

TÍTULO I  
NIVEL DIRECTIVO  
GERENTE REGIONAL

***PARTE GENERAL***

Gerente Regional

091

***PARTE ESPECÍFICA***

Gerencias Regionales

093

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Nivel:</b><br><b>Directivo</b> | <b>Denominación del cargo:</b><br><b>Gerente Regional</b>  |
| <b>Código:</b><br><b>120</b>      |  |
| <b>Propósito del Cargo</b>        | Dirigir, orientar, coordinar y ejecutar, a nivel regional, la implementación de políticas, planes, programas y proyectos para la prestación de servicios y atención al ciudadano con calidad, bajo los lineamientos nivel nacional. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales. |

| <b>Grado</b> | <b>Número de cargos en la planta</b> | <b>Requisitos de Estudio</b>             | <b>Requisitos de experiencia</b>                                  |
|--------------|--------------------------------------|--|---|
| 05           | 8                                    | Título profesional y título de posgrado. | Setenta y ocho (78) meses de experiencia profesional relacionada. |

### **Funciones Generales**

1. Liderar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos que le corresponden a la Gerencia Regional con base en las directrices de la Presidencia y las Vicepresidencias.
2. Elaborar, determinar prioridades y ajustar planes de acción de la Gerencia Regional con base en análisis de diagnósticos, evaluaciones y políticas de La Empresa.
3. Dirigir las estrategias de servicio al cliente de la Gerencia Regional, garantizando una oportuna y eficiente gestión.
4. Dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia Regional, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
5. Organizar el funcionamiento de la Gerencia Regional, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.
6. Dirigir y coordinar la planeación y ejecución de los proyectos de la Gerencia Regional de acuerdo con lineamientos, políticas, estándares de calidad.
7. Suministrar información al ciudadano o usuario de acuerdo con la normatividad, derechos y deberes, productos y servicios; según los canales de comunicación establecidos.
8. Participar en la definición, implementación y vigilancia de las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos y que corresponden a la Gerencia Regional en coordinación con los lineamientos de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
9. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que La

- Empresa contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Gerencia Regional.
10. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes en la Gerencia Regional, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
  11. Dirigir la administración de los sistemas de información de la Gerencia Regional de acuerdo con las determinaciones de La Empresa y los sistemas de información institucional.
  12. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la Gerencia Regional.
  13. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
  14. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás cuerpos internos y externos en los cuales sea designado de acuerdo a las competencias de la Empresa.
  15. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, las demás dependencias o por los organismos externos.
  16. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en el área.
  17. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
  18. Participar 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 señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.
  20. Suscribir las certificaciones, informes, respuestas a peticiones, reclamos, sugerencias y demás que sean necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones que correspondan al área y que no sean competencia de otra dependencia.
  21. Suscribir los actos que dan respuesta a las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.

|   |  |
|---|--|
| <p>Macroproceso</p> <p><b>Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros</b></p> |  |
| <p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p><b>Gerencias Regionales</b></p>                                  |  |
| <p><b>Funciones Específicas</b></p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en la elaboración del Plan de Mercadeo de la Gerencia Regional, de conformidad con los parámetros establecidos por la Empresa.</li> <li>2. Participar 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.</li> <li>3. Aplicar el modelo definido por las Vicepresidencia de Servicio al Cliente y Comercial con las necesidades de los afiliados y pensionados, además el suministro de información.</li> <li>4. Ejecutar las actividades que incentiven a los afiliados, pensionados y empleadores a continuar como afiliados y a preferir los servicios de la Empresa.</li> <li>5. Ejecutar las campañas de divulgación diseñadas por la Gerencia de Mercadeo orientadas a los afiliados y empleadores sobre los beneficios que ofrece la Empresa.</li> <li>6. Ejecutar el proceso de afiliación definido de acuerdo con las políticas institucionales, para que se realice de manera expedita, sencilla y accesible.</li> <li>7. Supervisar que en las oficinas de la Red de la Empresa se diligencien los formatos estándares diseñados de medición de satisfacción y lealtad del afiliado, pensionados y empleador.</li> <li>8. Realizar el seguimiento a la aplicación de formatos al afiliado, pensionado y empleador para evaluar la satisfacción con la atención recibida y con los servicios prestados por la Empresa.</li> <li>9. Establecer los mecanismos de comunicación con el afiliado, pensionado y empleador para hacerles conocer las respuestas que se generen.</li> <li>10. Recibir e impartir instrucciones a las Oficinas de la Red de la Empresa en relación con los procedimientos de radicación, clasificación y direccionamiento de solicitudes y requerimientos de los afiliados, pensionados y empleadores, de acuerdo con las directrices que establezca la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.</li> <li>11. Adelantar a través de las Oficinas la recepción, registro y actualización permanente de solicitudes de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios, para la decisión del nivel central.</li> <li>12. Supervisar que el proceso de notificación de los actos administrativos sea adelantado en los términos de Ley por las Oficinas de la Red de la</li> </ol> |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | <p>Empresa.</p> <p>13. Ejecutar y hacer cumplir a través de las Oficinas de la Red de la Empresa las directrices, procesos e instrucciones impartidas por las diferentes Vicepresidencias.</p> <p>14. Establecer mecanismos eficaces con el afiliado, pensionado y empleador para comunicar las respuestas que se generen.</p>   |
| <b>Conocimientos Básicos</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema Integral de Seguridad Social.</li> <li>▪ Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario.</li> <li>▪ Planeación Estratégica.</li> <li>▪ Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión.</li> <li>▪ Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos.</li> <li>▪ Administración de Riesgos en el Sistema Financiero.</li> <li>▪ Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado</li> <li>▪ Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados</li> <li>▪ Sistemas de calidad.</li> <li>▪ Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados.</li> <li>▪ Derecho Administrativo</li> </ul> |
| <b>Disciplinas Académicas</b> | <p>Derecho, Contadurías, Mercadeo, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Negocios Internacionales, Economías, Publicidad, Planeación y Desarrollo Social, Comunicación Social.</p>  |