Económica, las siguientes:

1. Dirigir el diseño de estrategias, mecanismos, procedimientos e instructivos que garanticen el registro y control presupuestal y contable de los fondos y de la Administradora y de la tesorería de la Administradora, en cumplimiento de la normatividad aplicable.
2. Dirigir la gestión financiera de la Administradora teniendo en cuenta los planes, programas y proyectos de la Empresa y las normas legales sobre la materia.
3. Elaborar y presentar los informes en materia presupuestal y contable de los fondos y de la Administradora y de la tesorería de la Administradora, que sean solicitados por las autoridades competentes y las diferentes áreas de la Empresa.
4. Realizar el seguimiento a las recomendaciones y observaciones formuladas por la Junta Directiva y entidades de control y fiscalización en materia presupuestal y contable de los fondos y de la Administradora y de tesorería de la Administradora.
5. Establecer e implementar el modelo de costos del Servicio Social Complementario de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
6. Realizar el análisis de los costos derivados de la implementación, administración, seguimiento y control del Servicio Social Complementario de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), de manera conjunta con la Vicepresidencia de BEPS.
7. Cumplir y hacer cumplir las normas aplicables en materia de gestión presupuestal y contable de los fondos y de la Administradora y de la tesorería de la Administradora.
8. Dirigir la elaboración de instructivos en materia presupuestal y contable de los fondos y de la Administradora y de la tesorería de la Administradora, para la correcta gestión financiera.
9. Garantizar el registro y evaluación de la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos de la Administradora y de los Fondos.
10. Evaluar y tramitar las solicitudes de modificaciones presupuestales y proyectar los actos administrativos correspondientes.
11. Consolidar y tramitar ante las instancias competentes las solicitudes de las áreas para realizar compromisos con plazos superiores a un año.
12. Dirigir la elaboración mensual y anual de los Estados Financieros de los fondos y de la Administradora para ser sometidos a consideración de la Vicepresidencia Administrativa.

5
del 10

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

13. Controlar la organización, manejo, archivo y custodia de Libros Oficiales y de los Estados Financieros, de acuerdo con las normas contables y del Archivo General de la Nación.
14. Garantizar la elaboración, presentación y pago oportuno de las obligaciones tributarias.
15. Garantizar la elaboración de las conciliaciones de las cuentas bancarias de la Administradora y de los fondos, salvo lo correspondiente a las cuentas de recaudo que corresponderán conjuntamente a la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones y a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.
16. Elaborar, modificar y realizar el seguimiento del flujo mensualizado de Caja y las proyecciones financieras de corto plazo, de la Administradora.
17. Aplicar las metodologías de costeo que deben utilizar la Administradora y los fondos, para medir la productividad y racionalizar el uso de los recursos.
18. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
19. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
20. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Formular para consideración del Vicepresidente, las normas y procedimientos en relación con la administración y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de COLPENSIONES, de conformidad con las normas vigentes en la materia.
2. Efectuar y actualizar la identificación, clasificación y codificación de los bienes muebles e inmuebles, el manejo y control de inventarios, de conformidad con las normas vigentes en la materia.
3. Establecer y aplicar normas, procedimientos y técnicas requeridos para las bajas de bienes muebles e inmuebles, de conformidad con las normas vigentes en la materia.
4. Planear, coordinar y controlar la organización y funcionamiento de los servicios de apoyo administrativo, garantizando la oportunidad en cada uno de los servicios a cargo.
5. Dirigir y administrar los servicios generales garantizando la eficiencia, responsabilidad y transparencia en el manejo de los recursos de la Entidad.
6. Efectuar la administración y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, requeridos para la administración de RPM y BEPS.
7. Coordinar y elaborar el Plan de Compras y someter a consideración del Vicepresidente Administrativo para su aprobación e inclusión en el presupuesto anual.

12
Rev 4/13

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

8. Definir políticas, mecanismos y procedimientos para mantener asegurados los bienes muebles e inmuebles de la Entidad y los miembros de la junta directiva y los empleados o trabajadores de Dirección o manejo, con el apoyo técnico del intermediario de seguros. Presentar las reclamaciones correspondientes ante las compañías aseguradoras e intermediarios de seguros y hacer seguimiento a las mismas.
9. Administrar la Caja Menor velando por el cumplimiento necesidades de las diferentes dependencias, de conformidad con las reglas establecidas.
10. Asistir y asesorar a las Gerencias Regionales en el desarrollo de actividades de su competencia.
11. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
12. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
13. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

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

1. Dirigir y coordinar con las diferentes dependencias los procesos de selección de proponentes, celebración, ejecución y liquidación de contratos, con el fin de garantizar que éstos se ajusten al marco legal y a los planes, programas y proyectos de la Entidad.
2. Dirigir la estructuración jurídica de los procesos de selección de contratistas, prestando la asistencia para que dichos efectos requieran las diferentes áreas de la Entidad.
3. Elaborar y ejecutar el perfeccionamiento y legalización de los contratos que suscriba la Entidad, de conformidad con las normas legales vigentes.
4. Asesorar a las Vicepresidencias y demás dependencias en el seguimiento y control de ejecución de los contratos celebrados por COLPENSIONES, hasta la extinción de todas las obligaciones adquiridas por las partes.
5. Administrar y actualizar el Registro de Proveedores con criterios de transparencia, garantizando la pluralidad de inscritos.
6. Coordinar la proyección de los actos administrativos relacionados con los procesos contractuales para la firma del ordenador del gasto.
7. Realizar, establecer, revisar y actualizar los procedimientos, minutas, términos de referencia preformas y demás documentos que hacen parte de los procedimientos contractuales y de interventoría, atendiendo la normatividad vigente en la materia y el manual de contratación de la Entidad.
8. Comunicar la designación a los supervisores e interventores de los contratos celebrados por la Entidad, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad.

m
R. A. A.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

9. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
10. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
11. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

12.4. GERENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL. Son funciones de la Gerencia Nacional de Gestión Documental las siguientes:

1. Coordinar, establecer y verificar el cumplimiento de las directrices y políticas de gestión documental de conformidad con las normas que regulen la materia.
2. Regular la gestión administrativa de las comunicaciones oficiales, definiendo las actividades para la recepción, orientación, radicación, digitalización, clasificación y distribución de las peticiones, solicitudes y requerimientos que se reciban a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano como parte integral del Programa de Gestión Documental de la Entidad.
3. Garantizar la atención de los requerimientos y solicitudes de documentos que se presentan por parte de los usuarios internos y externos.
4. Coordinar y controlar los procesos de gestión documental: planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración.
5. Normalizar y garantizar la aplicación de la disposición final de documentos, durante la segunda etapa del ciclo vital de los mismos, con miras a la conservación temporal, permanente, reproducción o eliminación, de conformidad con lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental de COLPENSIONES.
6. Formular y publicar el Programa de Gestión Documental (PGD), a corto, mediano y largo plazo, como parte del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual de COLPENSIONES.
7. Diseñar, implementar y controlar el sistema de gestión documental de COLPENSIONES.
8. Establecer las especificaciones técnicas para digitalización de documentos de acuerdo con el modelo del gestor documental la Empresa.
9. Dirigir la elaboración del inventario y las tablas de retención documental para aprobación de las instancias pertinentes, y verificar su cumplimiento.
10. Apoyar el diseño y conceptuar sobre los flujos documentales de cada proceso de COLPENSIONES.
11. Realizar seguimiento a los componentes de la gestión documental de COLPENSIONES.
12. Formular el plan de transferencias primarias y secundarias y garantizar su cumplimiento.

M
Rydy

Continuación del Acuerdo "Por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES."

13. Aplicar el control de registros asociados al Sistema Integrado de Gestión y participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
14. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.
15. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

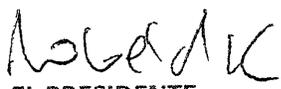
ARTÍCULO 13º. DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y OFICINAS SECCIONALES A, B y C. La Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones, contará con ocho (8) Gerencias Regionales las cuales tendrán adscritas sesenta y un (61) Oficinas Seccionales A, B y C y los Puntos de Atención Colpensiones, los cuales serán distribuidos en todo el país por el Presidente de la Empresa, teniendo en cuenta las necesidades y el cubrimiento nacional para prestar el servicio eficiente y oportuno.

ARTÍCULO 14º. ÓRGANOS INTERNOS DE GESTIÓN 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 institución. Así mismo, éste último, podrá conformar Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios para la atención y ejecución de funciones, y los diferentes planes y programas que deba adelantar la Empresa.

ARTÍCULO 15º. VIGENCIA. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga los Acuerdos Nos. 015 de 2011 y 023 de 2012 y demás disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D. C., a los 28 NOV 2013.


EL PRESIDENTE
RAFAEL PARDO RUEDA


EL SECRETARIO TÉCNICO
DIEGO F. MANRIQUE NIETO

24/10