

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

"Por la cual se establece el Manual Especifico 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. ÁREA FUNCIONAL

DIRECCIÓN REGIONAL – Centro Zonal y Áreas Misionales

III. PROPÓSITO 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: DIRECCIÓN 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 GECO (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 PQRSD.
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.

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

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

9. Proponer mejoras en la prestación del servicio en conjunto con los colaboradores de los centros zonales y su regional.
10. Asistir y participar en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
11. Cumplir con las directrices y políticas del sistema integrado de gestión de calidad.
12. 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 JERÁRQUICO

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

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

GENERALES

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

EXPERIENCIA

No requiere