



**ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES,
COLPENSIONES**

RESOLUCION NÚMERO 0056 de 2012

(24 AGO 2012)

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

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

CONSIDERANDO:

Que mediante las Resoluciones No. 03 del 13 de enero de 2012 y 035 del 28 de mayo de 2012, se estableció el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES.

Que la Junta Directiva mediante el Acuerdo No. 029 del 26 de junio de 2012, modificó la planta de personal global de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, consistente en la creación de un (1) cargo de Profesional Master Código 320 Grado 07 para ser desempeñado en la Oficina de Ingeniería de Procesos y se suprimió un (1) cargo de Agente de Servicio al Ciudadano Código 400 Grado 02 de la planta global.

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

RESUELVE:

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

PLANTA DE PERSONAL DE TRABAJADORES OFICIALES

DENOMINACIÓN DEL CARGO	CÓDIGO	GRADO	No. DE CARGOS
NIVEL DIRECTIVO			
VICEPRESIDENTE	150	08	9
DIRECTOR DE OFICINA NACIONAL	140	07	2
GERENTE NACIONAL	130	06	25
GERENTE REGIONAL	120	05	8
JEFE DE OFICINA SECCIONAL A	100	03	20
JEFE DE OFICINA SECCIONAL B	100	02	19
JEFE DE OFICINA SECCIONAL C	100	01	23
TOTAL NIVEL DIRECTIVO			106
NIVEL ASESOR			
ASESOR DE PRESIDENCIA	200	01	2
ASESOR DE VICEPRESIDENCIA	210	01	14
TOTAL NIVEL ASESOR			16
NIVEL PROFESIONAL			
PROFESIONAL MASTER	320	08	57
PROFESIONAL MASTER	320	07	118
PROFESIONAL MASTER	320	06	83
PROFESIONAL MASTER	320	05	78
PROFESIONAL SENIOR	310	04	49
PROFESIONAL SENIOR	310	03	84
PROFESIONAL SENIOR	310	02	60
PROFESIONAL JUNIOR	300	01	28
TOTAL NIVEL PROFESIONAL			557
NIVEL TÉCNICO			
TECNÓLOGO	430	06	25
ANALISTA	420	05	19
ANALISTA	420	04	22
GESTOR DE SERVICIO AL CIUDADANO	410	03	25
AGENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO	400	02	230
AGENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO	400	01	55
TOTAL NIVEL TÉCNICO			376
NIVEL ASISTENCIAL			
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	510	05	16
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	510	04	14
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	510	03	8
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	510	02	7
CONDUCTOR	500	01	19
TOTAL NIVEL ASISTENCIAL			64

TOTAL CARGOS TRABAJADORES OFICIALES

1.119

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

CONTENIDO:

1. OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS.....	3
2. EMPLEOS NIVEL TÉCNICO	24

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

1. OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS

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

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

procesos y asesorar a las áreas en la formulación de planes, programas y proyectos que se requieran.

3. Coordinar, implementar y evaluar la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo en la Empresa.
4. Apoyar los procesos del Sistema de Desarrollo Administrativo de la Empresa en el marco de la Ley 489 de 1998 y las normas que la reglamenten, modifiquen y/o adicionen y asesorar a las dependencias en la implantación de los diferentes componentes del Sistema.
5. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del Régimen Disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.
6. Asesorar y definir los procesos y procedimientos, requisitos, funciones y formas que se requieren para el funcionamiento de la Empresa.
7. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.
8. Realizar la evaluación interna del área para mejorar la calidad.
9. Implementar los planes de mejoramiento definidos para la área.
10. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
11. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de la entidad.
12. Atender y dar respuesta oportunamente y de fondo, en los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.
13. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Funciones Específicas

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



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

4. Asesorar a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
5. Establecer los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
6. Realizar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.
7. Optimizar los sistemas de gestión del negocio e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
8. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
9. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
10. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

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

F. Pineda

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

8. El análisis de mejora continua en la organización es realizado atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
9. Para fortalecer y mantener la cultura de autocontrol, y el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES se participa activamente en el establecimiento de la misma.

V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

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

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

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

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

18. Nociones sobre Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería.
19. Planeación institucional.
20. Control Disciplinario
21. Gestión de procesos, productividad y reglas de negocio.

VII. EVIDENCIAS

1. De desempeño: A) Registro de la observación de las competencias aplicadas en el desempeño de la función correspondiente. B) Registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
2. De producto: Informes de gestión, Modelamiento de los procesos para su automatización, Informe del estado de los procesos en la entidad, Diagnóstico de los procesos implementados, Informe de los riesgos identificados en cada proceso.
3. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Contaduría Pública, Derecho, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Administración Financiera, Finanzas o Ingeniería Industrial y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p> <p>Título de formación avanzada o postgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.</p>	<p>Noventa (90) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Máster
Código	320
Grado	08
Número de Cargos	1

[Handwritten signature]

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

Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Definir las metodologías de análisis y control que permitan la evaluación de los diferentes tipos de riesgos a que puedan verse expuestas las operaciones y funcionamiento del área de acuerdo con los estándares establecidos.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<p>Funciones Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar las actividades de gestión comercial definidos por la Empresa 2. Apoyar la gestión de Servicio y atención al cliente 3. Establecer los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud. 4. Interactuar con las áreas relacionadas para garantizar una oportuna y eficiente respuesta al usuario. 5. Ejecutar con las áreas misionales el trámite y resolución de las solicitudes presentadas por los diferente su usuarios. 6. Apoyar la gestión de las áreas misionales. 7. Generar el informe de productividad del área asignada. 8. Realizar la digitalización de los documentos. 9. Elaborar el inventario y las tablas de retención documental. 10. Cumplir con las políticas definidas por la empresa en relación con la administración técnica del archivo documental y su conservación. 11. Prestar la atención, orientación, asistencia y resolución de las solicitudes y/o requerimientos de primer nivel presentados por los aportantes, afiliados, terceros y pensionados de la entidad. 12. Garantizar el registrar en el sistema todas las PQRS. 13. Orientar las solicitudes y/o solicitudes radicadas y que requieran análisis y solución en los niveles 2 y 3. 14. Brindar una respuesta al cliente externo con claridad, oportuna y completa. 15. Responder por el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y el talento humano asignados. 16. Aplicar el Sistema de Control Interno. 17. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos. 	

Handwritten signature or mark

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

18. Realizar la evaluación interna para mejorar la calidad.
19. Implementar los planes e mejoramiento definidos para el área.
20. Realizar la administración y control de los riesgos inherentes al área.
21. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Funciones Específicas

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

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

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

[Handwritten signature]

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

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

V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

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

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

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

VII. EVIDENCIAS

1. De desempeño: A) Registro de la observación de las competencias aplicadas en el desempeño de la función correspondiente. B) Registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
2. De producto: Informes de gestión, Modelamiento de los procesos para su

24/8

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

automatización, Informe del estado de los procesos en la entidad, Diagnostico de los procesos implementados, Informe de los riesgos identificados en cada proceso.

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

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Ingeniería Industrial, Economía, Ingeniería de Sistemas, Administración de Empresas, Administración Financiera, Finanzas y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p> <p>Título de formación avanzada o postgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.</p>	<p>Sesenta y seis (66) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

I. IDENTIFICACIÓN

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

OFICINA DE INGENIERIA DE PROCESOS

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Manejar integralmente la Mesa de Apoyo Funcional (MAF) para garantizar que se responda oportuna y adecuadamente a los funcionarios potenciales todas las dudas que sean consultadas a la MAF, por medio de un seguimiento a los Consultores, así como gestionando y planeando los comités para la propuesta de mejoras a partir de los análisis de la información extraída de las herramientas.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

Funciones Generales:

[Handwritten signature]

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

1. Implantar los procedimientos e instrumentos requeridos para el seguimiento de las tareas y actividades que le sean asignados.
2. Responder por la ejecución de los planes operativos definidos por el área respectiva.
3. Verificar y controlar la ejecución de los planes, proyectos y actividades inherentes al área donde esté asignado.
4. Garantizar la aplicación del Modelo Estándar de Control Interno.
5. Garantizar la atención integral a los usuarios externos de la Empresa, acorde a las políticas y directrices establecidas.
6. Establecer criterios para la promoción, evaluación y control de calidad de los servicios que presta el área.
7. Administrar los recursos humanos y físicos de su área de acuerdo con las normas y políticas establecidas.
8. Atender y brindar apoyo a las en la coordinación de los compromisos, reuniones internas y externas y demás actividades que deba atender este Despacho.
9. Responder por el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y el talento humano asignados.
10. Reportar periódicamente sobre los resultados de la gestión.
11. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las vicepresidencias o por los organismos externos.
12. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Funciones Específicas:

1. Asegurar y promover en los consultores de la Mesa de Apoyo Funcional (MAF) la atención efectiva y oportuna a las necesidades que surgan de los servidores públicos de Colpensiones.
2. Efectuar seguimiento a las áreas de Colpensiones para garantizar la respuesta por parte de los especialistas a las necesidades escaladas
3. Monitorear el desempeño de la Mesa de Apoyo Funcional (MAF) durante el día a día de la operación para garantizar el cumplimiento de los indicadores definidos.
4. Liderar el comité de seguimiento a los consultores de la Mesa de Apoyo Funcional, realizando seguimiento a los indicadores de gestión de la Mesa en términos de número de requerimientos, cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio, cargas de trabajo y preguntas frecuentes.
5. Desarrollar planes de mejoramiento de la Mesa de Apoyo Funcional (MAF) y socializar las necesidades con el Jefe de la Oficina y con las áreas responsables.

Arturo

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

6. Asistir a los comités y reuniones relacionados para el mejoramiento de procesos y manuales.
7. Hacer seguimiento a la adición y/o modificación de los planes de mejoramiento de la Biblioteca de Información Regimen de Prima Media y de los manuales de capacitación
8. Coordinar los comités de seguimiento y mejoras para garantizar la identificación de mejoras a nivel interno de la Mesa de Apoyo Funcional (MAF) y de la Biblioteca de información.
9. Preparar los análisis necesarios para identificar las necesidades de modificación y ajustes de material de capacitación.
10. Desarrollar los planes de seguimiento a los Consultores de la Mesa de Apoyo Funcional.
11. Elaborar y analizar los indicadores que se requieran con el fin de medir la gestión de la dependencia y efectuar el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos.
12. Diseñar, establecer e implementar en coordinación con las áreas especializadas y de acuerdo con las normas que regulen la materia, los mecanismos necesarios para asegurar la calidad del servicio, mitigar el riesgo operativo, evitar la ocurrencia de conflictos de interés y el manejo indebido de información privilegiada.
13. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
14. Elaborar y presentar los informes requeridos por los clientes internos y externos.
15. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Desarrollo de estrategias y proyectos de Servicio Interno y externo orientación al cliente.
2. Conocimiento en metodologías para el mejoramiento de procesos
3. Gestión de atención de reclamos para asegurar calidad y oportunidad en las respuestas
4. Experiencia en automatización de procesos en la herramienta Bizagi
5. Experiencia en Administración de Recurso Humano en áreas de servicio
6. Planeación estratégica y programas de mejoramiento
7. Experiencia en la creación en implantación de indicadores de gestión.

V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

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

[Handwritten signature]

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

3. Tipo de usuario interno y externo.

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Desarrollo de estrategias y proyectos de Servicio Interno y externo orientación al cliente.
2. Conocimiento en metodologías para el mejoramiento de procesos
3. Gestión de atención de reclamos para asegurar calidad y oportunidad en las respuestas
4. Experiencia en automatización de procesos en la herramienta Bizagi
5. Experiencia en Administración de Recurso Humano en áreas de servicio
6. Planeación estratégica y programas de mejoramiento
7. Experiencia en la creación en implantación de indicadores de gestión

VII. EVIDENCIAS

1. De desempeño: A) Registro de la observación de las competencias aplicadas en el desempeño de la función correspondiente. B) Registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
2. De producto: Informes de gestión, cumplimiento de objetivos y metas, proyectos ejecutados, documentos, bases de datos.
3. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Finanzas o Ingeniería Industrial y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p> <p>Título de formación avanzada o postgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.</p>	<p>Cincuenta (50) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</p>

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Máster

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

Código	320
Grado	07
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar el análisis de los instrumentos generados para la evaluación de los diferentes tipos de riesgos a que puedan verse expuestas las operaciones y funcionamiento del área de acuerdo con los estándares establecidos.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
Funciones Generales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar las actividades de gestión comercial definidos por la Empresa 2. Apoyar la gestión de Servicio y atención al cliente 3. Establecer los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud 4. Interactuar con las áreas relacionadas para garantizar una oportuna y eficiente respuesta al usuario 5. Ejecutar con las áreas misionales el trámite y resolución de las solicitudes presentadas por los diferente su usuarios 6. Apoyar la gestión de las áreas misionales 7. Generar el informe de productividad del área asignada 8. Realizar la digitalización de los documentos 9. Elaborar el inventario y las tablas de retención documental. 10. Cumplir con las políticas definidas por la empresa en relación con la administración técnica del archivo documental y su conservación 11. Prestar la atención, orientación, asistencia y resolución de las solicitudes y/o requerimientos de primer nivel presentados por los aportantes, afiliados, terceros y pensionados de la entidad 12. Garantizar el registrar en el sistema todas las PQRS 13. Orientar las solicitudes y/o solicitudes radicadas y que requieran análisis y solución en los niveles 2 y 3 14. Brindar una respuesta al cliente externo con claridad, oportuna y completa 15. Responder por el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, 	

Handwritten signature

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

financieros y el talento humano asignados

16. Aplicar el Sistema de Control Interno
17. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos
18. Realizar la evaluación interna para mejorar la calidad
19. Implementar los planes e mejoramiento definidos para el área
20. Realizar la administración y control de los riesgos inherentes al área
21. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias

Funciones Específicas

1. Establecer normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos y sugerir modificaciones en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación.
2. Brindar apoyo a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
3. Establecer los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
4. Realizar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.
5. Optimizar los sistemas de gestión del negocio e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
6. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
7. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
8. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Las normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos son establecidas y modificadas en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación.
2. Las diferentes áreas elaboran las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
3. Los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio

16/16

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

y la metodología correspondiente a su operativa son establecidos con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.

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

V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

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

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

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

VII. EVIDENCIAS

1. De desempeño: A) Registro de la observación de las competencias aplicadas en el desempeño de la función correspondiente. B) Registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
2. De producto: Informes de gestión, Modelamiento de los procesos para su automatización, Informe del estado de los procesos en la entidad, Diagnostico de los

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

procesos implementados, Informe de los riesgos identificados en cada proceso.

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

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Contaduría Pública, Economía, Ingeniería de Sistemas, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Administración Pública, Administración Financiera, Finanzas y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p> <p>Título de formación avanzada o postgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.</p>	<p>Cincuenta (50) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Máster
Código	320
Grado	05
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

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

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

Funciones Generales

1. Desarrollar las actividades de gestión comercial definidos por la Empresa
2. Apoyar la gestión de Servicio y atención al cliente

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

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

Funciones Específicas

1. Brindar apoyo a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
2. Establecer los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.

Handwritten signature and mark

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

3. Realizar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.
4. Optimizar los sistemas de gestión del negocio e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
5. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
6. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
7. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

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

V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

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

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario.
2. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión.

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

3. Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos.
4. Ley 87 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás leyes que la adicionen o modifiquen.
5. Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. MECI
6. Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados.
7. Ley 872 de 2005, Norma NTCGP 1000:2008 del Sistema de Gestión de la Calidad.

VII. EVIDENCIAS

1. De desempeño: A) Registro de la observación de las competencias aplicadas en el desempeño de la función correspondiente. B) Registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
2. De producto: Informes de gestión, Modelamiento de los procesos para su automatización, Informe del estado de los procesos en la entidad, Diagnostico de los procesos implementados, Informe de los riesgos identificados en cada proceso.
3. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Contaduría Pública, Economía, Ingeniería de Sistemas, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Administración Financiera, Finanzas y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p> <p>Título de formación avanzada o postgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.</p>	<p>Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Sénior
Código	310
Grado	03

F. P. 11

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

Número de Cargos	3
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Brindar soporte en el seguimiento de las actividades a realizar para controlar los diferentes tipos de riesgos a que puedan verse expuestas las operaciones y funcionamiento del área de acuerdo con los estándares establecidos.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
Funciones Generales	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar los procedimientos e instrumentos definidos por las Vicepresidencias para el seguimiento de las tareas y actividades que sean asignados por este Despacho a las dependencias y/o funcionarios de la Empresa. 2. Desarrollar y ejecutar las acciones que se requieran para la atención de los asuntos de las Gerencias Seccionales. 3. Atender y brindar apoyo a las Gerencias Seccionales en la coordinación de los compromisos, reuniones internas y externas y demás actividades que deba atender este Despacho. 4. Preparar y redactar los documentos, escritos, comunicaciones y mensajes que le sean encomendados. 5. Prestar apoyo en la preparación de los asuntos y temas que deban llevarse a las Vicepresidencias y realizar seguimiento a las tareas, actividades, trabajos o labores que se requieran para el efecto. 6. Acompañar a las Gerencias Seccionales en las actividades, reuniones, comités y demás eventos en los que se le indique y preparar las actas de las mismas cuando sean necesarias. 7. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia. 8. Permanecer actualizado en las normas, políticas, directrices gubernamentales, metodologías y procesos de última tecnología que permitan brindar una asesoría eficiente y eficaz al área; así como en la administración y manejo de las normas y reglamentos vigentes. 9. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza de las funciones y el área de desempeño. 	
Funciones Específicas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa con el fin de realizar la 	

Handwritten signature

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

capacitación del personal correspondiente.

2. Optimizar los sistemas de gestión del negocio e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
3. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
4. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
5. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa son establecidos con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
2. Los sistemas de gestión del negocio son optimizados y la información generada por los mismos es integrada mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
3. El análisis de mejora continua en la organización es realizado atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
4. Para fortalecer y mantener la cultura de autocontrol, y el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES se participa activamente en el establecimiento de la misma.

V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

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

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario.
2. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión.
3. Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. MECI
4. Ley 872 de 2005, Norma NTCGP 1000:2008 del Sistema de Gestión de la Calidad.

VII. EVIDENCIAS

1. De desempeño: A) Registro de la observación de las competencias aplicadas en el

Handwritten signature and initials in the bottom right corner.

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

desempeño de la función correspondiente. B) Registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.

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

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
Título profesional en Contaduría Pública, Economía, Ingeniería de Sistemas, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Administración Pública, Administración Financiera o finanzas y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas. Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.	Dieciocho (18) meses de experiencia profesional relacionada.

2. EMPLEOS NIVEL TÉCNICO

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Técnico
Denominación del Empleo	Agente de Servicio al Ciudadano
Código	400
Grado	02
Número de Cargos	230
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Apoyar la aplicación de los mecanismos, herramientas e instrumentos necesarios para el seguimiento de las actividades y gestiones de acuerdo con la normatividad vigente establecida	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
Funciones Generales	

Handwritten signature

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

1. Expedir de certificados de historia laboral y pensional, extractos de historia laboral y pensional, bonos y cuotas partes pensionales.
2. Realizar la recepción, registro y actualización permanente de información de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios.
3. Recibir, orientar, radicar, clasificar, direccionar y solucionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos.
4. Efectuar la gestión la historia laboral y pensional, los registros de sus beneficiarios, adelantar los registros de novedades, analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental.
5. Tramitar y aceptar el traslado de los afiliados al régimen de prima media con prestación definida del orden nacional y de los afiliados de otros regímenes que quieran acceder a este último
6. Realizar la verificación de la información registrada en el sistema, con entidades públicas, sociedades administradoras de pensiones y, en general, con clientes internos y externos.
7. Enviar oportunamente los extractos de historia laboral y pensional a los afiliados.
8. Aplicar los estándares de medición de satisfacción y lealtad del cliente.
9. Adoptar las políticas institucionales sobre gestión documental en el manejo de la correspondencia de los usuarios de la Empresa.
10. Adelantar el trámite pertinente al interior de la institución, para lograr una respuesta eficiente al cliente.
11. Aplicar los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud.
12. Realizar el seguimiento que permita verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa.
13. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
14. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

1. Los certificados de historia laboral y pensional, extractos de historia laboral y pensional, bonos y cuotas partes pensionales son expedidos siguiendo los procedimientos establecidos.
2. La recepción, registro y actualización permanente de información de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios es realizada siguiendo los procedimientos establecidos.

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

3. La gestión la historia laboral y pensional, los registros de sus beneficiarios, los registros de novedades es efectuada con el fin de analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental.
4. El traslado de los afiliados al régimen de prima media con prestación definida del orden nacional y de los afiliados de otros regímenes que quieran acceder a este último es tramitar y aceptado de acuerdo a la normatividad vigente.
5. La verificación de la información registrada en el sistema es realizada con entidades públicas, sociedades administradoras de pensiones y, en general, con clientes internos y externos.
6. Los extractos de historia laboral y pensional son enviados oportunamente a los afiliados.
7. Los estándares de medición de satisfacción y lealtad del cliente son aplicados siguiendo los lineamientos establecidos.
8. Las políticas institucionales sobre gestión documental en el manejo de la correspondencia de los usuarios de la Empresa son adoptadas siguiendo los lineamientos establecidos.
9. El trámite pertinente al interior de la institución es adelantado para lograr una respuesta eficiente al cliente.
10. Los mecanismos de comunicación son aplicados con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud.
11. El seguimiento es realizado para verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa.
12. Los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos son presentados teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la entidad.

V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

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

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Servicio al cliente
3. Manejo de herramientas Ofimáticas

VII. EVIDENCIAS

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

1. De desempeño: A) Registro de la observación de las competencias, aplicadas en el desempeño de la función correspondiente. B) Registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
2. De producto: Informes de gestión, proyectos ejecutados, documentos, bases de datos.
3. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título de educación técnica profesional en Administración de Empresas y demás títulos de educación técnica profesional relacionada con las funciones del cargo o dos (2) años de educación superior en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Psicología, Comunicación Social y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p>	<p>Doce (12) meses de experiencia relacionada con las funciones del cargo.</p>

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

ARTÍCULO 3°. Las demás partes de las Resoluciones No. 03 del 13 de enero de 2012 y No. 035 del 28 de mayo de 2012 continúan inmodificables y son aplicables mientras no contraríen lo dispuesto en la presente Resolución.

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

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE,

Dada en Bogotá D.C, a los


PEDRO NEL OSPINA SANTA MARÍA

Presidente

