

FONDO NACIONAL DEL AHORRO

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

TRABAJADORES OFICIALES – DIRECTIVOS

I – PERFILES DE LOS EMPLEOS

NIVEL DIRECTIVO	3
PARTE GENERAL	3
PARTE ESPECÍFICA	5
<i>Dirección de Transparencia y Cumplimiento</i>	5
<i>Dirección de Planeación</i>	6
PARTE GENERAL	8
<i>Asesor</i>	8
PARTE GENERAL	10
PARTE ESPECÍFICA	12
<i>Gerencia SARLAFT</i>	12
<i>Gerencia Antifraudes</i>	13
<i>Gerencia Analítica</i>	14
<i>Gerencia Gestión de Procesos</i>	16
<i>Gerencia Planeación Estratégica</i>	17
<i>Gerencia Contratación</i>	18
<i>Gerencia Control Interno Instrucción Disciplinaria</i>	19
<i>Gerencia Control Interno Juzgamiento Disciplinario</i>	20
<i>Gerencia PQRS</i>	21
<i>Gerencia Estado</i>	22
<i>Gerencia Empresas</i>	23
<i>Gerencia Constructor</i>	24
<i>Gerencia Captación - Cesantías y AVC</i>	25
<i>Gerencia Vivienda - Colocación</i>	26
<i>Gerencia Desarrollo de Negocios</i>	27
<i>Gerencia Puntos de Atención</i>	28
<i>Gerencia Canal Digital</i>	29
<i>Gerencia Regionales</i>	30
<i>Gerencia SAC</i>	32
<i>Gerencia Crédito Individual</i>	33
<i>Gerencia Cartera</i>	35
<i>Gerencia Cobranzas y BRDPR</i>	36
<i>Gerencia Administración de Garantías</i>	37
<i>Gerencia Administración Leasing</i>	38
<i>Gerencia Cuentas Personas</i>	39
<i>Gerencia Cuentas Empresariales</i>	40
<i>Gerencia Legalizadora</i>	42
<i>Gerencia Regional Operativa</i>	43
<i>Gerencia Contabilidad</i>	44
<i>Gerencia Planeación Financiera</i>	45

Gerencia Tesorería.....	47
Gerencia Presupuesto.....	48
Gerencia Riesgo Financiero.....	49
Gerencia SARO.....	51
Gerencia Seguridad de la Información.....	52
Gerencia Representación Judicial.....	53
Gerencia Asesorías y Conceptos.....	54
Gerencia Sistemas de Información.....	55
Gerencia Servicios de TI e Infraestructura.....	56
Gerencia Digital.....	58
Gerencia Estrategia TI y Aseguramiento.....	59
Gerencia Administrativa.....	60
Gerencia Gestión Humana.....	61
Gerencia Seguros.....	63
Gerencia Mercadeo y Comunicaciones.....	64
NIVEL PROFESIONAL.....	66
PARTE GENERAL.....	66
<i>Profesional 01.....</i>	<i>66</i>
<i>Profesional 02.....</i>	<i>67</i>
<i>Profesional 03.....</i>	<i>68</i>
<i>Profesional 04.....</i>	<i>70</i>
<i>Profesional 05.....</i>	<i>71</i>
<i>Profesional 06.....</i>	<i>72</i>
NIVEL TÉCNICO.....	74
PARTE GENERAL.....	74
<i>Analista 01.....</i>	<i>74</i>
<i>Analista 02.....</i>	<i>75</i>
<i>Analista 03.....</i>	<i>76</i>
NIVEL ASISTENCIAL.....	78
PARTE GENERAL.....	78
<i>Auxiliar Administrativo 01.....</i>	<i>78</i>
<i>Auxiliar Administrativo 02 – Fuerza Comercial.....</i>	<i>79</i>
<i>Auxiliar Administrativo 02 – Administrativos.....</i>	<i>80</i>
<i>Auxiliar Administrativo 03 – Fuerza Comercial.....</i>	<i>81</i>
COMPETENCIAS COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	82
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO.....	84

NIVEL DIRECTIVO

PARTE GENERAL

Nivel: Directivo	Denominación del cargo: Director
Propósito del Cargo	Proponer y liderar la formulación de políticas y dirigir y controlar la ejecución de planes, programas y proyectos de los procesos de direccionamiento empresarial y de gestión de control y evaluación, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
01	2	Título profesional, título de posgrado en la modalidad de especialización.	Ciento veinte (120) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Liderar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos que le corresponden a la Dirección con base en las competencias atribuidas a la Empresa.
2. Asesorar y Proponer a la Presidencia el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos inherentes al desarrollo del objeto de la Empresa.
3. Elaborar, determinar prioridades y ajustar planes de acción de la Dirección en coordinación con la Presidencia y con base en los análisis de diagnósticos, evaluaciones y políticas de la entidad.
4. Dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y los indicadores de la Dirección, en concordancia con los planes institucionales y las políticas trazadas por la Empresa.
5. Organizar el funcionamiento de la Dirección, 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 Dirección a su cargo.
7. Dirigir los procesos de evaluación, investigación, implementación y administración de los diferentes servicios que requiera la Empresa, que son responsabilidad de la Dirección para el cumplimiento de los objetivos misionales.
8. Definir, implementar y vigilar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos que le corresponden a la Dirección.
9. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Dirección.
10. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.

11. Dirigir la administración de los sistemas de información de la Dirección de acuerdo con las atribuciones 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 Dirección.
13. Servir de apoyo a dependencias de la entidad en el proceso de toma de decisiones en los asuntos propios de la oficina.
14. Realizar la supervisión e interventoría de los contratos estatales bajo su responsabilidad de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos establecidos por la Empresa.
15. 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.
16. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos.
17. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Dirección.
18. Cumplir con las obligaciones en materia de gestión de los riesgos y seguridad de la información, establecidas por la Empresa.
19. Cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, definidas por la Empresa.
20. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

PARTE ESPECÍFICA

<p>Macroproceso: SARO – SARLAFT</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Dirección de Transparencia y Cumplimiento</p>	
<p>Funciones Específicas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir y orientar el cumplimiento de la Empresa, de las políticas públicas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción. 2. Participar activamente en la formulación del Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano de la Empresa. 3. Dirigir y orientar la implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT y velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de las etapas que lo conforman, en cumplimiento de las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. 4. Proponer y someter a la aprobación de la Junta Directiva, la adopción de políticas y procedimientos en materia de prevención del LA/FT, fraude, transparencia y lucha contra la corrupción. 5. Determinar los procedimientos y metodologías que permitan identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de fraude y corrupción en la Empresa. 6. Establecer los mecanismos de investigación requeridos y adelantar las acciones necesarias para aclarar posibles hechos de fraude, identificados en las denuncias y las alertas generadas por cualquier dependencia de la Empresa, o tercero, en el desarrollo de sus actividades. 7. Hacer seguimiento a las investigaciones, denuncias penales y procesos disciplinarios derivados de la aplicación de la gestión de los riesgos de fraude, con el propósito de sugerir las medidas correctivas pertinentes. 8. Liderar y proponer campañas para la promoción de la legalidad, la integridad, la ética y los valores en la Empresa.
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de los sistemas de riesgo en entidades financieras ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Operación, control y seguimiento de operaciones de intermediación de valores. ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público

Núcleos básicos del conocimiento	Antropología, Artes Liberales, Derecho y afines, Formación Relacionada con el Campo Militar o Policial, Psicología, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería administrativa y afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Finanzas y Afines, Relaciones Internacionales, Ciencias Humanas y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.
---	--

<p>Macroproceso:</p> <p>Planeación Estratégica - Gestión de Procesos y Sistemas Integrados</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Dirección de Planeación</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar y orientar la planeación estratégica y del presupuesto de la Empresa, la implementación del Sistema Integrado de Gestión y la consolidación de los resultados de la gestión institucional, y hacer seguimiento a la gestión presupuestal. 2. Asesorar a la Presidencia y a las demás dependencias en la formulación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos para el cumplimiento de las metas y objetivos misionales de la Empresa. 3. Definir, presentar y evaluar el plan estratégico de la Empresa, de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo, en coordinación con todas las dependencias. 4. Dirigir y coordinar las estrategias que aseguren el cumplimiento del Plan Estratégico de la Empresa a través de la elaboración del plan de acción, el seguimiento y la consolidación de los resultados de la gestión. 5. Diseñar e implementar las herramientas y mecanismos para el seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales, y la definición de indicadores de gestión. 6. Diseñar e implementar la metodología para la gestión de proyectos del Fondo Nacional del Ahorro. 7. Diseñar y alinear el Plan Estratégico de la Empresa con los recursos financieros en coordinación con la Gerencia de Presupuesto. 8. Definir y aplicar políticas y estrategias para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad de la Empresa, que garantice la mejora y desarrollo de procesos, productos y procedimientos, y su permanente actualización. 9. Dirigir y orientar estudios y proponer modificaciones para actualizar y mejorar la estructura interna de la Empresa y contribuir al cumplimiento de sus objetivos. 10. Diseñar y administrar el gobierno de información de la Empresa para la obtención, generación, presentación y análisis de datos para la mejora continua y la optimización en los procesos.

	<p>11. Dirigir y diseñar los modelos para realizar análisis de datos sobre los resultados de la operación, (Inteligencia de Negocios) para optimizar el rendimiento y mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>12. Analizar la información estadística de la Empresa para generar modelos y proyecciones que faciliten la toma de decisiones respecto a las líneas de negocio y los objetivos estratégicos de la Empresa.</p>
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de planeación estratégica ▪ Inteligencia de Negocios ▪ Evaluación y gestión de proyectos ▪ Gestión presupuestal ▪ Gestión por procesos y diseño organizacional ▪ Organización y métodos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Educación, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Derecho y Afines, Formación Relacionada con el Campo Militar o Policial, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Física, Matemáticas, Estadística y afines, Química y Afines, Finanzas y afines, Mercadeo y afines, Ciencias Humanas, o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo</p>

PARTE GENERAL

Nivel: Directivo	Denominación del cargo: Asesor
Propósito del Cargo	Asesorar y asistir al Presidente en la formulación de políticas y en la adopción de planes, programas y proyectos de la Empresa, promoviendo el cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos de la Empresa, y de las políticas y regulaciones aplicables a las entidades del sector financiero.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de estudio	Requisitos de experiencia
04	4	Título profesional, título de posgrado en la modalidad de especialización.	Ciento veinte (120) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Brindar asesoría en la definición y seguimiento a las políticas, lineamientos y directrices institucionales que orienten la gestión integral de la Empresa en el marco de la planeación estratégica.
2. Asesorar el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, programas y proyectos inherentes al desarrollo del objeto de la Empresa, según los lineamientos y normatividad establecida.
3. Asesorar al Presidente en la formulación, coordinación, ejecución y evaluación de las políticas y planes generales de la Empresa.
4. Asesorar a otras dependencias, cuando sea necesario, en el desarrollo y formulación de la política comunicativa e informativa para el conocimiento y comprensión de la ciudadanía sobre los proyectos y servicios que la Empresa ejecuta.
5. Resolver consultas, prestar asistencia técnica, emitir conceptos y aportar elementos de juicio para la toma de decisiones relacionadas con la gestión integral de la Empresa.
6. Asistir y participar, en representación del Presidente, en reuniones, juntas o comités de carácter oficial cuando sea delegado.
7. Proponer y realizar estudios e investigaciones relacionadas con la misión institucional y los propósitos y objetivos de la Empresa que le sean encomendados por el Presidente.

<ol style="list-style-type: none"> 8. Asesorar el desarrollo y cumplimiento de las decisiones y acuerdos de la Junta Directiva, según los lineamientos y normatividad establecida. 9. Proponer las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos y seguimiento a los planes estratégicos de la Empresa. 10. Apoyar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la Empresa contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Presidencia. 11. Asesorar y apoyar los informes que soliciten los órganos de control y demás entidades, cuando les sean encomendados. 12. Asesorar la preparación, redacción y emisión de información relacionada con la gestión y las decisiones de la Empresa de acuerdo con los lineamientos e instrucciones del Presidente. 13. Asesorar la presentación para aprobación de la Junta Directiva los estatutos de la Empresa y sus modificaciones, en los periodos requeridos y según los lineamientos y normatividad establecida. 14. Participar en la consecución de información, normas y demás documentos que sean necesarios para adelantar estudios por parte del Presidente. 15. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño. 	
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Derecho y Afines, Antropología, Artes Liberales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Psicología, Sociología, Trabajo Social y Afines, Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería industrial Y Afines, Ingeniería Civil y afines, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica y Otras ingenierías, Contaduría Pública, Finanzas y Afines, Matemáticas, Estadística y Afines, Telemática y Afines, Telecomunicación y Afines, Diseño, Publicidad y Afines, Relaciones Internacionales, Negocios Internacionales y Afines, Arquitectura y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Mercadeo, Marketing y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.</p>

PARTE GENERAL

Nivel: Directivo	Denominación del cargo: Gerente
Propósito del Cargo	Orientar y liderar a nivel nacional la formulación y la operación de las políticas y la ejecución y control de planes, programas y proyectos relacionados con los procesos bajo su responsabilidad, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de estudio	Requisitos de experiencia
01	51	Título profesional, título de posgrado en la modalidad de especialización.	Ciento ocho (108) meses de experiencia profesional relacionada.
Funciones Generales			
<p>16. Liderar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos que le corresponden a la Gerencia con base en las políticas, diagnósticos y atribuciones de la Empresa.</p> <p>17. Dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y los indicadores que le corresponden a la Gerencia, en concordancia con los planes estratégicos y las políticas trazadas por la Vicepresidencia o Dirección.</p> <p>18. Establecer prioridades y ajustar los planes de acción de la Gerencia con base en análisis de diagnósticos, evaluaciones y resultados de la gestión.</p> <p>19. Organizar el funcionamiento de la Gerencia, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.</p> <p>20. Dirigir y coordinar la planeación y ejecución de los proyectos de la Gerencia de acuerdo con lineamientos, políticas, estándares de calidad y deberes y derechos de los servidores públicos.</p> <p>21. Dirigir los procesos de evaluación, investigación, implementación y administración de los diferentes servicios que requiera la Gerencia para el cumplimiento de los objetivos misionales.</p> <p>22. Definir, implementar y vigilar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos que le corresponden a la Gerencia en coordinación con los lineamientos de la Vicepresidencia o Dirección.</p>			

23. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la Empresa contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Gerencia.
24. Realizar alianzas interinstitucionales con base en las necesidades de los planes y proyectos de la dependencia.
25. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la Empresa.
26. Dirigir la administración de los sistemas de información de la Gerencia de acuerdo con las políticas de la Empresa y en cumplimiento de las políticas de riesgo informático y seguridad de la información.
27. 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.
28. 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.
29. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia, las demás dependencias o por los organismos externos.
30. Cumplir con las obligaciones en materia de gestión de los riesgos y seguridad de la información, establecidas por la Empresa.
31. Cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, definidas por la Empresa.
32. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

PARTE ESPECÍFICA

Macroproceso: SARLAFT	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia SARLAFT	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT y velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de las etapas que lo conforman. 2. Liderar y orientar el cumplimiento de las actividades y obligaciones descritas en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia. 3. Proponer y liderar la adopción de correctivos al SARLAFT. 4. Prevenir, detectar y reportar oportuna y eficazmente, a través de las etapas del SARLAFT, las operaciones sospechosas que se pretendan realizar o se hayan realizado a través de la Empresa, para introducir recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo (LA/FT). 5. Orientar y dirigir el diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales. 6. Orientar y dirigir el diseño de las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del SARLAFT. 7. Establecer los criterios objetivos para la determinación de las operaciones sospechosas, así como aquellos para determinar cuáles de las operaciones efectuadas por usuarios serán objeto de consolidación, monitoreo y análisis de inusualidad. 8. Proponer las modificaciones y actualizaciones del manual de procedimientos relacionados con el SARLAF y apoyar su divulgación a todos los funcionarios de la Empresa, en coordinación con la Gerencia de Gestión de Procesos. 9. Coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano el desarrollo de programas internos de capacitación relacionados con el SARLAFT. 10. Elaborar el reporte de operaciones sospechosas, y cumplir con las demás obligaciones exigidas por la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero – UIAF. 11. Coordinar con la Vicepresidencia de Tecnología las actividades requeridas para la permanente actualización de la información y las herramientas del SARLAFT.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de los sistemas de riesgo en entidades financieras ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operación, control y seguimiento de operaciones de intermediación de valores. ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Antropología, Artes Liberales, Derecho y afines, Formación Relacionada con el Campo Militar o Policial, Psicología, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería administrativa y afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Relaciones internacionales, Finanzas y Afines, Ciencias Humanas y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>SARO</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Antifraudes</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar el Plan Anticorrupción de la Empresa, y las demás políticas institucionales orientadas a la prevención y mitigación del fraude. 2. Liderar y promover el cumplimiento de las políticas públicas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción en todas las operaciones y procesos de la Empresa. 3. Implementar los procedimientos y metodologías que permitan identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de fraude y corrupción en la Empresa, incluyendo la generación de informes estadísticos y de gestión sobre las actividades antifraudes y la elaboración del mapa de riesgos de corrupción. 4. Atender, de conformidad con los procedimientos de la Empresa, las alertas sobre potenciales indicios fraudulentos que se reporten a través de los canales de denuncias y por cualquier dependencia de la Empresa, en el desarrollo de sus actividades o que se desprendan de los reportes e información que manejan 5. Validar las alertas que generen las dependencias responsables de las solicitudes de vinculaciones de empresas, solicitudes de afiliación del personal adscrito a éstas, y solicitudes de créditos del portafolio de servicios de la Empresa. 6. Adelantar las confrontaciones documentales, auditorias forenses, y demás actividades dirigidas a investigar y prevenir presuntas acciones fraudulentas o de corrupción que afecten a la Empresa y a sus clientes.

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Suministrar a la Vicepresidencia Jurídica, el soporte de los hechos y evidencias necesarios para presentar las denuncias penales derivadas del ejercicio de sus funciones y coadyuvar en su seguimiento. 8. Generar estrategias de articulación y apoyo con la Fiscalía General de la Nación, para la atención prioritaria de los casos denunciados. 9. Suministrar a la Gerencia de Control Interno Disciplinario, el soporte de los hechos y evidencias necesarios para que adelante los procesos disciplinarios derivados de la ocurrencia de conductas fraudulentas y coadyuvar en su seguimiento. 10. Participar en la definición de los procesos, en la gestión de los riesgos y en la generación de acuerdos de niveles de servicio de la Empresa cuando así se requiera. 11. Coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano el desarrollo de programas internos de capacitación relacionados con el Fraude y Corrupción.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de los sistemas de riesgo en entidades financieras ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Operación, control y seguimiento de operaciones de intermediación de valores. ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Antropología, Artes Liberales, Derecho y afines, Formación Relacionada con el Campo Militar o Policial, Psicología, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería administrativa y afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Ciencias Políticas y Afines, Criminalística y Afines, Relaciones internacionales, Ciencias Humanas y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Transformación Digital</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Analítica</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover la cultura de toma de decisiones basada en datos al interior de la Empresa. 2. Establecer la estrategia de analítica de datos en la que participen todas las áreas del negocio. 3. Establecer consensos en procesos y métricas dentro de la organización en materia de analítica de datos.

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Planificar los objetivos generales y específicos de analítica corto y largo plazo (road map). 5. Dirigir las iniciativas de analítica, tomar decisiones y supervisar su ejecución. 6. Coordinar con las diferentes áreas de negocio las estrategias de analítica que impacten al consumidor financiero con el fin de mejorar su experiencia y propender por su fidelidad. 7. Coordinar y gestionar proyectos de inteligencia de negocio y ciencia de datos en conjunto con la red de analistas de la Empresa, orientados a brindar soluciones de analíticas a las necesidades del negocio en materia de información, automatización, digitalización y transformación digital de sus procesos. 8. Analizar los problemas de la Empresa en el aspecto analítico y propender por su efectiva solución. 9. Desarrollar modelos de análisis de datos para dar solución a necesidades de analítica y de transformación digital del negocio. 10. Apoyar en la construcción de políticas, procedimientos y reglas de negocio para el gobierno de datos. 11. Implementar mejores prácticas y metodologías de inteligencia de negocios y ciencia de datos que generen valor a los procesos de negocio de la entidad. 12. Generar reportes con información y análisis para la toma de decisiones a nivel táctico y estratégico
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de planeación estratégica ▪ Inteligencia de Negocios ▪ Evaluación y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Régimen disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Educación, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Derecho y Afines, Formación Relacionada con el Campo Militar o Policial, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Física, Matemáticas, Estadística y afines, Química y Afines, Finanzas y afines, Mercadeo y afines, Ciencias Humanas o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo</p>

<p>Macroproceso:</p> <p>Gestión de Procesos y Sistemas Integrados</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Gestión de Procesos</p>	
<p>Funciones Especificas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar las políticas y estrategias para implementar el sistema de gestión de calidad de la Empresa y garantizar la mejora y desarrollo de procesos, productos y procedimientos, y su permanente actualización. 2. Realizar estudios y proponer modificaciones para actualizar y mejorar la estructura interna de la Empresa y contribuir al cumplimiento de sus objetivos. 3. Conocer el estado actual del proceso que ejecuta cada dependencia para la implementación de planes de mejora. 4. Establecer las acciones para el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión. 5. Efectuar el diagnóstico de las dependencias de la Empresa y proponer acciones que optimicen su organización y operación para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. 6. Establecer la implementación de las políticas de calidad y autocontrol para todos los procesos de la empresa. 7. Efectuar estudios sobre volúmenes y cargas de trabajo para determinar necesidades de recursos humanos o técnicos y una adecuada distribución de funciones y actividades. 8. Liderar con las diferentes dependencias de la Empresa el diseño, elaboración, puesta en marcha y actualización de la documentación del Sistema Integrado de Gestión. 9. Llevar a cabo las actividades relacionadas con el mantenimiento de los sistemas de gestión y control administrativo que se implementen en la Empresa
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión por procesos y diseño organizacional • Organización y métodos • Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG • Organización del Estado colombiano y la función pública • Evaluación y gestión de proyectos • Gestión del riesgo en entidades financieras • Empresas industriales y comerciales del Estado • Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA • Régimen Disciplinario del sector público
<p>Núcleos básicos del conocimiento</p>	<p>Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Física, Matemáticas, Estadística y afines, Química, Mercadeo y afines, Ciencias Humanas, o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo</p>

<p>Macroproceso: Planeación Estratégica</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia de Planeación Estratégica</p>	
<p>Funciones Específicas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el diagnóstico general de la Empresa y proponer acciones que optimicen el cumplimiento de los objetivos estratégicos, 2. Coordinar la planificación del proceso presupuestario del Fondo Nacional del Ahorro. 3. Proponer indicadores adecuados para el seguimiento de la gestión estratégica de la Empresa. 4. Asesorar y evaluar a los procesos de la Empresa en la definición y ejecución de estrategias, planes y proyectos orientados al cumplimiento del Plan Estratégico de acuerdo con las directrices de la alta dirección y las políticas del Gobierno Nacional. 5. Asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico de la Empresa a través de la elaboración del plan de acción y seguimiento a la gestión. 6. Identificar las actividades necesarias que permitan dar a conocer los resultados de la gestión del Fondo Nacional del Ahorro a los ciudadanos a través de la rendición de cuentas. 7. Establecer parámetros para la definición y el diseño y seguimiento de indicadores de gestión de los procesos, que permita el alineamiento de la estrategia y sistema de incentivos (objetivos, KPIs y metas) 8. Efectuar el seguimiento y evaluación de los programas y proyectos de carácter estratégico e institucional, acordes con los objetivos, metas y estrategias trazadas en el Plan Estratégico del Fondo Nacional del Ahorro. 9. Dirigir el análisis y seguimiento constante de los compromisos e iniciativas lideradas por el Fondo Nacional del Ahorro en el Plan Sectorial de MCIT. 10. Coordinar y presentar al Comité de Presidencia los cambios del negocio necesarios que permitan redefinir estrategias para facilitar el cumplimiento del direccionamiento estratégico, así mismo acompañar a las áreas en la adopción, desarrollo y seguimiento de los ajustes planteados y aprobados por la alta dirección. 11. Controlar la ejecución presupuestal de los recursos asignados al área de acuerdo con las necesidades, las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias vigentes. 12. Analizar las desviaciones que se produzcan en los objetivos estratégicos, y apoyar en la construcción de medidas correctoras oportunas, adaptando los planes estratégicos a dichas desviaciones.
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de planeación estratégica ▪ Evaluación y gestión de proyectos ▪ Gestión presupuestal ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Educación, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Derecho y Afines, Formación Relacionada con el Campo Militar o Policial, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Física, Matemáticas, Estadística y afines, Química y Afines, Finanzas y afines, Mercadeo y afines, Ciencias Humanas o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Contratación</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Contratación</p>	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular, ejecutar y evaluar las políticas, planes y programas relacionados con la contratación de la Empresa, con el fin de prestar asesoría en los aspectos legales a las diferentes dependencias y garantizar la legalidad e integralidad de los contratos. 2. Liderar y coordinar con las dependencias, la elaboración y el seguimiento al plan anual de compras de la Empresa. 3. Ejecutar y coordinar los trámites y procesos necesarios para la contratación de la Empresa, de conformidad con lo establecido en el Manual de Procedimientos de Contratación. 4. Liderar la gestión precontractual desde la elaboración de estudios de mercado y por sector de los potenciales proveedores de bienes o servicios hasta el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización de los contratos y convenios. 5. Definir e implementar instrumentos y mecanismos de seguimiento a los proveedores de bienes y servicios, para garantizar la información oportuna en la toma de decisiones. 6. Establecer los lineamientos para la supervisión a los servicios prestados por los proveedores de bienes y servicios, para verificar se realicen con calidad y garantizando la prestación óptima y oportuna. 7. Establecer los lineamientos para la liquidación de los contratos y verificar los soportes documentales suministrados por el supervisor, para la suscripción de la respectiva acta por el ordenador del gasto.

	8. Controlar que la información a cargo de la gerencia se encuentre actualizada y verificar que se efectúen las consultas requeridas para la gestión contractual, de acuerdo con las normas vigentes.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratación en el sector público ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y afines, Administración, Economía, Contaduría Pública y Afines, Finanzas y afines, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Contaduría Pública y Afines, o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo
Macroproceso: Gestión Jurídica	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Control Interno Instrucción Disciplinaria	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciar de oficio o a petición de parte, las instrucciones de los procesos disciplinarios en primera instancia, por faltas en que incurran los servidores y exservidores públicos de la Entidad, de conformidad con el Código Disciplinario Único y demás normas que lo reglamenten o complementen. 2. Recibir las quejas e informaciones por posibles faltas disciplinarias cometidas por los servidores públicos y adelantar la respectiva instrucción de dichos procesos disciplinarios. 3. Decreto y practica de las pruebas pertinentes, conducentes y útiles en la etapa de instrucción disciplinaria. 4. Proferir los autos Inhibitorios, de remisión por competencia, indagación preliminar o indagación previa, apertura de investigación y archivos dentro de la instrucción de los procesos disciplinarios. 5. Resolver los recursos que se presente de conformidad con la ley y con su competencia. 6. Atender y colaborar con los diferentes órganos de control en los procesos que adelanten en la etapa de instrucción. 7. Dar trámite a la dependencia o presentar las denuncias administrativas y/ o penales que se deriven de la etapa de instrucción de los procesos disciplinarios. 8. Proferir auto de formulación de cargos. 9. Comunicar y notificar los autos de tramite e interlocutorios que se profieran durante la etapa de instrucción del proceso disciplinario
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Derecho laboral ▪ Derecho Penal ▪ Código Contencioso Administrativo

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Código Disciplinario Único ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

Macroproceso: Gestión Jurídica	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Control Interno Juzgamiento Disciplinario	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar a las dependencias del FNA que lo requieran en materia disciplinaria. 2. Definir de acuerdo con la ley el procedimiento que se seguirá en la etapa de juzgamiento de la investigación disciplinaria. 3. Decretar y practicar las pruebas pertinentes, conducentes y útiles en la etapa de juzgamiento en la investigación disciplinaria. 4. Poner a disposición el proceso disciplinario de los sujetos procesales en la secretaría para presentación de descargos. 5. Proferir auto para dar traslado para alegar de conclusión. 6. Emitir Fallo de primera Instancia 7. Resolver los recursos que se presente de conformidad con la ley y con su competencia. 8. Atender y colaborar con los diferentes órganos de control en los procesos que adelanten en etapa de instrucción. 9. Proyectar los actos administrativos para la ejecución de las sanciones proferidas por las autoridades de control. 10. Centralizar la información y archivo de los procesos disciplinarios referidos al personal administrativo. 11. Definir y desarrollar programas y estrategias preventivas que fortalezcan el sistema disciplinario del FNA. 12. Adelantar las acciones y el seguimiento pertinentes para que se hagan efectivas las sanciones disciplinarias impuestas a los servidores y exservidores públicos del FNA, hasta su remisión a la jurisdicción coactiva, si es del caso.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Derecho laboral ▪ Derecho Penal ▪ Código Contencioso Administrativo

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Código Disciplinario Único ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Peticiones, quejas y reclamos</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia PQRS</p>	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 13. Recibir y tramitar las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen al Fondo Nacional del Ahorro, siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en la Constitución Política y las normas que regulan la materia. 14. Establecer mecanismos necesarios para garantizar la oportuna y eficaz respuesta a las peticiones, quejas y reclamos que los afiliados y/o ciudadanos presenten ante el Fondo de acuerdo con la legislación y procedimientos establecidos. 15. Requerir a las áreas respecto a eventuales irregularidades que se presenten en el trámite de las solicitudes de afiliados y/o ciudadanos ante el Fondo, haciendo los reportes a la Gerencia de Control Interno Disciplinario. 16. Adelantar la gestión integral para servir de enlace con la Defensoría del Consumidor Financiero, asegurando el cumplimiento de los parámetros establecidos para los trámites que se adelantan ante esa instancia. 17. Dirigir la elaboración de modelos operativos, en coordinación con el área de Servicio al Cliente - SAC, para la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, con base en la información e instrumentos técnicos que garanticen su confiabilidad. 18. Orientar la gestión del Fondo frente a la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de acuerdo con los lineamientos establecidos, por la Secretaria General, en el marco de la normatividad vigente.

	<p>19. Definir e implementar instrumentos y mecanismos de seguimiento a la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, para garantizar la información oportuna en la toma de decisiones</p> <p>20. Dirigir la preparación y consolidación de información para las respuestas a las solicitudes de información que realicen las áreas o los entes del control.</p>
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al cliente en el sector financiero ▪ Atención y servicio al ciudadano en el sector público ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Antropología, Artes Liberales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Psicología, Sociología, Trabajo Social y Afines, Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Ciencias Humanas, Arquitectura, Mercadeo, Mercadotecnia, Contaduría Pública, Otras Ingenierías, Negocios Internacionales y Afines, Comercio Exterior y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.</p>

<p>Macroproceso:</p> <p>Captación Comercial – Colocación Comercial</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Estado</p>	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructurar y liderar las estrategias para asegurar el cumplimiento del desarrollo del segmento Estado. 2. Garantizar el cumplimiento de las métricas propuestas para el segmento de Estado. 3. Administrar la fuerza comercial (especializada y compartida), haciendo seguimiento del cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por el segmento de Estado. 4. Formular planes de capacitación para formar la fuerza de ventas para que se encuentren alineados a la estrategia competitiva del segmento de Estado. 5. Liderar y proponer campañas comerciales y de activación de demanda de acuerdo con el segmento Estado.

	6. Conocer, ganar participación y hacer rentable las captaciones y colocaciones en las empresas del segmento de estado, logrando fidelizar a sus clientes
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación, dirección, coordinación y control de actividades comerciales ▪ Proceso de gestión comercial en el sector financiero ▪ Estrategias Comerciales ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Políticas y normas en materia de Vivienda aplicable al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Diseño, Publicidad y Afines, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Psicología, Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Mercadeo, Marketing y afines, Negocios Internacionales o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.

Macroproceso:	
Captación Comercial – Colocación Comercial	
Dependencias relacionadas (a donde aplica)	
Gerencia Empresas	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructurar y liderar las estrategias para asegurar el cumplimiento del desarrollo del segmento empresas. 2. Garantizar el cumplimiento de las métricas propuestas para el segmento de grandes empleadores. 3. Administrar la fuerza comercial (especializada y compartida), haciendo seguimiento del cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por el segmento de empresas. 4. Formular planes de capacitación para formar la fuerza de ventas para que se encuentren alineados a la estrategia competitiva del segmento empresas. 5. Liderar y proponer campañas comerciales y de activación de demanda del segmento empresas. 6. Conocer, ganar participación y hacer rentable las captaciones y colocaciones en las empresas del segmento empresas, logrando fidelizar a sus clientes

Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación, dirección, coordinación y control de actividades comerciales ▪ Proceso de gestión comercial en el sector financiero ▪ Estrategias Comerciales ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Políticas y normas en materia de Vivienda aplicable al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Diseño, Publicidad y Afines, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Contaduría Pública y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Psicología, Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Mercadeo, Marketing y afines, Negocios Internacionales o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.</p>

<p>Macroproceso: Captación Comercial – Colocación Comercial</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Constructor</p>	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer y desarrollar estrategias que permitan el relacionamiento estratégico con constructores a nivel nacional que consoliden la ampliación de la oferta de vivienda y beneficios a los afiliados del Fondo que desean tener vivienda propia. 2. Validar zonas de crecimiento urbanísticos donde se desarrollen proyectos de vivienda, a través de visitas que permitan la identificación de constructoras que tengan oferta de calidad para los afiliados. 3. Consultar periódicamente las bases de información Interna y Externa con ofertas de vivienda, revisando nuevos lanzamientos y proyectos con unidades disponibles. 4. Realizar visita comercial a constructoras en sus instalaciones para presentación de productos y servicios de la Empresa. 5. Gestión de documentación requerida para inscripción de proyecto y solicitud cupo Aval para desembolso con boleta de registro. 6. Capacitación portafolio del Fondo a los asesores comerciales, escrituración y tramites de las constructoras persona Jurídica o Natural. Brindar apoyo comercial y operativo a los clientes constructor que el Fondo Nacional del Ahorro está financiando proyectos de construcción.

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Estructurar y liderar las estrategias para asegurar el cumplimiento del desarrollo del segmento constructores. 8. Garantizar el cumplimiento de las métricas propuestas para el segmento de constructores.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación, dirección, coordinación y control de actividades comerciales ▪ Proceso de gestión comercial en el sector financiero ▪ Estrategias Comerciales ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Políticas y normas en materia de Vivienda aplicable al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Diseño, Publicidad y afines, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación social, periodismo y afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Psicología, Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines, Arquitectura y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo</p>

<p>Macroproceso: Captación Comercial – Colocación Comercial</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Captación - Cesantías y AVC</p>	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructurar y liderar las estrategias de las campañas de cesantías y ahorro voluntario, para asegurar el cumplimiento de las metas. 2. Garantizar el cumplimiento de las métricas propuestas para la Gerencia. 3. Acompañar a las Gerencias Regionales para que logren el cumplimiento de metas y alcancen el nivel de profundización del mercado de acuerdo con las estrategias formuladas por la Gerencia. 4. Formular planes de capacitación con el fin de mantener la fuerza comercial actualizados en los productos y procesos que son de control de la Gerencia. 5. Planificar las estrategias comerciales para incrementar la participación de mercado. 6. Planificar los presupuestos de ventas acorde con el plan estratégico de la entidad.

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Crear sinergias estratégicas que garanticen el logro de las metas comerciales. 8. Garantizar la correcta ejecución de campañas direccionadas desde el área de mercadeo. 9. Realizar seguimiento continuo a las ventas de los productos de captación en cada uno de los canales de venta. 10. Analizar el mercado para proponer a la Gerencia de Desarrollo de Productos las mejoras y actualizaciones a los productos de cesantías y ahorro voluntario.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación, dirección, coordinación y control de actividades comerciales ▪ Proceso de gestión comercial en el sector financiero ▪ Estrategias Comerciales ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Políticas y normas en materia de Vivienda aplicable al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Diseño, Publicidad y Afines, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Psicología, Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Mercadeo, Marketing y afines, Negocios Internacionales o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo</p>

<p>Macroproceso:</p> <p>Captación Comercial – Colocación Comercial</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Vivienda</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructurar y liderar las estrategias de Crédito y Leasing Habitacional, para asegurar el cumplimiento de las metas. 2. Garantizar el cumplimiento de las métricas propuestas para la Gerencia. 3. Acompañar a las Gerencias Regionales para que logren el cumplimiento de metas y alcancen el nivel de profundización del mercado de acuerdo con las estrategias formuladas por la Gerencia. 4. Formular planes de capacitación con el fin de mantener la fuerza comercial actualizados en los productos y procesos que son de control de la Gerencia.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Planificar las estrategias comerciales para incrementar la colocación en el mercado. 6. Planificar los presupuestos de colocación acorde con el plan estratégico de la entidad. 7. Crear sinergias estratégicas que garanticen el logro de las metas comerciales. 8. Garantizar la correcta ejecución de campañas direccionadas desde el área de mercadeo 9. Realizar seguimiento continuo a las ventas de los productos de colocación en cada uno de los canales de venta. 10. Analizar el mercado para proponer a la Gerencia de Desarrollo de Productos las mejoras y actualizaciones a los productos Crédito y Leasing Habitacional.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de gestión de crédito en el sector financiero ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Diseño, Publicidad y afines, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación social, periodismo y afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Psicología, Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, estadística y afines, Arquitectura y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Captación Comercial – Colocación Comercial</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Desarrollo de Negocios</p>	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar, ejecutar y controlar el proceso de definición, diseño, desarrollo, implementación, seguimiento y mejora de los productos y servicios de la Empresa, para dar respuesta a las tendencias y necesidades del mercado. 2. Crear la estrategia competitiva a largo plazo para los productos de la Empresa. 3. Desarrollar el modelo de negocio de los productos de la Empresa.

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Coordinar con la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, el lanzamiento y presentación al público de los nuevos productos y las mejoras de los existentes 5. Realizar seguimiento y análisis del comportamiento de los resultados de los productos. 6. Identificar las oportunidades de mejora de los productos, y diseñar, evaluar e implementar las mejoras a los productos y/o al servicio relacionado con el producto. 7. Planificar, y ejecutar el proceso de retiro de producto o de servicio, teniendo en cuenta el marco normativo y los niveles de aprobación. 8. Proponer y desarrollar el modelo y/o programa para los colombianos en el exterior, manteniéndolo actualizado de acuerdo a las tendencias del mercado
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación, dirección, coordinación y control de actividades comerciales ▪ Proceso de gestión comercial en el sector financiero ▪ Estrategias Comerciales ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Políticas y normas en materia de Vivienda aplicable al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Diseño, Publicidad y afines, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación social, periodismo y afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Psicología, Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería Industrial y afines, Mercadeo, Otras Ingenierías, Matemáticas, estadística y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

Macroproceso:	
Captación Comercial – Colocación Comercial	
Dependencias relacionadas (a donde aplica)	
Gerencia Puntos de Atención	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir y verificar con la Vicepresidencia de Tecnología las herramientas técnicas necesarias para el adecuado funcionamiento de los Puntos de Atención en todo el país.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Liderar y articular la apertura, traslado, remodelación o adaptación de los Puntos de Atención a nivel nacional, con los procesos que intervienen en dichas actividades. 3. Hacer seguimiento a los Gerentes Regionales para que logren la productividad comercial, el cumplimiento de metas y alcancen el nivel de profundización del mercado de acuerdo con el respectivo plan y presupuesto de los puntos de atención. 4. Hacer seguimiento al presupuesto y la rentabilidad de los puntos de atención a nivel nacional 5. Responsable de administrar la fuerza de venta (los directores/ coordinadores/ asesores), haciendo seguimiento del cumplimiento de las metas por oficina, zona, productos, etc. 6. Responsable de la formación de los directores/ coordinadores/ asesores para alinearlos a la estrategia competitiva del negocio. 7. Asegurar la experiencia de usuario en el punto de atención. 8. Ejecutar las campañas comerciales y de activación de demanda
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación, dirección, coordinación y control de actividades comerciales ▪ Proceso de gestión comercial en el sector financiero ▪ Estrategias Comerciales ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Políticas y normas en materia de Vivienda aplicable al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Diseño, Publicidad y Afines, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Licenciatura y afines, Psicología, Administración, Economía, Contaduría y Afines, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Mercadeo, Marketing y afines, Negocios Internacionales o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.

Macroproceso:	
Captación Comercial – Colocación Comercial	
Dependencias relacionadas (a donde aplica)	
Gerencia Canal Digital	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir la trayectoria de experiencia del cliente 2. Dar los lineamientos para el diseño de la experiencia de usuario (UX) dentro de la página y demás canales virtuales 3. Promover la creación y maduración de capacidades digitales

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Analizar junto con su equipo los datos de créditos virtuales, asignación de turnos, entre otros para realizar recomendaciones que mejoren estos indicadores de desempeño del canal virtual (tráfico, conversión) 5. Dar los lineamientos para la implementación de modelos de Data Analytics que mejoren la experiencia de los clientes. 6. Diseñar la arquitectura empresarial del negocio: Asignar correctamente los recursos disponibles para la transformación del negocio digital de la compañía. 7. Capacitar a los vendedores en las herramientas digitales
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación, dirección, coordinación y control de actividades comerciales ▪ Proceso de gestión comercial en el sector financiero ▪ Estrategias Comerciales ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Políticas y normas en materia de Vivienda aplicable al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Diseño, Publicidad y Afines, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Psicología, Administración, Economía, Contaduría y Afines, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Mercadeo, Marketing y afines, Negocios Internacionales o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.</p>

<p>Macroproceso:</p> <p>Captación Comercial – Colocación Comercial</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Regionales</p>	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar las estrategias comerciales Para el cumplimiento de las metas de la regional a su cargo

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Orientar, retroalimentar y hacer seguimiento a los directores comerciales y coordinadores de puntos de la Gerencia Regional, frente al cumplimiento de metas comerciales e indicadores de gestión. 3. Rendir los informes requeridos por las vicepresidencias de empresas y redes, respecto al seguimiento de metas e indicadores de su regional y demás asuntos que se requieran. 4. Realizar gerenciamiento de negocios, apertura y relacionamiento corporativo, y desarrollar acciones que posibiliten el crecimiento de mercado y su rentabilización a nivel regional de acuerdo con los lineamientos definidos por los vicepresidentes de empresas y redes t en coordinación con los gerentes de segmentos 5. Promover los programas que esté adelantando la Empresa, así como sus beneficios, mecanismos de captación, retención, mantenimiento y fidelización de los consumidores financieros. 6. Identificar e informar los vicepresidentes de empresas y redes sobre las necesidades de capacitación o entrenamiento, con el fin de mantener actualizado al equipo en los productos, procesos, servicios y políticas de la Empresa. 7. Establecer los mecanismos para que los colaboradores de la Gerencia Regional participen en las capacitaciones organizadas por gestión humana con el fin de mantenerlos actualizados en los productos, procesos, servicios y políticas de la Empresa. 8. Apoyar las actividades de gestión del talento humano de la regional en materia de selección, capacitación, evaluación, salud ocupacional y bienestar social, así como las acciones necesarias para el desarrollo de los procesos disciplinarios, cuando se requiera. 9. Informar oportunamente a la Vicepresidencia de Riesgos, de acuerdo con los procedimientos establecidos, la identificación de riesgos operativos asociados a los procesos de la dependencia. 10. Informar oportunamente a la Dirección de Transparencia y Cumplimiento, de acuerdo con los procedimientos establecidos, situaciones que indiquen la posible comisión de un acto de fraude, corrupción, o que genere riesgo por lavado de activos y financiación del terrorismo
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación, dirección, coordinación y control de actividades comerciales ▪ Proceso de gestión comercial en el sector financiero ▪ Estrategias Comerciales ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Políticas y normas en materia de Vivienda aplicable al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen Disciplinario del sector público

Núcleos básicos del conocimiento	Diseño, Publicidad y Afines, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Psicología, Administración, Economía, Contaduría y Afines, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Mercadeo, Marketing y afines, Negocios Internacionales o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.
---	--

Macroproceso: Secretaría General	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia SAC	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar y realizar investigaciones y controles dirigidos a conocer y evaluar la satisfacción del cliente en relación con los productos y la calidad del servicio de la Empresa. 2. Formular y aprobar el modelo de servicio y atención del Fondo Nacional del Ahorro, enfocado en las necesidades de los ciudadanos, empleadores, afiliados y demás grupos de interés, en el marco de las competencias de la Empresa. 3. Diseñar estrategias, planes y programas dirigidos a la mejora continua del servicio al cliente para crear una experiencia óptima a los ciudadanos y consumidores financieros de la Empresa. 4. Desarrollar las estrategias y mecanismos que garanticen el cumplimiento de las normas que regulan el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC). 5. Supervisar y coordinar el desarrollo de las actividades relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y demás estrategias implementadas por el Gobierno Nacional para mejorar el servicio a los ciudadanos. 6. Crear y ejecutar políticas, procedimientos y controles para la protección del consumidor financiero, así como estrategias y contenidos para su educación financiera. 7. Consolidar al interior de la Empresa una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros y garantizar que se adopten sistemas para suministrarles información útil y veraz. 8. Planear y ejecutar la medición periódica de la satisfacción del cliente para conocer los niveles de servicio que están recibiendo los afiliados a la

	<p>Empresa y la ciudadanía en general, y emprender las acciones preventivas y correctivas correspondientes.</p> <p>9. Definir y dirigir, en coordinación con la Gerencia de Gestión Humana, la capacitación en materia de Atención al Consumidor Financiero (SAC), a los colaboradores que la requieran.</p> <p>10. Informar oportunamente a la Vicepresidencia de Riesgos, de acuerdo con los procedimientos establecidos, la identificación de riesgos operativos asociados a los procesos de la dependencia.</p> <p>11. Informar oportunamente a la Dirección de Transparencia y Cumplimiento, de acuerdo con los procedimientos establecidos, situaciones que indiquen la posible comisión de un acto de fraude, corrupción, o que genere riesgo por lavado de activos y financiación del terrorismo.</p>
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación, dirección, coordinación y control de actividades comerciales ▪ Proceso de gestión comercial en el sector financiero ▪ Estrategias Comerciales ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Políticas y normas en materia de Vivienda aplicable al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Diseño, Publicidad y Afines, Antropología, Artes Liberales, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Psicología, Administración, Economía, Contaduría y Afines, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Mercadeo, Marketing y afines, Negocios Internacionales o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.</p>

<p>Macroproceso: Análisis de Crédito</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Crédito Individual</p>	
Funciones Específicas	<p>1. Ejecutar los planes y programas para el otorgamiento, colocación y renovación de los productos de crédito de la Empresa.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Desarrollar las metodologías para el análisis del comportamiento crediticio, la capacidad de pago, así como los requisitos para la presentación de los créditos y su aprobación 3. Efectuar el análisis del riesgo crediticio y realizar el análisis de los datos y validar la información de las solicitudes de crédito hipotecario y leasing habitacional. 4. Establecer controles para la correcta evaluación y calificación de las solicitudes de crédito hipotecario y leasing habitacional. 5. Diseñar y ejecutar los lineamientos para garantizar el cumplimiento del Reglamento de Crédito y Leasing Habitacional de la Empresa, así como las demás políticas internas y externas sobre la materia. 6. Coordinar con las áreas involucradas en el proceso de crédito, los tiempos y acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los indicadores de gestión de crédito de la Empresa. 7. Implementar los controles necesarios para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de análisis, mitigando los diferentes riesgos asociados al otorgamiento de crédito 8. Presentar propuestas de mejora de los productos de crédito, de acuerdo con los hallazgos de auditorías, encuestas de satisfacción al cliente, y planes de mejoramiento continuo. 9. Informar oportunamente a la Vicepresidencia de Riesgos, de acuerdo con los procedimientos establecidos, la identificación de riesgos operativos asociados al proceso de crédito. 10. Informar oportunamente a la Dirección de Transparencia y Cumplimiento, de acuerdo con los procedimientos establecidos, situaciones que indiquen la posible comisión de un acto de fraude, corrupción, o que genere riesgo por lavado de activos y financiación del terrorismo.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de gestión de crédito en el sector financiero ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Derecho y afines, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Finanzas y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo</p>

<p>Macroproceso: Gestión Crédito Hipotecario, Trámites y Novedades / Cancelaciones</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Cartera</p>	
<p>Funciones Específicas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar el proceso para la adecuada administración de la cartera de créditos de la Empresa, desde la legalización hasta su cancelación, direccionándolo a la instancia pertinente en caso de mora, de acuerdo con los procedimientos establecidos. 2. Presentar los planes y programas para la administración de la cartera de créditos de la Empresa de acuerdo con los objetivos institucionales. 3. Tramitar la cartera y definir los controles que garanticen el correcto desembolso, liquidación, causación de intereses, seguros y demás conceptos asociados. 4. Realizar los trámites necesarios para que la Empresa efectúe las reclamaciones sobre garantías que le correspondan, ante el Fondo Nacional de Garantías. 5. Gestionar los trámites relacionados con los beneficios otorgados por el Gobierno Nacional a los créditos de vivienda y educación que gestione la Empresa, de acuerdo con las normas que regulan la materia. 6. Coordinar y realizar los reportes requeridos para la gestión de la cartera titularizada por la Empresa. 7. Tramitar las solicitudes de aplicación de beneficios financieros otorgados por el Gobierno Nacional, tales como víctimas, personas naturales y jurídicas en situación de insolvencia, y otros grupos específicos. 8. Ejecutar el modelo de referencia comercial definido por la Superintendencia Financiera de Colombia en el cálculo y reporte de provisiones de la cartera constructor. 9. Realizar en coordinación de la Vicepresidencia de Tecnología los requerimientos técnicos y de seguridad de la información necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas de información mediante los cuales se administra la cartera de créditos. 10. Registrar y hacer seguimiento para que se dé respuesta oportuna a los requerimientos y se ejecuten las transmisiones de información que debe reportarse a los organismos de control, de conformidad con la normatividad vigente.
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de procesos de operativos en el sector financiero ▪ Proceso de gestión de crédito en el sector financiero ▪ Gestión comercial ▪ Normatividad de Servicios y productos de FNA. ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y Afines, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines, Finanzas y afines, Administración Financiera, Comercio internacional o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Cobranzas</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Cobranzas y BRDPR</p>	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir, coordinar y ejecutar el diseño, programación y ejecución de los programas de recuperación de cartera, de acuerdo con las políticas, planes y reglamentaciones aprobadas. 2. Dirigir los procesos de cobro preventivo, administrativo, pre-jurídico y jurídico de acuerdo con las políticas y parámetros establecidos por la Empresa. 3. Participar en el desarrollo de las estrategias y programas de recuperación de cartera, su formalización y divulgación entre los afiliados con cartera morosa, y al público en general, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. 4. Realizar el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica para contribuir financieramente a la Empresa con el recaudo de la cartera. 5. Proponer los parámetros para la selección de casas de cobranza y abogados externos del proceso de cobranza de la Empresa. 6. Orientar, acompañar y proponer los estudios de análisis para el proceso de selección de las casas de cobro que realicen la gestión de cobranzas de la Empresa, así como el de supervisión y control a la ejecución de los contratos celebrados con las mismas. 7. Hacer seguimiento a los resultados y el cumplimiento de metas de las casas de cobranzas y realizar liquidación de pagos, de acuerdo con lo establecido en los contratos celebrados con las mismas. 8. Coordinar con la Vicepresidencia Jurídica que los procesos que se encuentren en la instancia de cobro jurídico por morosidad sean ejecutados de conformidad con la normatividad vigente. 9. Informar oportunamente a la Vicepresidencia de Riesgos, de acuerdo con los procedimientos establecidos, la identificación de riesgos operativos asociados al proceso de crédito. 10. Informar oportunamente a la Dirección de Transparencia y Cumplimiento, de acuerdo con los procedimientos establecidos, situaciones que indiquen

	la posible comisión de un acto de fraude, corrupción, o que genere riesgo por lavado de activos y financiación del terrorismo.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de gestión de crédito en el sector financiero ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y Afines, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Administración de Garantías</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Administración de Garantías</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar, asegurar, custodiar y administrar las garantías de la cartera de créditos del Fondo Nacional del Ahorro. 2. Salvaguardar y controlar el uso, directamente o a través de un tercero, de las garantías correspondientes a la cartera de créditos de la Empresa. 3. Realizar el inventario físico de las garantías de la cartera de créditos de la Empresa, de acuerdo con el procedimiento y políticas establecidos. 4. Efectuar seguimiento que compruebe la fiabilidad del inventario físico de las garantías que se encuentran en custodia, y coordinar con las dependencias que correspondan las acciones correctivas que considere necesarias. 5. Elaborar informes de validación respecto a garantías en custodia y los créditos activos en la Empresa, y coordinar con las dependencias que correspondan las acciones correctivas que considere necesarias y la recuperación de estas en caso de pérdida o deterioro. 6. Dirigir de conformidad con las políticas que establezca la Empresa la inmaterialización y desmaterialización de títulos valores y verificar la correcta administración de los mismos. 7. Validar la correcta aplicación de la normatividad externa que regule la valorización de las garantías de la cartera de créditos de la Empresa. 8. Efectuar las cesiones de garantías que deban realizarse en atención al trámite de compra de cartera a la Empresa. 9. Liderar la cancelación de hipotecas sobre créditos cancelados. 10. Verificar la calidad de la información de las garantías de la cartera de créditos, así como su correcta contabilización, y proponer los ajustes o mejoras que considere pertinentes.

	<ol style="list-style-type: none"> 11. Verificar que se realice la conciliación y depuración contable de las cuentas que administran las garantías de los créditos otorgados por la Empresa. 12. Realizar y coordinar con la Vicepresidencia de Tecnología los requerimientos técnicos y de seguridad de la información necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas de información mediante los cuales se administran las garantías de los créditos. 13. Registrar y hacer seguimiento para que se dé respuesta oportuna a los requerimientos y se ejecuten las transmisiones de información que debe reportarse a los organismos de control, de conformidad con la normatividad vigente.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de procesos de operativos en el sector financiero ▪ Gestión documental ▪ Normatividad de Servicios y productos de FNA. ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y Afines, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Administración de Leasing</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Administración Leasing</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribuir con la Vicepresidencia de Cesantías y Crédito en la proposición de las políticas institucionales y proyectos relacionados con el producto leasing y la administración de los inmuebles entregados en tal calidad. 2. Dirigir, implementar, ejecutar y controlar las actividades que garanticen un proceso de administración de inmuebles dados en leasing de manera eficiente, oportuna, transparente y de calidad. 3. Dirigir, implementar, ejecutar y controlar las actividades derivadas del contrato de leasing habitacional destinado a la adquisición de vivienda familiar y no familiar, en relación con el subarriendo, mejoras, cesión, transferencia y sustitución de locatario. 4. Hacer seguimiento al pago de impuestos, administración y demás erogaciones generadas por el uso, goce y disfrute del bien inmueble entregado en leasing y a cargo del locatario.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Apoyar a la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo en el estudio, diseño e implementación de mejoras en materia de leasing habitacional. 6. Presentar propuestas de mejora del producto leasing habitacional, de acuerdo con los hallazgos de auditorías, encuestas de satisfacción al cliente y planes de mejoramiento continuo. 7. Apoyar, al área competente en la capacitación relacionada con el producto leasing habitacional.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de procesos de operativos en el sector financiero ▪ Gestión inmobiliaria ▪ Normatividad de Servicios y productos de FNA. ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y Afines, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Administración de Cuentas y Pago Cesantías / Administración de Cuentas y Pago Ahorro Voluntario</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Cuentas Personas</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Validar y controlar las actividades requeridas para la administración y pago de cesantías y ahorro voluntario contractual (AVC). 2. Definir e implementar los mecanismos para el control de los estados de cuenta individual de cada afiliado. 3. Definir los requisitos necesarios para el retiro de cesantías y cancelación de ahorro voluntario contractual, de afiliados activos y fallecidos. 4. Velar por el cumplimiento de los requisitos y la correcta ejecución de los trámites de retiros de cesantías y ahorro voluntario contractual, e impartir las instrucciones para que las inconsistencias identificadas sean subsanadas. 5. Velar por el cumplimiento del trámite y los términos establecidos para el pago de cancelación de ahorro voluntario y retiro de cesantías parciales y definitivas que presenten los afiliados, de conformidad con las normas que regulan la materia. 6. Diseñar estrategias y hacer seguimiento al oportuno registro y levantamiento de los embargos y pignoraciones de las cuentas individuales de cesantías.

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Generar y suministrar información estadística del proceso de cesantías y ahorro voluntario contractual y mantener actualizado el sistema de información. 8. Verificar que se realice la conciliación y depuración contable de las cuentas que administran las cesantías y el ahorro voluntario contractual en la Empresa. 9. Gestionar y coordinar con la Vicepresidencia de Tecnología los requerimientos técnicos y de seguridad de la información necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas de información que apoyan su gestión. 10. Controlar y hacer seguimiento para que se dé respuesta oportuna a los requerimientos y se ejecuten las transmisiones de información que debe reportarse a los organismos de control, de conformidad con la normatividad vigente.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Régimen legal de cesantías y Ahorro Voluntario Contractual ▪ Gestión y administración de cesantías y Ahorro Voluntario Contractual ▪ Gestión de procesos de operativos en el sector financiero ▪ Normatividad de Servicios y productos de FNA. ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y Afines, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.

Macroproceso:	
Aporte de Cesantías / Captación de Ahorro Voluntario	
Dependencias relacionadas (a donde aplica)	
Gerencia Cuentas Empresariales	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar seguimiento y verificación al recaudo de aportes de cesantías y la captación de ahorro voluntario y realizar su individualización en las cuentas de los afiliados y elaborar los respectivos reportes de acuerdo con las normas vigentes. 2. Efectuar la aplicación del recaudo de cesantías en cuentas individuales, de acuerdo con los reportes remitidos por los empleadores. 3. Validar e identificar las partidas pendientes de aportes de cesantías para su individualización en las cuentas de los afiliados.

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Realizar validación e identificación de las partidas no aplicadas en el proceso masivo de captación de ahorro voluntario contractual. 5. Proporcionar información y asesoría sobre el proceso de abono de cesantías y novedades a los empleadores, mediante los mecanismos y canales establecidos por la Empresa. 6. Dar trámite a las novedades y realizar la devolución de excedentes, en las cuentas de cesantías de los afiliados. 7. Definir los canales y procedimientos de recaudo de cesantías para los empleadores. 8. Realizar seguimiento y control al recaudo de cesantías y captación de ahorro voluntario que se realiza en las cuentas empresariales para posteriormente realizar la respectiva individualización en las cuentas de los afiliados. 9. Definir estrategias para que los empleadores cumplan oportunamente con sus obligaciones respecto al pago y reporte de cesantías de los afiliados a la Empresa. 10. Realizar en coordinación con la Vicepresidencia de Tecnología los requerimientos técnicos y de seguridad de la información necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas de información mediante los cuales se administran las garantías de los créditos. 11. Registrar y hacer seguimiento para que se dé respuesta oportuna a los requerimientos y se ejecuten las transmisiones de información que debe reportarse a los organismos de control, de conformidad con la normatividad vigente.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Régimen legal de cesantías y Ahorro Voluntario Contractual ▪ Gestión y administración de cesantías y Ahorro Voluntario Contractual ▪ Gestión de procesos de operativos en el sector financiero ▪ Normatividad de Servicios y productos de FNA. ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y Afines, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.

Macroproceso:
Legalización de Créditos

Dependencias relacionadas (a donde aplica)	
Gerencia Legalizadora	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar y controlar el proceso de legalización y desembolso de los créditos aprobados por la Empresa, de conformidad con las normas vigentes. 2. Coordinar con las dependencias que corresponda, la solicitud y recepción de los documentos requeridos para el proceso de legalización y desembolso de los créditos otorgados por la Empresa. 3. Verificar que, mediante cuadros de control y seguimiento a la gestión, los encargados de las diferentes etapas del proceso de formalización realicen las funciones de validar la revisión de los documentos e ingresar la información en el sistema 4. Coordinar que, los reportes de seguimiento permitan mantener informado al afiliado sobre el estado del proceso de legalización y desembolso. 5. Gestionar la notificación del avance en el proceso de legalización y desembolso a los afiliados con trámites en curso. 6. Validar el análisis de los inmuebles que sirven de garantía a los créditos aprobados por la Empresa, verificando el cumplimiento de los requisitos para proceder a la legalización y desembolso. 7. Verificar que, los avalúos comerciales elaborados por las lonjas valuadoras contratadas por la Empresa cumplan con los requisitos y lineamientos establecidos, mediante el uso de herramientas de control y medición de la gestión. 8. Adelantar y hacer seguimiento a los trámites notariales y de registro, requeridos para la legalización y desembolso de los créditos otorgados por la Empresa. 9. Coordinar, con el grupo de trabajo que, los desembolsos de los créditos hayan sido analizados, validados y aprobados en el proceso de legalización, de conformidad con los procedimientos y políticas establecidos por la Empresa. 10. Verificar y velar por el envío a custodia de las garantías que respaldan la cartera de créditos, previo a su desembolso. 11. Definir, y validar con la Vicepresidencia Jurídica, el modelo de minutas, formatos y demás mecanismos de verificación del cumplimiento de los requisitos para la legalización y desembolso de los créditos otorgados por la Empresa. 12. Consolidar y validar la información, a través de informes y tableros de control de gestión, que, los expedientes contengan los documentos que soportan el proceso de legalización y desembolso, en cada uno de los créditos otorgados por la Empresa. 13. Verificar que se realice la conciliación y depuración contable de las cuentas que registran el proceso de desembolso de créditos de la Empresa. 14. Gestionar y coordinar con la Vicepresidencia de Tecnología los requerimientos técnicos y de seguridad de la información necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas de información mediante los

	<p>cuales se administran el proceso de desembolso de créditos de la Empresa.</p> <p>15. Controlar y hacer seguimiento para que se dé respuesta oportuna a los requerimientos de las autoridades de control y vigilancia del estado y demás entes gubernamentales y se ejecuten las transmisiones de información que debe reportarse a los organismos de control, de conformidad con la normatividad vigente.</p> <p>16. Mantener actualizados los tableros de control y seguimiento a la gestión para cada una de las áreas que determinan las etapas de la legalizadora.</p>
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de legalización y desembolso de crédito en entidades financieras. ▪ Gestión de procesos de operativos en el sector financiero ▪ Normatividad de Servicios y productos de FNA. ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y Afines, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Operación y Control</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Regional Operativa</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar los procesos operativos que aseguren la correcta operación de la Empresa a nivel nacional, de manera que, en todos los trámites asociados a los productos y servicios ofrecidos, se garantice el cumplimiento de los respectivos requisitos. 2. Implementar estrategias y herramientas de apoyo y racionalización de los procesos operativos de la Empresa, dirigidas a mejorar la eficiencia de los mismos. 3. Implementar y hacer seguimiento a los indicadores de calidad, tiempo y eficiencia de los procesos operativos en cabeza de la dependencia. 4. Identificar y minimizar riesgos operativos asociados a los procesos en cabeza de la dependencia, así como por el reporte oportuno de los mismos a la Vicepresidencia de Riesgos.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Velar por la identificación de situaciones que indiquen la posible comisión de un acto de fraude, corrupción o que genere riesgo por lavado de activos y financiación del terrorismo propendiendo por el reporte oportuno a la Dirección de Transparencia y Cumplimiento. 6. Consolidar, analizar y elaborar los informes diarios y mensuales necesarios para el seguimiento, monitoreo y evaluación de la operación en las gerencias regionales y los puntos de atención, y formular propuestas para el mejoramiento operativo. 7. Gestionar y hacer seguimiento, en coordinación con la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa, a la atención de los requerimientos administrativos y logísticos que realicen los puntos de atención. 8. Implementar los procedimientos operativos que aseguren la correcta operación de la Empresa a nivel nacional, de manera que en todos los trámites asociados a los productos y servicios ofrecidos, se garantice el cumplimiento de los respectivos requisitos y de la promesa al consumidor financiero en calidad y tiempo.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de procesos de operativos en el sector financiero ▪ Normatividad de Servicios y productos de FNA. ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y Afines, Administración, Contaduría, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

Macroproceso: Gestión Contable	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Contabilidad	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir y verificar la elaboración y actualización de los registros contables de la Empresa, en los medios adoptados por esta en cumplimiento con las disposiciones legales vigentes. 2. Firmar y presentar los estados financieros de la Empresa a la Junta Directiva para su aprobación. 3. Realizar la publicación y transmitir la información de los estados financieros de la Empresa, en los términos y mediante los medios que la

	<p>Superintendencia Financiera y demás entes de control determinen, en cumplimiento de las disposiciones legales sobre la materia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Analizar los movimientos y saldos de las cuentas y elaborar los respectivos informes contables de acuerdo con los parámetros establecidos por las normas vigentes y las necesidades de la Empresa. 5. Elaborar y liquidar declaraciones de los impuestos de los bienes muebles e inmuebles de la Empresa, de acuerdo con las normas tributarias vigentes. 6. Elaborar y liquidar declaraciones de retención en la fuente de los impuestos de Renta, IVA e Industria y Comercio y cualquier otro que le corresponda a la Empresa, con base en las disposiciones nacionales vigentes en la materia. 7. Asegurar el registro y control de las partidas contables en los sistemas o programas adoptados por la Empresa, así como de la facturación en general y la de los contratos estatales celebrados por la misma. 8. Presentar a la Contraloría y a la Contaduría General de la Nación los informes que le sean solicitados.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normatividad vigente que regula la información contable financiera y pública. ▪ Normatividad cambiaria de impuestos y retenciones ▪ NIIF y NIAS ▪ Gestión de riesgos en entidades financieras ▪ Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado ▪ Metodologías y normas para alineamiento estratégico. ▪ Planes de mejoramiento continuo. ▪ Formulación de planes proyectos y programas ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos
Núcleos básicos del conocimiento	<p>Gerente: Contaduría Pública</p> <p>Otros niveles de cargo: Contaduría Pública, Finanzas, Matemáticas, Economía, Administración de empresas y afines, Ingeniería de Sistemas y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo</p>

<p>Macroproceso: Planeación Financiera</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Planeación Financiera</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar análisis y estudios económicos requeridos en el proceso de toma de decisiones y para mejorar el control de la rentabilidad de la

	<p>Empresa, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva y la Presidencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Recopilar y analizar las estadísticas y cifras del mercado financiero en el país, para elaborar los informes necesarios para orientar a las directivas en la toma de decisiones respecto a ajustes o mejoras de productos y servicios de la Empresa. 3. Coordinar con la Dirección de Planeación y la Gerencia de Presupuesto, la articulación del Plan Estratégico de la Empresa con los recursos financieros de la Empresa. 4. Desarrollar modelos financieros que faciliten la toma de decisiones frente a la implementación de nuevas estrategias y su impacto en la viabilidad financiera de la Empresa. 5. Realizar oportunamente los estudios y análisis, a corto, mediano y largo plazo, sobre estrategias, planes y programas de la Empresa que le sean solicitados. 6. Realizar los estudios, proyecciones o evaluaciones financieras que se le soliciten para la investigación y desarrollo de productos, en coordinación con la Gerencia de Investigación y Desarrollo de Productos. 7. Desarrollar los simuladores financieros del proceso de gestión comercial sobre los productos de crédito que ofrece la Empresa. 8. Participar en la evaluación financiera de las propuestas que los oferentes presenten como requisito para seleccionar un proveedor, cuando le sea solicitado. 9. Revisar y validar los informes financieros que sean entregados como parte de compromisos contractuales de terceros con la Empresa, para el desarrollo de estudios especiales, en virtud de la capacidad técnica del área para tal efecto. 10. Implementar, en coordinación con la Vicepresidencia de Tecnológica y la Vicepresidencia Financiera, herramientas y mecanismos de consulta con entes externos especializados para la generación de reportes y estadísticas económicas del sistema financiero del país 11. Preparar y presentar la información macroeconómica para realizar las proyecciones requeridas en la elaboración del Proyecto Anual de Presupuesto de la Empresa y presentar información actualizada sobre las perspectivas financieras de los diferentes sectores, que sirva de apoyo a la toma de decisiones de la Presidencia y la Junta Directiva.
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores Financieros ▪ Análisis financieros ▪ Estudios de evolución económica ▪ Simuladores de crédito ▪ Sistemas de Información Financiero ▪ Metodologías y normas para alineamiento estratégico. ▪ Gestión de riesgos en entidades financieras ▪ Reglamentación de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado ▪ Planes de mejoramiento continuo.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos
Núcleos básicos del conocimiento	Administración y afines, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Administrativa y afines, Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines, Finanzas y Afines, Negocios Internacionales y Afines, Relaciones Internacionales y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Tesorería</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Tesorería</p>	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con el recibo, desembolso y registro de los ingresos y egresos de la Empresa. 2. Monitorear los vencimientos de los valores que integran el portafolio de inversiones para verificar su oportuno cumplimiento, así como su adecuada disposición, de acuerdo con las proyecciones del flujo de caja. 3. Proponer al Comité de Inversiones las operaciones a efectuar, soportadas con los respectivos análisis, de acuerdo con las condiciones de liquidez de la entidad y las expectativas del mercado de valores. 4. Ejecutar las operaciones de negociación del portafolio de inversiones, de acuerdo con la normatividad interna y externa. 5. Asegurar el cumplimiento de los convenios de recaudo y pago de la Empresa, así como verificar permanentemente la estabilidad financiera de las entidades con las que estén vigentes los mencionados convenios. 6. Elaborar proyecciones periódicas sobre el flujo de caja de la Empresa, teniendo en cuenta la complejidad de los negocios de esta. 7. Verificar que los valores correspondientes al portafolio de inversiones se encuentren debidamente registrados en los Depósitos de Valores autorizados para tal fin.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglamentación de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado ▪ Conciliaciones bancarias ▪ Normatividad relacionada con la operación de Inversiones y Tesorería ▪ Valoración de títulos valores del mercado ▪ Metodologías y normas para alineamiento estratégico. ▪ Formulación de planes proyectos y programas ▪ Indicadores financieros ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos

Núcleos básicos del conocimiento	Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Administrativa y afines Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Finanzas y afines, Matemáticas, Estadística y afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo
Requisitos adicionales	Certificado AMV Operativo

Macroproceso: Presupuesto	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Presupuesto	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar técnicamente a la Junta Directiva y a la Presidencia en la toma de decisiones, respecto a la oportunidad e idoneidad del manejo de los recursos de la Empresa, frente a diferentes opciones de gasto o inversión, acorde con la normatividad presupuestal vigente 1. Cumplir con las políticas y decisiones de la Junta Directiva y de la Presidencia en materia de ejecución, control y modificaciones al presupuesto. 2. Coordinar con la Gerencia Administrativa la elaboración del plan de compras de la Empresa. 3. Elaborar y expedir los certificados de disponibilidad presupuestal (CDP) y los registros presupuestales y los certificados de cupos de vigencias futuras conforme a las autorizaciones de la Junta Directiva. 4. Liderar la elaboración del anteproyecto del presupuesto anual de la Empresa y en coordinación con la Dirección de Planeación, y su articulación con los planes de acción derivados del Plan Estratégico de la Empresa. 5. Preparar en coordinación con la Vicepresidencia Jurídica, el proyecto de Acuerdo mediante el cual la Junta Directiva de la Empresa aprueba en presupuesto anual de la Empresa. 6. Preparar el documento de desagregación del presupuesto de la Empresa y el proyecto de resolución mediante la cual el Presidente lo aprueba. 7. Analizar los requerimientos de presupuesto presentados por las áreas para la siguiente vigencia y constituir las respectivas reservas presupuestales, proponiendo oportunamente las modificaciones necesarias para ajustar el presupuesto a las condiciones de ingresos, gastos y los requerimientos operativos de la Empresa. 8. Elaborar los proyectos de Acuerdo para realizar traslados y adiciones presupuestales para la aprobación de la Junta Directiva, cuando sea necesario. 9. Realizar los registros de la contabilidad presupuestal de la Empresa y de ejecución del presupuesto con el fin de hacer seguimiento al control de ingresos y gastos.

	<p>10. Coordinar con la Dirección de Planeación y la Gerencia de Planeación Financiera, la articulación del Plan Estratégico de la Empresa con los recursos financieros de esta.</p> <p>11. Presentar los informes periódicos de ejecución de ingresos y gastos, requeridos por la Contaduría General de la Nación.</p>
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglamentación de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado ▪ Estatuto de presupuesto público ▪ Indicadores de Gestión ▪ Manejo de presupuesto ▪ Gestión de riesgos en entidades financieras ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos
Núcleos básicos del conocimiento	Administración y afines, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Administrativa y afines Ingeniería Industrial y afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines, Finanzas o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso: SARC – SARL – SARM</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Riesgo Financiero</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar las políticas y procesos para prevenir, identificar, mitigar y administrar efectivamente el riesgo financiero de la Empresa. 2. Administrar los sistemas de riesgo de mercado, liquidez y crédito de la Empresa. 3. Verificar el cumplimiento de las políticas y límites asociadas al riesgo de crédito en cada una de las etapas y para cada uno de los productos expuestos a este tipo de riesgo en la Empresa. 4. Efectuar seguimiento periódico al funcionamiento de las herramientas, técnicas y/o modelos para la administración del riesgo de crédito de la Empresa. 5. Diseñar y proponer modificaciones y actualizaciones a los procesos y procedimientos de las diferentes etapas de riesgo de crédito de la Empresa. 6. Revisar y analizar el valor de riesgo de mercado y realizar oportunamente el reporte periódico a la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con las directrices sobre la materia. 7. Revisar y analizar los informes de mercado que incluyen, la exposición al riesgo de mercado, el control de límites y alertas, y remitirlos a las dependencias o áreas correspondientes.

	<ol style="list-style-type: none"> 8. Revisar y analizar los informes de liquidez que incluyen, la exposición al riesgo de liquidez, el control de límites y alertas, y remitirlos a las dependencias o áreas correspondientes. 9. Elaborar estudios y realizar propuestas para la formulación de las políticas necesarias para la administración del riesgo crediticio de la Empresa. 10. Apoyar a las dependencias y áreas de la Empresa, en la implementación de los mecanismos requeridos para el cumplimiento de las políticas sobre administración del riesgo financiero. 11. Realizar los estudios técnicos necesarios para la adquisición o actualización de modelos para administración del riesgo crediticio de la Empresa. 12. Efectuar seguimiento permanente al funcionamiento de los modelos de pérdida esperada y otorgamiento, y proponer oportunamente las acciones necesarias para la adecuada administración del riesgo crediticio. 13. Realizar análisis de los perfiles de riesgo de los afiliados actuales y potenciales de la Empresa y presentarlos a consideración de las áreas vinculadas con el riesgo de crédito. 14. Realizar seguimiento a las alertas tempranas en materia de riesgo mercado, liquidez y crediticio, así mismo comunicarlas oportunamente a las áreas involucradas. 15. Analizar las variables que influyan en el deterioro de la cartera de la Empresa y proponer los correctivos pertinentes. 16. Participar en la elaboración y actualización periódica de los manuales de riesgos de la Empresa.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de los sistemas de riesgo en entidades financieras ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Operación, control y seguimiento de operaciones de intermediación de valores. ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y afines, Administración y Afines, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Negocios Internacionales y Afines, Finanzas o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

Macroproceso: SARO	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia SARO	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar las políticas y procesos para prevenir, identificar, mitigar y administrar efectivamente el riesgo operativo de la Empresa. 2. Administrar el riesgo operativo de la Empresa de acuerdo con los lineamientos y metodologías establecidos sobre la materia por los entes reguladores. 3. Implementar el sistema de reportes y administrar el registro de eventos, internos y externos, de riesgo operativo de la Empresa. 4. Coordinar la recolección de la información para alimentar el registro de riesgo operativo. 5. Evaluar el impacto de las medidas de control potenciales para cada uno de los eventos de riesgo identificados y medidos. 6. Monitorear el perfil de riesgo individual y consolidado de la Empresa, y reportar oportunamente esta información al órgano correspondiente, de acuerdo con las directrices de la Superintendencia Financiera de Colombia. 7. Implementar y hacer seguimiento a los procesos y planes de acción relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo Operativo y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones. 8. Administrar los modelos de control y medición de riesgo operativo. 9. Establecer los lineamientos para generar una cultura de riesgo operativo en los colaboradores y los terceros vinculados a la Empresa. 10. Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el riesgo inherente, con el propósito de evaluar su efectividad. 11. Reportar semestralmente al Vicepresidente de Riesgos la evolución del riesgo, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo, de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia. 12. Participar en la elaboración y actualización periódica del manual de riesgos de la Empresa. 13. Proponer y ejecutar el plan de continuidad de negocio de la Empresa.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de los sistemas de riesgo en entidades financieras ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Operación, control y seguimiento de operaciones de intermediación de valores. ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público

Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y afines, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Finanzas o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo
---	---

Macroproceso: SARO	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Seguridad de la Información	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar y coordinar la implementación de la política de seguridad de la información y ciberseguridad de la Empresa. 2. Divulgar y mantener actualizada la política de seguridad en la información y ciberseguridad de la Empresa, de acuerdo con las normas que regulan la materia. 3. Implementar y administrar estándares y procedimientos de apoyo para fortalecer la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad de la Empresa. 4. Analizar, evaluar y conceptuar, en coordinación con la Dirección de Planeación, las propuestas de procedimientos y organización institucional relacionados con seguridad de la información y ciberseguridad. 5. Asesorar a las dependencias de la Empresa, en materia de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, en el proceso de desarrollo e implementación de nuevos productos y servicios. 6. Proponer y establecer los mecanismos, en coordinación con las demás dependencias, para la clasificación y el control de acceso sobre la información de la Empresa. 7. Establecer los lineamientos para generar una cultura de seguridad digital en los colaboradores y los terceros vinculados a la Empresa. 8. Establecer una estrategia de comunicación para reportar oportunamente sobre los eventos de ciberseguridad a las autoridades competentes e informar a los clientes que vean afectada la confidencialidad o integridad de su información, así como para proponer las medidas necesarias para mitigar la situación.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de los sistemas de riesgo en entidades financieras ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA ▪ Operación, control y seguimiento de operaciones de intermediación de valores. ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Régimen Disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y afines, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso: Gestión Jurídica</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Representación Judicial</p>	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Representar judicial y extrajudicialmente a la Empresa en los procesos y tutelas que se instauren en su contra o que esta deba promover en defensa de sus intereses. 2. Realizar el control y vigilancia de los procesos de la Empresa, a excepción de los procesos ejecutivos para el recaudo de la cartera por vía judicial que se adelantan por la Vicepresidencia de Crédito. 3. Ejercer la representación y defensa de la Empresa ante las curadurías urbanas y demás autoridades administrativas, en los procesos en los que exista interés de parte de la Empresa. 4. Representar a la Empresa en defensa de sus intereses en los incidentes de desacato iniciadas en contra de la Empresa. 5. Estructurar, supervisar y controlar la ejecución de los contratos celebrados con abogados externos para defensa de los intereses de la Empresa. 6. Representar prejudicialmente a la Empresa ante los diferentes centros de conciliación autorizados, en cumplimiento de lo establecido en la Ley. 7. Suministrar al Ministerio Público en los procesos en que sea parte la Empresa toda la información y documentos que sean necesarios para la defensa de sus intereses. 8. Realizar el estudio de análisis y formulación de propuestas de las políticas sobre prevención del daño antijurídico. 9. Identificar los hechos de materia de demanda que resulten recurrentes con el fin de solicitar al interior de la Empresa acciones de mejora tendientes a prevenir la iniciación de acciones judiciales en contra de los intereses de la Empresa. 10. Investigar, analizar y proyectar las fichas de conciliación que deben someterse a considerarse del Comité de Conciliación y hacer seguimiento al cumplimiento de las decisiones que adopte el comité. 11. Ejercer la secretaria técnica del Comité de Conciliación en los términos previstos en las normas que regula la materia.

	12. Revisar los proyectos de respuesta a los órganos de control y vigilancia cuando sea requerido.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defensa y representación judicial ▪ Procedimiento civil y comercial ▪ Políticas de prevención de daño antijurídico ▪ Mecanismos alternativos de solución de conflictos ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y afines, Economía, Contaduría pública, Administración y afines, Finanzas o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

Macroproceso: Gestión Jurídica	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Asesorías y Conceptos	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar a la Presidencia y a las demás dependencias de la Empresa en los asuntos de orden jurídico y en la interpretación de las normas constitucionales y legales. 2. Elaborar y revisar los proyectos de Acuerdo o Resolución que deban someterse a la aprobación de la Junta Directiva o de la Presidencia, respectivamente. 3. Estudiar y conceptuar jurídicamente sobre los proyectos y/o modificaciones de los reglamentos de los productos del Fondo Nacional del Ahorro. 4. Suministrar insumos de orden jurídico cuando sea requerido por parte de la dependencia encargada de atender los derechos de petición en el Fondo Nacional del Ahorro 5. Elaborar, revisar y conceptuar sobre proyectos o minutas de contratos requeridos para el desarrollo de las operaciones de la Empresa, así como pagarés y demás documentos de orden legal. 6. Analizar el impacto de orden jurídico de nuevas disposiciones legales o decretos reglamentarios e informar a las dependencias involucradas en el tema. 7. Orientar y realizar la recopilación, actualización y divulgación de la normatividad relacionada con los objetivos misionales y funciones de la Empresa. 8. Elaborar concepto jurídico del trámite de retiro de cesantías y ahorro voluntario contractual por fallecimiento del afiliado determinando la forma de pago de los saldos depositados en las cuentas.

	<p>9. Recibir, analizar y proyectar respuestas de carácter legal a las solicitudes de trámite de los afiliados de la Empresa para cancelación del pacto de retroventa, el levantamiento del patrimonio de familia y la cancelación de la afectación a vivienda familiar.</p> <p>10. Validar la prohibición de transferencia y derecho de preferencia que impone el subsidio de vivienda familiar.</p> <p>11. Registrar el trámite de cancelación de pacto de retroventa ante la Superintendencia de Notariado y Registro, elaborar el proyecto de respuesta y la respectiva minuta de cancelación.</p> <p>12. Analizar a las solicitudes presentadas por los afiliados y dar respuesta de acuerdo con las normas que regulen la materia.</p> <p>13. Revisar los proyectos de respuesta a los órganos de control y vigilancia cuando sea requerido.</p>
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Argumentación jurídica ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y afines Economía, Contaduría pública, Administración y afines, Finanzas o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Gestión de Gobierno y Estrategia de TI</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Sistemas de Información</p>	
Funciones Especificas	<p>1. Dar respuesta oportuna a la demanda de sistemas y servicios de TI de la Empresa, implementar mejoras y nuevos desarrollos en los existentes, de acuerdo con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) y con criterio de costo efectividad, conveniencia y valor.</p> <p>2. Gestionar la arquitectura empresarial en los dominios de sistemas de información y de datos, y coordinar la definición e implementación de las arquitecturas de transición con las áreas responsables de los dominios de negocio, infraestructura y seguridad, de forma tal que las soluciones se adecuen a las necesidades estratégicas y operativas de cada una de las áreas de la Empresa.</p> <p>3. Diseñar e implementar estrategias para el aprovechamiento de las TIC en aplicaciones, servicios y trámites en línea dirigidos a los funcionarios, afiliados, ciudadanos y otras entidades.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Gestionar y operar los servicios de TI que soportan las capacidades de analítica de datos de la Empresa, así como de la gestión de la calidad y el gobierno de la información. 5. Proponer y orientar a las dependencias de la Empresa en el diseño e implementación de mejoras en sus procesos mediante la aplicación de las tecnologías de información. 6. Definir e implementar metodologías para el aseguramiento de la calidad de los sistemas de información de la Empresa. 7. Adelantar los procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología y hacer seguimiento a la ejecución de los recursos financieros en los rubros de inversión, soporte y mantenimiento, de los sistemas de información de la Empresa.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologías de la Información y de la Comunicación ▪ Normatividad en materia de derechos de autor y licencias de software ▪ Seguridad informática y auditoría de sistemas ▪ Análisis e identificación de riesgos informáticos ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines, Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Gestión de Soportes e Incidentes</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Servicios de TI e Infraestructura</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responder por la disponibilidad, capacidad y eficiencia de los servicios de TI mediante la administración y gestión integral del hardware, software, las telecomunicaciones, los servicios tercerizados y demás componentes de infraestructura de la Empresa. 2. Aplicar los lineamientos, políticas, estrategias y mejores prácticas para la selección y aprovechamiento de las tecnologías, servicios de información y comunicación que sean requeridos para la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la Empresa. 3. Gestionar la arquitectura empresarial en el dominio de infraestructura y coordinar la definición e implementación de las arquitecturas de transición con las áreas responsables de los dominios de negocio, datos, sistemas de información y seguridad, de forma tal que las soluciones se

	<p>adecuen a las necesidades estratégicas y operativas de cada una de las áreas de la Empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Responder por la definición, adquisición, operación, supervisión y mejora continua de las capacidades de infraestructura tecnológica, necesarias para garantizar el cabal aprovechamiento de los sistemas de información de la Empresa. 5. Administrar los activos de la infraestructura de TI, con el fin de asegurar la configuración y el cumplimiento de las regulaciones vigentes en materia de custodia de activos y protección de la propiedad intelectual. 6. Administrar el ambiente físico requerido para las operaciones de TI, de manera que se garantice el correcto funcionamiento a nivel técnico y operativo de los procesos de la Empresa. 7. Definir, implementar, mantener y mejorar continuamente los planes y recursos para la recuperación de los servicios de tecnología de la información, para asegurar la continuidad del negocio y la atención de emergencias. 8. Adelantar los procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología y hacer seguimiento a la ejecución de los recursos financieros de inversión, soporte y mantenimiento, de los servicios de TI y la infraestructura tecnológica de la Empresa.
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de Software y Hardware ▪ Diseño y mantenimiento de redes. ▪ Tecnologías de la Información y de la Comunicación ▪ Normatividad en materia de derechos de autor y licencias de software ▪ Seguridad informática y auditoría de sistemas ▪ Análisis e identificación de riesgos informáticos ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público
<p>Núcleos básicos del conocimiento</p>	<p>Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines, Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo</p>

<p>Macroproceso: Transformación Digital</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Digital</p>	
<p>Funciones Específicas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar continuamente los procesos de la organización y promover la innovación con el objetivo que la experiencia de los clientes sea más agradable. 2. Articular la estrategia y las iniciativas de transformación digital con los sistemas de innovación del Estado y de los sectores financiero y de vivienda, en el marco del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. 3. Liderar y coordinar, con las dependencias de la Empresa, que considere necesario, la conceptualización y desarrollo de iniciativas de transformación digital. 4. Definir, implementar y aplicar metodologías ágiles para la innovación incremental y disruptiva mediante el aprovechamiento de las oportunidades de aplicación de tecnologías emergentes. 5. Coordinar con el área de comunicaciones y la Vicepresidencia Comercial, la estrategia de redes sociales y mercadeo digital para asegurar su alineación con la estrategia de transformación digital. 6. Liderar la formulación del programa de fortalecimiento de la cultura digital en la Empresa y sus grupos de interés, y coordinar su ejecución con la Gerencia de Talento Humano y el área de comunicaciones. 7. Orientar y promover en la Empresa una cultura de adaptación al cambio que favorezca la transformación digital. 8. Hacer seguimiento a las tendencias en innovación tecnológica y transformación digital del negocio, para identificar oportunidades y amenazas para la Empresa y desarrollar estrategias para su gestión. 9. Identificar las brechas de capacidad digital existentes en la Empresa, y contribuir a cerrarlas en coordinación con la Gerencia de Talento Humano. 10. Coordinar y hacer seguimiento a la ejecución de la estrategia de Gobierno Digital para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Empresa.
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión estratégica de tecnologías de la información y las comunicaciones ▪ Administración de sistemas de información, software y hardware ▪ Seguridad de la información y gobierno de datos. ▪ Organización del Estado colombiano y la función pública ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Régimen Disciplinario del sector público

Núcleos básicos del conocimiento	Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines, Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Diseño Gráfico y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo
---	--

Macroproceso: SARO	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Estrategia TI y Aseguramiento	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar, en coordinación con la Vicepresidencia de Riesgos, las políticas de seguridad informática, protección de datos personales y ciberseguridad en la infraestructura tecnológica de la Empresa. 2. Implementar el modelo de seguridad informática y gestionar los procesos y controles definidos en el mismo para proteger los activos tecnológicos y asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad en la infraestructura tecnológica de la Empresa. 3. Monitorear y coordinar con las Vicepresidencias de Riesgos y de Tecnología la gestión oportuna de los eventos e incidentes de seguridad informática minimizando su impacto en la infraestructura tecnológica y los servicios de Información de la Empresa. 4. Gestionar la arquitectura empresarial en el dominio de la seguridad, y coordinar la definición e implementación de las arquitecturas de transición con las áreas responsables de los dominios de negocio, datos, sistemas de información e infraestructura, de forma tal que las soluciones se adecuen a las necesidades estratégicas y operativas de cada una de las áreas de la Empresa. 5. Aplicar los lineamientos para el cumplimiento de requisitos legales y estándares de seguridad, ciberseguridad y privacidad en la infraestructura tecnológica de la Empresa. 6. Definir e implementar los controles y mecanismos necesarios para garantizar la seguridad e integridad de la plataforma tecnológica y los servicios de información en todas las dependencias de la Empresa, de acuerdo con las políticas establecidas por la Vicepresidencia de Riesgos. 7. Adelantar los procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología y hacer seguimiento a la ejecución de los recursos financieros de inversión, soporte y mantenimiento, de la infraestructura, los servicios y capacidades para la gestión de la seguridad informática de la Empresa.
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de riesgos asociados a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación ▪ Seguridad informática y auditoría de sistemas ▪ Normatividad en materia de derechos de autor y licencias de software

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis e identificación de riesgos informáticos ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público
Núcleos básicos del conocimiento	Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Ingeniería Electrónica, telecomunicaciones y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Matemáticas, Estadística y Afines, Economía y Afines, Administración y Afines, Arquitectura y Afines, o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Gestión Administrativa y Gestión Documental</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Administrativa</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar los recursos físicos de infraestructura, servicios generales, gestión documental, así como los activos y elementos de consumo requeridos por las dependencias de la Empresa. 2. Coordinar la elaboración y ejecución de los planes y programas de adquisiciones y servicios administrativos de la Empresa. 3. Planear y ejecutar las actividades relacionadas con la adquisición, almacenamiento, custodia e inventario de bienes muebles e inmuebles y servicios necesarios para el funcionamiento de la Empresa, velando especialmente porque se cumplan las normas vigentes. 4. Planear y ejecutarlos procesos de administración de suministros e insumos que requieran las dependencias, con el fin de garantizar la adecuada y oportuna disposición de los elementos necesarios para su funcionamiento. 5. Ejecutar las políticas y lineamientos para garantizar la gestión documental de la Empresa, garantizando los procesos de conservación, organización, inventario, servicio y control de la documentación. 6. Coordinar con las dependencias responsables y los gerentes regionales las actividades requeridas para la apertura, cierre, traslado y adecuaciones locativas de las instalaciones físicas de las sedes de la Empresa. 7. Dirigir la elaboración de planes y programas para prevenir, mitigar, corregir y compensar los posibles impactos ambientales generados en el desarrollo normal de las actividades de la Empresa.

	8. Dirigir y coordinar la prestación de los servicios generales de mantenimiento, vigilancia, aseo, servicios de custodia de archivos y correspondencia
Conocimientos básicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del presupuesto. ▪ Sistemas Integrados de Gestión. ▪ Gestión de recursos físicos y administración de inventarios. ▪ Gestión documental ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y afines, Administración y afines, Contaduría Pública, Economía, Arquitectura y Afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Relaciones Internacionales y afines, Sistemas de Información y Documentación Bibliotecología y Archivista y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

Macroproceso: Gestión Humana	
Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Gestión Humana	
Funciones Especificas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear y ejecutar las políticas institucionales para el desarrollo del talento humano, la gestión del conocimiento, la gestión del desempeño, la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar social, acorde con los objetivos, metas y necesidades de la Empresa. 2. Ejecutar la política de empleo público y verificar el cumplimiento de los lineamientos para la administración del talento humano de la Empresa, de conformidad con las normas legales vigentes 3. Participar en el desarrollo de las negociaciones con las organizaciones sindicales de la Empresa y verificar el cumplimiento de los compromisos y acuerdos derivados de ellas. 4. Diseñar y proponer políticas de gestión de talento humano orientadas a incrementar los niveles de productividad, desempeño, compromiso y competitividad de los trabajadores de la Empresa. 5. Orientar, acompañar y proponer los estudios de análisis y rediseño de la estructura organizacional, la planta de personal de la Empresa con base en las políticas institucionales.

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Administrar la planta de personal con el propósito que las dependencias cuenten con el personal necesario para la prestación del servicio, según los procedimientos establecidos. 7. Dirigir el diseño y realizar la ejecución y evaluación de planes de reclutamiento, selección, promoción y desvinculación del talento humano de Empresa con base en las políticas institucionales y la normatividad vigente. 8. Administrar, coordinar y supervisar la elaboración de la nómina de la Empresa y la liquidación de las prestaciones sociales y demás pagos inherentes de acuerdo a la normatividad vigente. 9. Elaborar y ejecutar los planes institucionales de capacitación, de salud ocupacional y de bienestar social para los funcionarios de la Empresa. 10. Mantener actualizado el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Empresa y proponer los lineamientos para su revisión y ajuste permanente. 11. Diseñar y ejecutar los procedimientos para mantener actualizada la historia laboral de los empleados públicos y trabajadores oficiales activos y retirados, así como para expedir las certificaciones laborales que le sean solicitadas.
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración y desarrollo del talento humano ▪ Sistemas Integrados de Gestión del Talento Humano. ▪ Régimen laboral de Empresas industriales y comerciales del Estado. ▪ Sistema de Seguridad Social Integral. ▪ Sistema de compensaciones. ▪ Nómina y prestaciones sociales. ▪ Modelo de gestión por competencias y evaluación de desempeño. ▪ Diseño programas de capacitación y gestión del conocimiento. ▪ Seguridad y salud en el Trabajo. ▪ Bienestar laboral. ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA
<p>Núcleos básicos del conocimiento</p>	<p>Antropología, Artes Liberales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Psicología, Sociología, Trabajo Social y Afines, Administración y Afines, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras ingenierías, Finanzas y Afines, Contaduría Pública y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo</p>

<p>Macroproceso: Gestión Administrativa</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica) Gerencia Seguros</p>	
<p>Funciones Especificas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar las políticas y procedimientos institucionales para la administración de las pólizas que conforman el programa de seguros de la Empresa, así como de los seguros que respaldan los créditos que otorga el Fondo Nacional del Ahorro a los consumidores financieros. 2. Establecer los requerimientos que debe cumplir el programa de seguros de productos, bienes y personas de la Empresa, en cuanto a sus coberturas, tasas, vigencias, condiciones generales y particulares. 3. Liderar el proceso de selección de los corredores de seguros que asesorarán a la Empresa en el diseño del programa de seguros de productos, bienes y personas. 4. Supervisar y hacer seguimiento a gestión de los corredores de seguros de la Empresa, verificando el cumplimiento de las coberturas y el manejo de los siniestros desde el reporte hasta el cierre. 5. Dirigir la elaboración del mapa y registro del maestro de pólizas contratadas. 6. Adelantar y supervisar el trámite ante la empresa de seguros en los que la Empresa actúe como tomador por cuenta de sus deudores y/o afiliados, para proteger intereses del asegurado. 7. Negociar ante las compañías de seguros las mejores indemnizaciones de acuerdo con las necesidades del cliente, costos y servicios. 8. Establecer controles para verificar la calidad, exactitud y veracidad de la información proporcionada por la Empresa, el cliente y la compañía aseguradora durante el proceso operativo de seguros. 9. Tramitar las reclamaciones de los siniestros presentados por los afiliados, así como por daños ocasionados a los bienes propios de la Empresa ante las compañías, hacer seguimiento a las mismas e informar a las dependencias involucradas en el proceso. 10. Coordinar e informar a la Gerencia de Cartera los créditos asegurados en las pólizas de deudores de la Empresa, para efectuar el trámite y cancelación de las primas mensuales a la compañía de seguros. 11. Garantizar que la información de seguros que ofrece la Empresa se encuentre actualizada en la página web, para interés de los consumidores financieros.
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de programas y pólizas de seguros. ▪ Corredores de seguros. ▪ Regulación sobre seguros ▪ Gestión de recursos físicos ▪ Gestión documental ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen legal de las Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Función pública y régimen disciplinario del sector público ▪ Políticas y regulación sobre ahorro y crédito aplicables al FNA
Núcleos básicos del conocimiento	Derecho y afines, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y Afines o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo

<p>Macroproceso:</p> <p>Mercadeo – Comunicaciones</p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde aplica)</p> <p>Gerencia Mercadeo y Comunicaciones</p>	
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar, desarrollar, implementar, monitorear y evaluar la estrategia general de comunicación del Fondo Nacional del Ahorro en lo referente a comunicación corporativa y publicitaria, de acuerdo con los planes y objetivos aprobados por la Presidencia. 2. Desarrollar investigaciones y estudios de mercado para proponer e incentivar mejoras e innovación en productos, servicios, modelos de mercadeo y forma de ventas. 3. Elaborar y proponer a la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo el Plan Estratégico de Mercadeo que le permita a la Empresa mejorar su posicionamiento e incrementar las ventas de los productos de captación y colocación. 4. Dirigir, ejecutar y controlar las tácticas y actividades del Plan Estratégico de Mercadeo en coordinación con las áreas competentes, de acuerdo con las políticas establecidas. (incluye fidelización, eventos del canal trade, alianzas). 5. Administrar la relación con la(s) agencia(s) que se contraten por parte de la Empresa para el diseño y ejecución del Plan Estratégico de Mercadeo, así como de las actividades de comunicaciones y relaciones públicas. (incluye, entre otras, agencias creativas, de medios, de BTL y de RRPP). 6. Diseñar estrategias para generar acercamiento con clientes estratégicos, construyendo y promoviendo relaciones duraderas a través de alianzas y planes de fidelización. 7. Administrar el funcionamiento de los canales no presenciales de la Empresa. 8. Gestionar con la Vicepresidencia Comercial la divulgación y ejecución de campañas y eventos.

	<ol style="list-style-type: none"> 9. Apoyar los esfuerzos de comunicación interna de la Empresa, en línea con los objetivos estratégicos. 10. Asistir a la Presidencia y demás dependencias de la Empresa en el manejo de los medios de comunicación, facilitando una relación fluida y amable con ellos. Esta Gerencia debe diseñar, producir y realizar la corrección de estilo de comunicados de prensa, publicaciones y demás productos en conjunto con las áreas poseedoras de la información. 11. Apoyar la gestión de RRPP de la Presidencia de la Empresa. (giras de medios, programas de comunicación institucional, visitas, entrevistas o discursos). 12. Establecer en coordinación con la Secretaría de Información y Prensa de la Presidencia de la República, canales de comunicación entre las diversas entidades del sector público para la divulgación y consulta de las actividades adelantadas por la Empresa con destino a la opinión pública. 13. Trabajar en sinergia con las dependencias de la Empresa, en la implementación de la estrategia de gobierno en línea y atención al ciudadano que se generen a través de los canales de comunicación. 14. Mantener actualizado el archivo del material informativo interno y externo del Fondo Nacional del Ahorro.
<p>Conocimientos básicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategias Comerciales y de Mercadeo ▪ Manejo de Eventos Masivos ▪ Plan de Mercadeo y Plan de Medios ▪ Campañas de promoción y publicidad ▪ Planeación estratégica y gestión de proyectos ▪ Políticas y normas en materia de Vivienda aplicable al FNA ▪ Gestión del riesgo en entidades financieras ▪ Empresas industriales y comerciales del Estado ▪ Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ▪ Régimen Disciplinario del sector público
<p>Núcleos básicos del conocimiento</p>	<p>Diseño, Publicidad y Afines, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Administración, Economía, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías, Mercadotecnia, Mercadeo, Marketing y Afines, Negocios Internacionales o en otras áreas relacionadas con las funciones del empleo.</p>

NIVEL PROFESIONAL

PARTE GENERAL

Nivel: Profesional	Denominación del cargo: Profesional P1 – P2
Propósito del Cargo	Liderar, organizar y controlar la ejecución de los planes, programas y proyectos conforme a los procesos y procedimientos del área en que se desempeña y hacer seguimiento a los mismos. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Profesional 01

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
01	32	Título profesional, título de posgrado en la modalidad de especialización	Setenta y dos (72) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Liderar los procesos bajo su responsabilidad, de acuerdo con la distribución de funciones realizada por el superior inmediato.
2. Participar en el diseño de los planes, programas y proyectos de la Empresa.
3. Hacer seguimiento, control y evaluación de los planes, programas, proyectos y procesos bajo su responsabilidad mediante los indicadores de seguimiento de resultados y desempeño institucional definidos por la Empresa.
4. Adelantar estudios y análisis tendientes al logro de los objetivos, planes, programas y proyectos de la Empresa y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
5. Proponer y contribuir en el desarrollo de proyectos dirigidos a mejorar o innovar en los procesos del área en que se desempeña.
6. Orientar y coordinar la realización de informes técnicos y estadísticos requeridos en el área de desempeño, conforme a las políticas y procedimientos institucionales.
7. Coordinar grupos internos o equipos de trabajo de acuerdo con las instrucciones del jefe inmediato.
8. Proponer acciones para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, y los demás sistemas específicos que componen el Sistema Integrado de Gestión Institucional.
9. Analizar y proyectar los informes que soliciten los órganos de control y demás entidades del Estado.
10. Estudiar y orientar la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas.

11. Proyectar y diseñar oportunamente los instrumentos para atender los requerimientos, consultas, informes y solicitudes formulados a la dependencia respectiva.
12. Preparar, proyectar y orientar, los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas en los procesos de contratación de la Empresa que le sean encomendados.
13. Realizar la supervisión de los contratos y/o convenios que le sean asignados, de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.
14. Atender los requerimientos y peticiones de los usuarios internos y de los ciudadanos y brindar la asesoría y respuesta oportuna, relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la respectiva dependencia.
15. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la Empresa y contribuir con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.
16. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.
17. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.
18. Cumplir con las obligaciones en materia de gestión de los riesgos y seguridad de la información, establecidas por la Empresa.
19. Cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, definidas por la Empresa.
20. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

Profesional 02

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
02	40	Título profesional, título de posgrado en la modalidad de especialización	Sesenta (60) meses de experiencia profesional.

Funciones Generales

1. Liderar y controlar los procesos bajo su responsabilidad, de acuerdo con la distribución de funciones realizada por el superior inmediato.
2. Participar en el diseño de los planes, programas y proyectos de la Empresa.
3. Hacer seguimiento, control y evaluación de los planes, programas, proyectos y procesos bajo su responsabilidad mediante los indicadores de seguimiento de resultados y desempeño institucional definidos por la Empresa.
4. Realizar informes técnicos y estadísticos requeridos en el área de desempeño, conforme a las políticas y procedimientos institucionales.
5. Elaborar y actualizar - en coordinación con las áreas correspondientes - los manuales de procesos y procedimientos y demás elementos para la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, y los demás sistemas específicos que componen el Sistema Integrado de Gestión.

6. Proponer acciones para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, y los demás sistemas específicos que componen el Sistema Integrado de Gestión Institucional.
7. Elaborar los informes que soliciten los órganos de control y demás entidades del Estado.
8. Adelantar la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas.
9. Preparar, proyectar y orientar, los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas en los procesos de contratación de la Empresa que le sean encomendados.
10. Realizar la supervisión de los contratos y/o convenios que le sean asignados, de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.
11. 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 dependencia respectiva.
12. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.
13. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la Empresa y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.
14. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.
15. Estudiar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño.
16. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que correspondan a las dependencias en que se desempeña.
17. Cumplir con las obligaciones en materia de gestión de los riesgos y seguridad de la información, establecidas por la Empresa.
18. Cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, definidas por la Empresa.
19. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

Nivel: Profesional	Denominación del cargo: Profesional P3-P4-P5
Propósito del Cargo	Ejecutar los planes, programas y proyectos de acuerdo a los procesos y procedimientos del área en que se desempeña. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Profesional 03

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
03	114	Título profesional.	Cuarenta y Ocho (48) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Ejecutar planes, programas, proyectos y procesos del área al que está asignado y requeridos por la Empresa.
2. Verificar la información y los resultados que soportan los indicadores de seguimiento y desempeño institucional.
3. Participar en la elaboración de informes técnicos y estadísticos requeridos en el área de desempeño, conforme a las políticas y procedimientos institucionales.
4. Ejecutar y verificar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad y los demás sistemas específicos que componen el Sistema de Gestión Institucional.
5. Seguir las metodologías, estándares, manuales de procesos procedimientos y mecanismos definidos por la empresa para las diferentes áreas.
6. Participar en la elaboración de los informes que soliciten los órganos de control y demás entidades del Estado.
7. la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas.
8. Participar en la elaboración de los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas en los procesos de contratación de la Empresa que le sean encomendados.
9. Participar en la supervisión de los contratos y/o convenios que le sean asignados, de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.
10. 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 dependencia.
11. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.
12. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que correspondan a las dependencias en que se desempeña.
13. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.
14. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la Empresa y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.
15. Cumplir con las obligaciones en materia de gestión de los riesgos y seguridad de la información establecidas, por la Empresa.
16. Cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, definidas, por la Empresa.
17. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

Profesional 04

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
04	134	Título profesional.	Cuarenta y dos (42) meses de experiencia profesional relacionada.
Funciones Generales			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar los procedimientos necesarios para el desarrollo de planes, programas, proyectos y procesos requeridos en la Empresa. 2. Generar y reportar la información que soporta los indicadores de seguimiento y desempeño institucional. 3. Ejecutar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad y los demás sistemas específicos que componen el Sistema de Gestión Institucional. 4. Seguir las metodologías, estándares, Manuales de Procesos, procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa para las diferentes áreas. 5. Participar en la recopilación y verificación de la información para elaborar los informes que soliciten los órganos de control y demás entidades del Estado. 6. participar en la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas. 7. participar en la elaboración de los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas en los procesos de contratación de la Empresa que le sean encomendados. 8. Participar en la supervisión de los contratos y/o convenios que le sean asignados, de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes. 9. 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 oficina o vicepresidencia. 10. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental. 11. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la entidad y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios. 12. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas. 13. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que correspondan a las dependencias en que se desempeña. 14. Cumplir con las obligaciones en materia de gestión de los riesgos y seguridad de la información establecidas, por la Empresa. 15. Cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, definidas por la Empresa. 16. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño. 			

Profesional 05

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
05	82	Título profesional.	Treinta (30) meses de experiencia profesional relacionada.
Funciones Generales			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar las actividades necesarias para el desarrollo de los planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos del área de desempeño. 2. Ejecutar las actividades necesarias para el logro de resultados y la generación de la información para elaborar los indicadores de seguimiento y desempeño institucional. 3. Ejecutar las actividades necesarias para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad y los demás sistemas específicos que componen el Sistema de Gestión Institucional. 4. Seguir las metodologías, estándares, Manuales de Procesos procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa para las diferentes áreas. 5. Participar en la recopilación y verificación de la información para elaborar los informes que soliciten los órganos de control y demás entidades del Estado. 6. Participar en los procedimientos de supervisión, seguimiento, control y evaluación, que le sean encomendados, durante la ejecución de los contratos celebrados por la empresa. 7. Participar en los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, que le sean encomendados, durante la ejecución de los contratos celebrados por la empresa. 8. 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 oficina o vicepresidencia. 9. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental. 10. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la Empresa y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios. 11. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas. 12. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que correspondan a las dependencias en que se desempeña. 13. Cumplir con las obligaciones en materia de gestión de los riesgos y seguridad de la información establecidas, por la Empresa. 14. Cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, definidas por la Empresa. 15. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño. 			

Profesional 06

Nivel: Profesional	Denominación del cargo: Profesional P6
Propósito del Cargo	
	Ejecutar, aplicando los conocimientos profesionales requeridos, las tareas para el desarrollo de los programas, planes y proyectos procesos y procedimientos del área en que se desempeña. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
06	139	Título profesional.	Sin experiencia profesional

Funciones Generales

1. Realizar tareas para la ejecución práctica de los procedimientos del área al cual está asignado y requeridos por Empresa.
2. Realizar actividades operativas para la ejecución práctica del logro de indicadores de seguimiento y desempeño institucional.
3. Realizar actividades operativas para la ejecución practica de las metodologías, estándares, Manuales de Procesos procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa para las diferentes áreas.
4. Realizar actividades operativas para la elaboración de los informes que soliciten los órganos de control y demás entidades del Estado.
5. Participar en la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas.
6. Participar en los procedimientos para la formulación de los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas, que le sean encomendados, para los procesos de contratación de bienes y servicios requeridos por la Empresa.
7. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la oficina o vicepresidencia.
8. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la Empresa y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.
9. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.
10. Elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.
11. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que correspondan a las dependencias en que se desempeña.
12. Cumplir con las obligaciones en materia de gestión de los riesgos y seguridad de la información, establecidas por la Empresa.

13. Cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, definidas por la Empresa.
14. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

NIVEL TÉCNICO

PARTE GENERAL

Nivel: Técnico	Denominación del cargo: Analista 01 - 02
Propósito del Cargo	Desarrollar actividades operativas, aplicando los conocimientos técnicos requeridos, para la ejecución de los procesos y procedimientos del área, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Analista 01

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
01	46	Título de formación tecnológica o aprobación de tres (3) años de educación superior en la modalidad de formación tecnológica o profesional	Cuarenta y ocho (48) meses de experiencia relacionada.

Funciones Generales

1. Brindar soporte técnico para la elaboración, ejecución, control y seguimiento de los planes operativos y de acción del área.
2. Participar en la operación de los procesos del área, dirigidos a implementar herramientas y mecanismos para mejorar la eficiencia y eficacia de la operación y los resultados.
3. Participar en la implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación del área.
4. Brindar soporte técnico para la definición de parámetros y requerimientos de información necesarios para la operación dentro del área donde este asignado.
5. Gestionar y operar los sistemas de información, aplicativos y demás herramientas tecnológicas que apoyan la operación de la dependencia, de conformidad con las responsabilidades y autorizaciones que se le asignen.
6. Registrar, actualizar y mantener disponible la información de la dependencia, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
7. Administrar y ordenar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y las orientaciones del superior inmediato.
8. Operar los datos y la información que gestiona la dependencia de manera que sirva de soporte a la toma de decisiones.
9. Elaborar reportes, informes y demás documentos resultados de la gestión de la información, de conformidad con los requerimientos de la dependencia y las instrucciones del superior inmediato.

10. Facilitar el servicio y atención a los usuarios, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
11. Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
12. Organizar, archivar y manejar los documentos y la información relacionada con los procesos de la dependencia, de conformidad con las tablas de retención documental definidas por la Empresa
13. Participar en la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
14. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.
15. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

Analista 02

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
02	48	Título de formación técnica o aprobación de dos (2) años de educación superior en la modalidad de formación tecnológica o profesional	Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada.

Funciones Generales

1. Ejecutar las actividades que le asigne su jefe en el tiempo y con la calidad requerida
2. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación del área.
3. Brindar soporte técnico para la definición de parámetros y requerimientos de información necesarios para la operación dentro del área donde este asignado.
4. Gestionar y operar los sistemas de información, aplicativos y demás herramientas tecnológicas que apoyan la operación de la dependencia, de conformidad con las responsabilidades y autorizaciones que se le asignen.
5. Registrar, actualizar y mantener disponible la información de la dependencia, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
6. Administrar y ordenar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y las orientaciones del superior inmediato.
7. Valorar, analizar y procesar los datos y la información que gestiona la dependencia de manera que sirva de soporte a la toma de decisiones.
8. Elaborar reportes, informes y demás documentos resultado de la gestión de la información, de conformidad con los requerimientos de la dependencia y las instrucciones del superior inmediato.
9. Facilitar el servicio y atención a los usuarios, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
10. Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.

11. Responder por la organización, archivo y manejo de documentos y la información relacionada con los procesos de la dependencia, de conformidad con las tablas de retención documental definidas por la Empresa.
12. participar en la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la Empresa.
13. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la Empresa.
14. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

Analista 03

Nivel: Técnico	Denominación del cargo: Analista 03
Propósito del Cargo	Desarrollar tareas operativas aplicando los conocimientos técnicos requeridos en la ejecución de los procedimientos, planes, programas y proyectos conforme a procedimientos del área en que se desempeña.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
03	10	Título de formación técnica o aprobación de dos (2) años de educación superior en la modalidad de formación tecnológica o profesional	12 meses de experiencia laboral

Funciones Generales

1. Ejecutar las tareas que le asigne su jefe en el tiempo y con la calidad requerida
2. Prestar soporte y asistencia técnica, ejerciendo y desarrollando actividades de apoyo y complementarias a las tareas propias del nivel superior que le sean asignadas.
3. ejecutar de las acciones necesarias para el mejoramiento continuo de los sistemas específicos de gestión de la Empresa.
4. Participar en la operación de los procesos a cargo del área dirigidos a implementar herramientas y mecanismos para una prestación eficiente y eficaz de los mismos.
5. Elaborar, y mantener actualizados los archivos y registros de carácter técnico, administrativo y bases de datos de la dependencia, así como levantar la información requerida y participar en la elaboración de reportes e informes.
6. Elaborar archivos de trabajo de la dependencia en procesadores de texto, hojas de cálculo y presentaciones, utilizando los formatos establecidos.
7. Operar los sistemas de información, aplicativos y demás herramientas tecnológicas que apoyen la operación de la dependencia y le sean asignados de conformidad con las responsabilidades y autorizaciones a su cargo.

8. Registrar y mantener actualizada y disponible la información de la dependencia de acuerdo con los procedimientos establecidos y la orientación del superior inmediato.
9. Elaborar informes y demás documentos que den cuenta de los resultados de la gestión de la dependencia.
10. Participar en la atención a los requerimientos de usuarios internos o externos que le sean asignadas o que estén relacionadas con los procesos a su cargo.
11. Apoyar la elaboración de respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.
12. Apoyar la elaboración, revisión y actualización de los registros que soportan la gestión documental de la dependencia, en medio físico y digital, de acuerdo con las tablas de retención documental, para la adecuada custodia y preservación de la información.
13. Suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados, tanto por internos como externos, de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos para la dependencia
14. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

NIVEL ASISTENCIAL

PARTE GENERAL

Auxiliar Administrativo 01

Nivel: Asistencial	Denominación del cargo: Auxiliar Administrativo 01
Propósito del Cargo	Desarrollar actividades de apoyo para la ejecución de los procesos y procedimientos del área en que se desempeña y según las instrucciones de su jefe inmediato, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
01	60	Título de formación técnica o aprobación de un (1) año de educación superior de pregrado	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

Funciones Generales

1. Ejecutar actividades de apoyo y complementarias a las tareas propias del nivel superior que le sean asignadas.
2. Apoyar la ejecución de las acciones necesarias para el mejoramiento continuo de los sistemas específicos de gestión de la Empresa.
3. Participar en la operación de los procesos a cargo del área dirigidos a implementar herramientas y mecanismos para una prestación eficiente y eficaz de los mismos.
4. Llevar y mantener actualizados los registros de carácter técnico, administrativo, directorios y bases de datos y participar en la revisión y actualización de las tablas de retención documental del área para la adecuada custodia y preservación de la información.
5. Recibir, revisar, clasificar, radicar, distribuir y controlar documentos a través de la utilización del sistema de correspondencia y gestión documental establecido por la Empresa.
6. Suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados, tanto por internos como externos, de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos para la dependencia.
7. Buscar, recibir, clasificar, radicar, distribuir y controlar documentos, datos, elementos y correspondencia relacionados con asuntos y gestión de la dependencia en el sistema de gestión documental, de igual forma elaborar archivos de trabajo de la dependencia en procesadores de texto, hojas de cálculo y presentaciones, utilizando los formatos establecidos

8. Operar los sistemas de información, aplicativos y demás herramientas tecnológicas que apoyen la operación de la dependencia y le sean asignados de conformidad con las responsabilidades y autorizaciones a su cargo.
9. Apoyar la elaboración de informes y demás documentos que den cuenta de los resultados de la gestión de la dependencia.
10. Participar en la atención a los requerimientos de usuarios internos o externos que le sean asignadas o que estén relacionadas con los procesos a su cargo.
11. Apoyar la elaboración de respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.
12. Implementar herramientas y mecanismos de mejora en la operación de los procesos a su cargo de acuerdo a los lineamientos recibidos por el superior inmediato.
13. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

Nivel: Técnico	Denominación del cargo: Auxiliar Administrativo 02 - 03
Propósito del Cargo	Organizar y desarrollar las actividades comerciales y operativas requeridas para la atención y prestación de servicios de calidad al cliente, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Auxiliar Administrativo 02 – Fuerza Comercial

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
02	308	Diploma de bachiller.	Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral relacionada.

Funciones Generales

1. Ejecutar las actividades y tareas necesarias para la prestación de servicios y atención al cliente.
2. Acatar y con parámetros y requerimientos de información necesarios para la prestación de servicios y atención al cliente.
3. Orientar a los usuarios en el trámite y gestión de sus solicitudes, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
4. Seguir las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las Empresa, aplicables al servicio al ciudadano.
5. 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.

6. Aplicar los estándares de medición de satisfacción y lealtad del cliente.
7. Realizar la recepción, registro y actualización permanente de información.
8. Recibir, orientar, radicar, clasificar, direccionar y solucionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos.
9. Adelantar los registros de novedades, analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental.
10. Adoptar las políticas institucionales sobre gestión documental en el manejo de la correspondencia de los usuarios de la Empresa.
11. Adelantar el trámite pertinente al interior de la institución, para lograr una respuesta eficiente al cliente.
12. Aplicar los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y resolver su solicitud.
13. Realizar el seguimiento que permita verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa.
14. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la Empresa.
15. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la Empresa.
16. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

Auxiliar Administrativo 02 – Administrativos

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
02	42	Diploma de bachiller.	Veinticuatro (24) meses de experiencia laboral relacionada.

Funciones Generales

1. Ejecutar actividades de apoyo y complementarias a las tareas propias del nivel superior que le sean asignadas. Llevar la correspondencia para su radicación al grupo archivo y correspondencia, de acuerdo con el procedimiento establecido.
2. Distribuir en las dependencias de la Empresa, memorandos y documentos de acuerdo con las instrucciones recibidas por el jefe inmediato.
3. Elaborar y dar curso a la correspondencia enviada y recibida, radicándola en los registros, de acuerdo con el procedimiento establecido.
4. Llevar el control de la correspondencia de entrada y salida del superior inmediato tanto de carácter interno como externo
5. Proyectar y elaborar las comunicaciones y/o documentos que el superior inmediato le solicite
6. Atender al cliente interno y externo, personal y/o telefónicamente y suministrar la información requerida, que está autorizada a dar.
7. Registrar la información en la agenda de actividades oficiales del jefe inmediato y recordarle los compromisos.

8. Solicitar los elementos devolutivos y de consumo de acuerdo con las necesidades de los funcionarios del área con los procedimientos establecidos por la Empresa.
9. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

Auxiliar Administrativo 03 – Fuerza Comercial

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
03	125	Diploma de bachiller.	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

Funciones Generales

1. Orientar a los usuarios en el trámite y gestión de sus solicitudes, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
2. Seguir las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las Empresa, aplicables al servicio al cliente.
3. Realizar la recepción, registro y actualización permanente de información.
4. Recibir, orientar, radicar, clasificar, direccionar y solucionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos.
5. Adelantar los registros de novedades, analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental.
6. Adoptar las políticas institucionales sobre gestión documental en el manejo de la correspondencia de los usuarios de la Empresa.
7. Adelantar el trámite pertinente al interior de la Empresa, para lograr una respuesta eficiente al cliente.
8. Aplicar los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud.
9. Realizar el seguimiento que permita verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa.
10. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la Empresa.
11. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la Empresa.
12. Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

COMPETENCIAS COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS

COMPETENCIAS COMUNES	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTOS
Aprendizaje continuo	Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto	<p>Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio</p> <p>Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación</p> <p>Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo, y aprende de sus colegas habilidades diferenciales, que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de inter-aprendizaje</p> <p>Actualiza constantemente sus conocimientos en temas diversos y nuevas herramientas relacionadas con su área de trabajo</p>
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad	<p>Asume la responsabilidad por sus resultados</p> <p>Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas</p> <p>Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos</p> <p>Adopta medidas para minimizar riesgos</p> <p>Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados</p> <p>Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos</p> <p>Aporta elementos para la consecución de resultados enmarcando sus productos y / o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad</p> <p>Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos</p>
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad	<p>Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna</p> <p>Responde de manera oportuna las peticiones quejas y reclamos de los clientes internos y externos</p> <p>Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo</p>

COMPETENCIAS COMUNES	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTOS
		<p>Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente</p> <p>Escucha activamente e informa con veracidad al usuario ciudadano</p>
Compromiso con la organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	<p>Promueve el cumplimiento de las metas de la organización y respeta sus normas</p> <p>Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades</p> <p>Apoya a la organización en situaciones difíciles</p> <p>Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones</p> <p>Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas</p>
Trabajo en equipo	Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes	<p>Cumple los compromisos que adquiere con el equipo</p> <p>Respeto la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo</p> <p>Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros</p> <p>Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de los objetivos grupales</p> <p>Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad</p> <p>Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo</p>
Adaptación y apertura al cambio	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios positivo y constructivo de los cambios	<p>Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones</p> <p>Responde al cambio con flexibilidad</p> <p>Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos</p> <p>Promueve al grupo para que se adapten a las nuevas condiciones</p> <p>Tiene disposición para trabajar en ambientes cambiantes, con personas distintas y situaciones ambiguas, apoyando e impulsando la gestión del cambio para afrontar los retos y las necesidades del negocio</p>

COMPETENCIAS COMUNES	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTOS
		Analiza y comprende las nuevas situaciones para detectar fácilmente las ventajas que traería el cambio, sin llegar a perder sus valores e ideas. Trabaja con el cambio y no contra él.
		Recibe de manera adecuada la retroalimentación que se le brinde.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO

Competencias NIVEL DIRECTIVO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTOS
Visión estratégica	Anticipar oportunidades y riesgos en el mediano y largo plazo para el área a cargo, la organización y su entorno, de modo tal que la estrategia directiva identifique la alternativa más adecuada frente a cada situación presente o eventual, comunicando al equipo la lógica de las decisiones directivas que contribuyan al beneficio de la entidad y del país	Articula objetivos, recursos y metas de forma tal que los resultados generen valor
		Adopta alternativas si el contexto presenta obstrucciones a la ejecución de la planeación anual, involucrando al equipo, aliados y superiores para el logro de los objetivos
		Vincula con los actores con incidencia potencial en los resultados del área a su cargo para articular acciones o anticipar negociaciones necesarias
		Monitorea periódicamente los resultados alcanzados e introduce cambios en la planeación para alcanzarlos
		Presenta nuevas estrategias ante aliados y superiores para contribuir al logro de los objetivos institucionales
		Comunica de manera asertiva, clara y contundente el objetivo o la meta, logrando la motivación y compromiso de los equipos de trabajo
Liderazgo efectivo	Gerenciar equipos, optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados	Traduce la visión y logra que cada miembro del equipo se comprometa y aporte, en un entorno participativo y de toma de decisiones
		Forma equipos y les delega responsabilidades y tareas en función de las competencias, el potencial y los intereses de los miembros del equipo
		Crea compromiso y moviliza a los miembros de su equipo a gestionar, aceptar retos, desafíos y

Competencias NIVEL DIRECTIVO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTOS
		<p>directrices, superando intereses personales para alcanzar las metas</p> <p>Brinda apoyo y motiva a su equipo en momentos de adversidad, a la vez que comparte las mejores prácticas y desempeños y celebra el éxito con su gente, incidiendo positivamente en la calidad de vida laboral</p> <p>Propicia, favorece y acompaña las condiciones para generar y mantener un clima laboral positivo en un entorno de inclusión</p> <p>Fomenta la comunicación clara y concreta en un entorno de respeto</p>
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas	<p>Prevé situaciones y escenarios futuros</p> <p>Establece los planes de acción necesarios para el desarrollo de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta actividades, responsables, plazos y recursos requeridos; promoviendo altos estándares de desempeño</p> <p>Hace seguimiento a la planeación institucional, con base en los indicadores y metas planeadas, verificando que se realicen los ajustes y retroalimentando el proceso</p> <p>Orienta la planeación institucional con una visión estratégica, que tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos</p> <p>Optimiza el uso de los recursos</p> <p>Concreta oportunidades que generan valor a corto, mediano y largo plazo</p>
Toma de decisiones	Elegir entre dos o más alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión	<p>Elige con oportunidad, entre las alternativas disponibles, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad</p> <p>Toma en cuenta la opinión técnica de los miembros de su equipo al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla</p> <p>Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad</p> <p>Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones</p> <p>Detecta amenazas y oportunidades frente a posibles decisiones y elige de forma pertinente</p> <p>Asume los riesgos de las decisiones tomadas</p>
Gestión del desarrollo de las personas	Forjar un clima laboral en el que los intereses de los equipos y de las personas se	Identifica las competencias de los miembros del equipo, las evalúa y las impulsa activamente para su desarrollo y aplicación a las tareas asignadas

Competencias NIVEL DIRECTIVO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTOS
	armonicen con los objetivos y resultados de la organización, generando oportunidades de aprendizaje y desarrollo, además de incentivos para reforzar el alto rendimiento	<p>Promueve la formación de equipos con interdependencias positivas y genera espacios de aprendizaje colaborativo, poniendo en común experiencias hallazgos y problemas</p> <p>Organiza los entornos de trabajo para fomentar la polivalencia profesional de los miembros del equipo, facilitando la rotación de puestos y de tareas</p> <p>Asume una función orientadora para promover y afianzar las mejores prácticas y desempeños</p> <p>Empodera a los miembros del equipo dándoles autonomía y poder de decisión, preservando la equidad interna y generando compromiso en su equipo de trabajo</p> <p>Se capacita permanentemente y actualiza sus competencias y estrategias directivas</p>
Pensamiento Sistémico	<p>Comprender y afrontar la realidad y sus conexiones para abordar el funcionamiento integral y articulado de la organización e incidir en los resultados esperados.</p> <p>Organizar e integrar componentes interrelacionados para formar un todo.</p>	<p>Integra varias áreas de conocimiento para interpretar las interacciones del entorno</p> <p>Comprende y gestiona las interrelaciones entre las causas y los efectos dentro de los diferentes procesos en los que participa</p> <p>Identifica la dinámica de los sistemas en los que se ve inmerso y sus conexiones para afrontar los retos del entorno</p> <p>Participa activamente en el equipo considerando su complejidad e interdependencia para impactar en los resultados esperados</p> <p>Influye positivamente al equipo desde una perspectiva sistémica, generando una dinámica propia que integre diversos enfoques para interpretar el entorno</p>
Resolución de conflictos/ Negociación	Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenir las o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas	<p>Establece estrategias que permitan prevenir los conflictos o detectarlos a tiempo</p> <p>Evalúa las causas del conflicto de manera objetiva para tomar decisiones</p> <p>Aporta opiniones, ideas o sugerencias para solucionar los conflictos en el equipo</p> <p>Asume como propia la solución acordada por el equipo</p> <p>Aplica soluciones de conflictos anteriores para situaciones similares</p>