

**CONVOCATORIA INTERNA No. PT-CIZSC-2044-01 – 010 - DIRIGIDA A LOS
FUNCIONARIOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA INTERESADOS EN SER
NOMBRADOS EN LA PLANTA TEMPORAL EN EL EMPLEO PROFESIONAL
UNIVERSITARIO CODIGO 2044 GRADO 01**

FECHA: 27 FEB 2017

FUENTE DE FINANCIACION: PROTECCIÓN – ACCIONES PARA PRESERVAR
Y RESTITUIR EL EJERCICIO INTEGRAL DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y
LA FAMILIA

Que mediante Decreto No. 2138 del 22 de diciembre de 2016, se crearon 3.737 empleos de carácter temporal en la Planta del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF “Cecilia de la Fuente de Lleras”, los cuales se proveerán de acuerdo con lo establecido en la Ley 909 de 2004, Decreto 1083 de 2015, la Sentencia de la Corte Constitucional C-288 de 2014, Circular CNSC No. 005 de 2014 y Circular 003 del 06 de enero de 2016 del ICBF.

Que el ICBF requiere proveer DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS (286) vacantes del cargo de PROFESIONAL UNIVERSITARIO CÓDIGO 2044 GRADO 01, cuya ubicación se encuentra determinada en el Anexo No. 1, que hace parte integral de la presente Convocatoria.

Una vez agotada la Fase I prevista en la Sentencia C-288 de 2014 y conforme a la Circular 003 de 2017, la Dirección de Gestión Humana **CONVOCA** a todos los servidores públicos de carrera administrativa del ICBF, que cumplan con los requisitos del empleo de PROFESIONAL UNIVERSITARIO CÓDIGO 2044 GRADO 01, establecidos en la Resolución No. 0333 del 26 de enero de 2017 – Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencia Laborales de los empleos de la Planta Temporal.

Para tal efecto, los interesados deben inscribirse durante los días 01 y 02 de marzo de 2017, **Diligenciando el formulario en la herramienta Google Docs**, https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScrvaLmGtn7z5zk7hSPwoH-laK1NTgd_fiIF_eeNA6JEIfkHg/viewform, el cual encontrará en la página web: www.icbf.gov.co. Es indispensable que el formulario sea abierto y diligenciado en el navegador Google Chrome. En éste se debe señalar claramente los nombres y apellidos, cédula de ciudadanía, nombre del cargo al que aspira y ubicación del mismo.

Adicionalmente, se debe enviar al correo plantatemporalciudadano@icbf.gov.co, toda la documentación de formación académica y de experiencia, que pretenda hacer valer en el proceso y no repose en su historia laboral.

En caso de adjuntar certificaciones adicionales, éstas deben contener los requisitos previstos en los artículos 2.2.2.3.7. al 2.2.2.3.8. del Decreto 1083 de 2015.

De igual forma, para la acreditación de estudios adicionales se deberá dar aplicación a lo previsto en el artículo 2.2.2.3.3 y 2.2.2.3.4 del Decreto 1083 de 2015.

En caso que dos o más servidores se presenten a una misma vacante, el orden de prioridad se tomará aplicando los siguientes criterios de desempate en su orden, de acuerdo con los documentos que reposen en su historia laboral o los que el servidor público haya acreditado al momento de inscribirse a la Convocatoria, así:

CRITERIO No. 1

- ❖ Se realizará una Prueba de Análisis de Antecedentes, la cual tendrá un valor de 10 puntos (Experiencia: 5 puntos y Estudios: 5 puntos) y tendrá carácter clasificatorio.

La Prueba de Análisis de Antecedentes será la evaluación de la experiencia y estudios adicionales a los requisitos mínimos, relacionados con las funciones y los conocimientos básicos del empleo a proveer, cuyas certificaciones y títulos reposen en la historia laboral del aspirante o la hayan acreditado en el momento de la inscripción, de acuerdo con la fecha establecida en la Convocatoria para tal fin.

La experiencia adicional a los requisitos mínimos, relacionada con las funciones y los conocimientos básicos del empleo, tendrá un valor máximo de 5 puntos. Los cuales se asignarán de acuerdo con la siguiente tabla:

No. Meses	Experiencia relacionada con las funciones y los conocimientos básicos del empleo, adicional al requisito mínimo
00 – 12	0,5
12.1 – 24	1,0
24.1 – 36	1,5
36.1 – 48	2,0
48.1 – 60	2,5
60.1 – 72	3,0
72.1 – 84	3,5
84.1 – 96	4,0
96.1 – 108	4,5
108.1 o más	5,0

Los estudios adicionales a los requisitos mínimos establecidos para el desempeño del empleo, relacionados con las funciones y los conocimientos básicos del empleo, tendrán un valor máximo de 5 puntos. Los cuales se asignarán de acuerdo con la siguiente tabla:

EMPLEO/NIVEL	Título de Maestría	Título de Especialización	Título Profesional	Tecnología o Especialización Tecnológica	Técnica	Título de Bachiller	TOTAL PUNTOS (máximo por nivel 5 puntos)
PROFESIONAL	2,50	1,50	1,00 (*)	N/A	N/A	N/A	5

Nota: Los estudios adicionales deben ser relacionados con las funciones del empleo a proveer.

(*) Para el Nivel Profesional se asignará 1 punto por título profesional adicional al requisito mínimo

Nota: Para los empleos del nivel profesional, la experiencia adicional deberá ser de carácter profesional relacionada, conforme lo dispuesto en el artículo 2.2.2.3.7 del Decreto 1083 de 2015.

Si aplicado el Criterio No. 1 continúa el empate, se aplicará el Criterio No. 2

CRITERIO No. 2

- ❖ Se tendrá en cuenta la antigüedad del servidor público en el ICBF. Lo anterior teniendo en cuenta la fecha de ingreso sin que haya tenido una posterior desvinculación. En este ítem se seleccionará el servidor público con el mayor número de años al servicio del Instituto sin interrupción.

Si aplicados los Criterios 1 y 2 continúa el empate, se aplicará el Criterio No. 3

CRITERIO No. 3

- ❖ Se utilizará el resultado en firme de la última Calificación del Desempeño (Período 2016 – 2017). Se seleccionará en primer lugar al servidor público de carrera que ostente el mayor puntaje con mayor número de factores y así sucesivamente hasta dirimir el empate.

Por último, si aplicados los Criterios No. 1, 2 y 3 persiste el empate se aplicará el Criterio No. 4:

CRITERIO No. 4

Se dará aplicación por analogía a lo dispuesto en el Artículo 2° Numeral 3° de la Ley 403 de 1997 *"Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes"*. Para el efecto, deberán acreditarlo con el certificado electoral vigente.

En desarrollo de la presente convocatoria se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- ✓ Los Anexos No. 1 (Ubicación de los cargos) y No. 2 (Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales) hacen parte integral de esta Convocatoria.
- ✓ La provisión de los empleos convocados se realizará en estricto orden de méritos, hasta agotar las vacantes existentes.
- ✓ El empleo ofertado se proveerá en la ubicación que se informa en el Anexo No. 1 de esta Convocatoria y no será objeto de reubicación.
- ✓ La prórroga del nombramiento estará sujeta a la prórroga de la Planta Temporal y adicionalmente se tendrá en cuenta el resultado de la evaluación del desempeño laboral establecido por el Instituto para los servidores de la Planta Temporal.
- ✓ En el evento de presentarse un aspirante con mejor derecho de ley, el Instituto dará cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad y jurisprudencia vigente que regula la provisión de los empleos de Planta Temporal.
- ✓ El cargo a proveer dentro de la Planta Temporal, será objeto de evaluación del desempeño anual, mediante la cual se verificará el cumplimiento de las metas y se realizará de acuerdo con el sistema de evaluación establecido por el ICBF, para este tipo de servidores públicos.
- ✓ Los medios oficiales de comunicación para este proceso será la Intranet y la Pagina web del ICBF (www.icbf.gov.co).
- ✓ En caso de detectar eventual falsedad en la documentación aportada se dará curso a las autoridades penales competentes.
- ✓ No se admitirá cambio o adición de documentos diferentes a los acreditados en la historia laboral del funcionario o los radicados en el momento de la inscripción.
- ✓ **Reclamaciones:** Solo se aceptarán dentro del día hábil siguiente a la publicación de los resultados. Se deben presentar a través del correo electrónico: plantatemporalciudadano@icbf.gov.co. Las reclamaciones que se presenten.

fuera de las fechas señaladas y por otro medio diferente al aquí establecido no serán tenidas en cuenta y se rechazarán de plano.

- ✓ Una vez termine su vinculación en la planta temporal, los funcionarios de carrera administrativa, deberán reasumir las funciones del empleo en el cual ostenta derechos de carrera, es decir, si hoy tiene un encargo, lo perdería.



CARLOS ENRIQUE GÓMEZ GARZÓN
Director de Gestión Humana

Revisó: Caridad Jiménez G. – Contratista DGH
Proyectó: Lucila León C. – Contratista DGH





República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Gestión Humana
Grupo de Carrera Administrativa



CONVOCATORIA No PT-CIZSC-2044-01 - 010

EMPLEO A PROVEER: PROFESIONAL UNIVERSITARIO – CÓDIGO 2044 GRADO 1 – CENTRO ZONAL
– SERVICIO AL CIUDADANO

ANEXO No 1 – UBICACIÓN DE LOS CARGOS

REGIONAL	DEPENDENCIA	No DE VACANTES
AMAZONAS	C.Z. LETICIA	1
ANTIOQUIA	C.Z. ABURRA NORTE	2
	C.Z. ABURRA SUR	1
	C.Z. BAJO CAUCA	2
	C.Z. LA MESETA	1
	C.Z. MAGDALENA MEDIO	1
	C.Z. NOROCCIDENTAL	2
	C.Z. NORORIENTAL	3
	C.Z. OCCIDENTE MEDIO	1
	C.Z. ORIENTE	1
	C.Z. PENDERISCO	1
	C.Z. PORCE NUS	1
	C.Z. SUR ORIENTE	2
	C.Z. SUROESTE	1
ARAUCA	C.Z. ARAUCA	1
	C.Z. SARAVERA	1
	C.Z. TAME	1
ATLANTICO	C.Z. BARANOA	1
	C.Z. NORTE CENTRO HISTORICO	2
	C.Z. SABANAGRANDE	1
	C.Z. SUR OCCIDENTE	2
	C.Z. SUR ORIENTE	1
BOGOTA	C.Z. BARRIOS UNIDOS	2
	C.Z. BOSA	4
	C.Z. CIUDAD BOLIVAR	3
	C.Z. ENGATIVA	3

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Cecilia De la Fuente de Lleras
 Dirección de Gestión Humana
 Grupo de Carrera Administrativa



REGIONAL	DEPENDENCIA	No DE VACANTES
	C.Z. FONTIBON	3
	C.Z. KENNEDY	4
	C.Z. MARTIRES	2
	C.Z. PUENTE ARANDA	1
	C.Z. RAFAEL URIBE	2
	C.Z. RESTITUCION ESPECIALIZADO EFECTO REANUDAR - CREER	2
	C.Z. REVIVIR	3
	C.Z. SAN CRISTOBAL SUR	2
	C.Z. SANTAFE	1
	C.Z. SUBA	2
	C.Z. TUNJUELITO	2
	C.Z. USAQUEN	2
	C.Z. USME	2
BOLIVAR	C.Z. DE LA VIRGEN Y TURISTICO	1
	C.Z. EL CARMEN DE BOLIVAR	1
	C.Z. HISTORICO Y DEL CARIBE NORTE	1
	C.Z. INDUSTRIAL DE LA BAHIA	2
	C.Z. MAGANGUE	1
	C.Z. MOMPOS	1
	C.Z. SIMITI	1
	C.Z. TURBACO	1
BOYACA	C.Z. CHIQUINQUIRA	1
	C.Z. EL COCUY	1
	C.Z. MIRAFLORES	1
	C.Z. OTANCHE	1
	C.Z. PUERTO BOYACA	1
	C.Z. SOATA	1
	C.Z. SOGAMOSO	2
	C.Z. TUNJA 1	1
	C.Z. TUNJA 2	2
CALDAS	C.Z. MANIZALES 1	1
	C.Z. MANIZALES 2	3
	C.Z. NORTE	1

Sede de la Dirección General
 Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
 Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Cecilia De la Fuente de Lleras
 Dirección de Gestión Humana
 Grupo de Carrera Administrativa



REGIONAL	DEPENDENCIA	No DE VACANTES
	C.Z. OCCIDENTE	1
	C.Z. ORIENTE	2
	C.Z. SUR ORIENTE	1
CAQUETA	C.Z. BELEN DE LOS ANDAQUIES	1
	C.Z. FLORENCIA 1	2
	C.Z. FLORENCIA 2	1
	C.Z. PUERTO RICO	1
CASANARE	C.Z. PAZ DE ARIPORO	1
	C.Z. VILLANUEVA	1
	C.Z. YOPAL	2
CAUCA	C.Z. CENTRO	1
	C.Z. COSTA PACIFICA	1
	C.Z. INDIGENA	1
	C.Z. MACIZO COLOMBIANO	1
	C.Z. NORTE	2
	C.Z. POPAYAN	2
	C.Z. SUR	1
CESAR	C.Z. AGUACHICA	2
	C.Z. CHIRIGUANA	1
	C.Z. CODAZZI	1
	C.Z. VALLEDUPAR 1	1
	C.Z. VALLEDUPAR 2	2
CHOCO	C.Z. BAHIA SOLANO	1
	C.Z. ISTMINA	1
	C.Z. QUIBDO	2
	C.Z. RIOSUCIO	1
	C.Z. TADO	1
CORDOBA	C.Z. CERETE	1
CUNDINAMARCA	C.Z. CAQUEZA	1
	C.Z. CHOCONTA	1
	C.Z. FACATATIVA	2
	C.Z. FUSAGASUGA	2
	C.Z. GACHETA	1

Sede de la Dirección General
 Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
 Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo

REGIONAL	DEPENDENCIA	No DE VACANTES
	C.Z. GIRARDOT	1
	C.Z. LA MESA	1
	C.Z. PACHO	1
	C.Z. SAN JUAN DE RIOSECO	1
	C.Z. SOACHA	3
	C.Z. UBATE	1
	C.Z. VILLETÁ	1
	C.Z. ZIPAQUIRA	2
GUAINIA	C.Z. INIRIDA	1
GUAVIARE	C.Z. SAN JOSE DE GUAVIARE	1
HUILA	C.Z. GARZON	2
	C.Z. LA GAITANA	3
	C.Z. LA PLATA	2
	C.Z. NEIVA 1	4
	C.Z. PITALITO	3
LA GUAJIRA	C.Z. FONSECA	1
	C.Z. MAICAO	1
	C.Z. MANAURE	1
	C.Z. NAZARETH	1
	C.Z. RIOHACHA 1	1
	C.Z. RIOHACHA 2	1
MAGDALENA	C.Z. CIENAGA	1
	C.Z. DEL RIO	1
	C.Z. EL BANCO	1
	C.Z. FUNDACION	1
	C.Z. PLATO	1
	C.Z. SANTA ANA	1
	C.Z. SANTA MARTA SUR	2
META	C.Z. ACACIAS	1
	C.Z. GRANADA	1
	C.Z. PUERTO LOPEZ	1
	C.Z. VILLAVICENCIO 1	1
	C.Z. VILLAVICENCIO 2	4

REGIONAL	DEPENDENCIA	No DE VACANTES
NARIÑO	C.Z. BARBACOAS	1
	C.Z. IPIALES	1
	C.Z. LA UNION	1
	C.Z. PASTO 1	2
	C.Z. PASTO 2	2
	C.Z. REMOLINO	1
	C.Z. TUMACO	1
	C.Z. TUQUERRES	1
NORTE SANTANDER	C.Z. CUCUTA 1	2
	C.Z. CUCUTA 2	3
	C.Z. CUCUTA 3	4
	C.Z. OCAÑA	1
	C.Z. PAMPLONA	1
	C.Z. TIBU	1
PUTUMAYO	C.Z. LA HORMIGA	1
	C.Z. MOCOA	2
	C.Z. PUERTO ASIS	1
	C.Z. SIBUNDOY	1
QUINDIO	C.Z. ARMENIA NORTE	2
	C.Z. ARMENIA SUR	2
	C.Z. CALARCA	1
RISARALDA	C.Z. BELEN DE UMBRIA	1
	C.Z. DOS QUEBRADAS	2
	C.Z. LA VIRGINIA	1
	C.Z. PEREIRA	4
	C.Z. SANTA ROSA DE CABAL	2
SAN ANDRES	C.Z. LOS ALMENDROS	2
SANTANDER	C.Z. BUCARAMANGA SUR	1
	C.Z. CARLOS LLERAS RESTREPO	1
	C.Z. LA FLORESTA	2
	C.Z. MALAGA	1
	C.Z. SOCORRO	1
	C.Z. YARIQUIES	1

REGIONAL	DEPENDENCIA	No DE VACANTES
SUCRE	C.Z. BOSTON	1
	C.Z. LA MOJANA	1
	C.Z. NORTE	1
	C.Z. SINCELEJO	2
TOLIMA	C.Z. CHAPARRAL	2
	C.Z. ESPINAL	2
	C.Z. GALAN	2
	C.Z. HONDA	1
	C.Z. IBAGUE	1
	C.Z. JORDAN	4
	C.Z. LERIDA	1
	C.Z. LIBANO	1
	C.Z. MELGAR	1
	C.Z. PURIFICACION	1
	C.Z. BUENAVENTURA	1
VALLE	C.Z. BUGA	2
	C.Z. CARTAGO	2
	C.Z. CENTRO	4
	C.Z. JAMUNDI	2
	C.Z. LADERA	1
	C.Z. NORORIENTAL	2
	C.Z. PALMIRA	1
	C.Z. ROLDANILLO	1
	C.Z. SEVILLA	1
	C.Z. SUR	2
	C.Z. SURORIENTAL	2
	C.Z. TULUA	2
	C.Z. YUMBO	2
VAUPES	C.Z. MITU	1
VICHADA	C.Z. PUERTO CARREÑO	1
Total general		286

ANEXO 2
ANEXO - RESOLUCIÓN No. 0333 DE 26 ENERO DE 2017

"Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleos de la planta temporal de personal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar"

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel:	Regional		
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario		
Código:	2044	Grado:	01
Número de Cargos:	373 (Fuente de Financiación: Protección - Acciones para preservar y restituir el ejercicio integral de los derechos de la niñez y la familia)		
Dependencia:	Donde se ubique el Cargo		
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa		

II. AREA FUNCIONAL

DIRECCIÓN REGIONAL – Centro Zonal y Áreas Misionales

III. PROPOSITO PRINCIPAL

Prestar asistencia profesional a las Regionales y/o Centros Zonales en el desarrollo de los planes, programas, proyectos y procedimientos establecidos por la Dirección de Servicios y Atención, teniendo en cuenta los requerimientos del servicio y las normas vigentes.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

ROL: DIRECCION REGIONAL

1. Realizar el monitoreo y seguimiento a la operación y gestión del proceso de Relación con el Ciudadano desde la Regional en sus diferentes puntos de atención.
2. Articular y coordinar con los colaboradores de Servicios y Atención del nivel zonal, la implementación de lineamientos y directrices técnicas impartidas por el nivel nacional.
3. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad a todos los ciudadanos que soliciten atención en los programas y servicios institucionales, de conformidad con los horarios establecidos para ello por la entidad, en el marco de la Ley.
4. Aplicar los protocolos y preguntas filtro, de acuerdo con el tipo de petición realizada por los ciudadanos, haciendo uso de la herramienta GECCO (preguntas frecuentes).
5. Clasificar, tipificar, registrar y direccionar las solicitudes e interacciones ciudadanas que se reciban a través de los distintos canales de atención de la entidad en el Sistema de Información Misional – SIM del ICBF, de acuerdo con los criterios fijados para cada petición en la Guía para la gestión de PQRSB.
6. Generar, revisar y analizar semanalmente el reporte del SIM correspondiente a las peticiones que requieren trámite y formular las alertas de las peticiones que se encuentran vencidas y/o próximas a vencerse, de acuerdo con los términos de ley.
7. Realizar visitas periódicas de seguimiento, acompañamiento y asistencia técnica a puntos de atención de la Regional.
8. Generar un informe trimestral que aborde los ejes de análisis definidos por la Dirección de Servicios y Atención del ICBF, presentarlo al Director Regional con el fin de retroalimentarlo sobre la operación y gestión del servicio prestado para que se generen acciones de mejora, o se escalen al nivel que corresponda.
9. Realizar la evaluación de gestión, informes estadísticos, análisis cuantitativo y cualitativo del comportamiento de la operación, sus tendencias y proyecciones, con base en las peticiones registradas en el módulo de atención al ciudadano de la herramienta tecnológica SIM.

ANEXO - RESOLUCIÓN No. 0333 DE 26 ENERO DE 2017

"Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleos de la planta temporal de personal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar"

10. Proponer mejoras en la prestación del servicio y planes de acción en conjunto con los colaboradores de servicios y atención ubicados en los centros zonales de su regional.
11. Asistir y participar en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
12. Cumplir con las directrices y políticas del sistema integrado de gestión de calidad.
13. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

ROL: CENTRO ZONAL

1. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad a todos los ciudadanos que soliciten atención en los programas y servicios institucionales, de conformidad con los horarios establecidos para ello por la entidad, en el marco de la Ley.
2. Aplicar los protocolos y preguntas filtro, de acuerdo con el tipo de petición realizada por los ciudadanos, haciendo uso de la herramienta GECO (preguntas frecuentes).
3. Clasificar, tipificar y registrar todas las solicitudes e interacciones ciudadanas que se reciban a través de los distintos canales de atención de la entidad en el Sistema de Información Misional - SIM del ICBF, de acuerdo con los criterios fijados para cada petición en la Guía para la gestión de PQRS.
4. Verificar la calidad del registro de peticiones en el Sistema de Información Misional, respecto al tipo de petición, motivo, datos del ciudadano y descripción coherente con la necesidad ciudadana, así como, ortografía y redacción.
5. Direccional la solicitud, cuando el servicio así lo amerite, al punto de atención o dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar competente para dar respuesta de fondo a la petición.
6. Articular con las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, la gestión y/o respuesta a peticiones ciudadanas, cuando se requiera.
7. Proponer mejoras en la prestación del servicio y planes de acción en conjunto con los colaboradores de servicios y atención ubicados en la Sede Regional y en la Dirección de Servicios y Atención.
8. Asistir y participar en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
9. Mantenerse actualizado en la normatividad relacionada con el objeto misional de la Entidad y el proceso de relación con el ciudadano.
10. Cumplir con las directrices y políticas del sistema integrado de gestión de calidad.
11. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

ROL: CONSTATAción DE DENUNCIAS

1. Realizar la constatación de las denuncias presentadas en casos de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, con el fin de poder determinar la veracidad de los hechos reportados.
2. Realizar desplazamientos a las direcciones reportadas las veces que sea necesario para corroborar la situación reportada.
3. Establecer un contacto directo con el niño, niña y adolescente y su entorno sociofamiliar.
4. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad en el marco de la Ley a todos los ciudadanos con quienes tenga contacto durante los procesos de constatación de denuncias.
5. Aplicar los protocolos y preguntas filtro, de acuerdo con lo establecido en las Guías de Constatación de Denuncias y de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF.
6. Diligenciar el formato de informe profesional establecido por la Dirección de Servicios y Atención, en el que se incluya claramente el resultado de cada una de las constataciones de denuncias asignadas de acuerdo con los parámetros establecidos.
7. Registrar el resultado de las interacciones sostenidas durante el proceso de constatación de denuncias en el Sistema de Información Misional - SIM del ICBF.
8. Reportar y entregar al supervisor del contrato (con la periodicidad que éste indique) los informes de las denuncias constataciones en cada periodo.
9. Informar oportunamente al supervisor del contrato, cualquier situación que impida la constatación de alguna denuncia.

ANEXO - RESOLUCIÓN No. 0333 DE 26 ENERO DE 2017

"Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleos de la planta temporal de personal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar"

10. Proponer mejoras en la prestación del servicio en conjunto con los colaboradores de los centros zonales y su regional.
11. Asistir y participar en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
12. Cumplir con las directrices y políticas del sistema integrado de gestión de calidad.
13. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Elementos de la comunicación.
- Servicio y atención al ciudadano.
- Conocimiento básico del Estado.
- Sistema integrado de gestión.
- Protocolo de servicio y atención al ciudadano.
- Manejo de herramientas ofimáticas.
- Conocimiento básico de la entidad.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES

- Orientación a Resultados.
- Orientación al Usuario y al Ciudadano.
- Transparencia.
- Compromiso con la organización.

POR NIVEL JERARQUICO

- Aprendizaje continuo.
- Experticia profesional.
- Trabajo en equipo y colaboración.
- Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

GENERALES

FORMACIÓN ACADÉMICA

ROL: DIRECCIÓN REGIONAL

Título profesional en una de las siguientes disciplinas académicas:

- Título profesional en las disciplinas académicas de Derecho; Jurisprudencia; y Derecho y Ciencias Políticas, del Núcleo Básico de Conocimiento DERECHO Y AFINES.
- Título profesional en la disciplina académica de Psicología del Núcleo Básico de Conocimiento PSICOLOGÍA.
- Título profesional en las disciplinas académicas de Sociología, Trabajo Social, Desarrollo Familiar del Núcleo Básico de Conocimiento SOCIOLOGÍA y TRABAJO SOCIAL.

Tarjeta profesional en los casos contemplados por la Ley.

ROL: CENTRO ZONAL

Título profesional en una de las siguientes disciplinas académicas:

EXPERIENCIA

No requiere.

ANEXO - RESOLUCIÓN No. 0333 DE 26 ENERO DE 2017

"Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleos de la planta temporal de personal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar"

• Título profesional en las disciplinas académicas de Derecho; Jurisprudencia; y Derecho y Ciencias Políticas, del Núcleo Básico de Conocimiento DERECHO Y AFINES. • Título profesional en la disciplina académica de Psicología del Núcleo Básico de Conocimiento PSICOLOGÍA. • Título profesional en las disciplinas académicas de Sociología, Trabajo Social, Desarrollo Familiar del Núcleo Básico de Conocimiento SOCIOLOGÍA y TRABAJO SOCIAL. Tarjeta profesional en los casos contemplados por la Ley ROL: CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS Título profesional en una de las siguientes disciplinas académicas: • Título profesional en la disciplina académica de Psicología del Núcleo Básico de Conocimiento PSICOLOGÍA. • Título profesional en las disciplinas académicas de Sociología, Trabajo Social, Desarrollo Familiar del Núcleo Básico de Conocimiento SOCIOLOGÍA y TRABAJO SOCIAL. Tarjeta profesional en los casos contemplados por la Ley	
---	--