

RESOLUCIÓN 2900 DE 2014

(mayo 22)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Por la cual se crean, organizan y conforman unos Grupos Internos de Trabajo en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

EL SECRETARIO GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS

en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998 y la Resolución No. 2500 de 2014, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998 en su inciso segundo, señala que el Gobierno Nacional aprobará las plantas de personal de los organismos y Entidades de que trata la presente ley de manera global. En todo caso el director del organismo distribuirá los cargos de acuerdo con la estructura, las necesidades de la organización y sus planes y programas. Que igualmente indica el citado artículo que con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas del organismo o Entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, Grupos internos de trabajo. En el acto de creación de tales Grupos se determinarán las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento.

Que mediante la Resolución No. [60](#) de 2013, se estructuraron los Grupos Internos de Trabajo de la Sede de la Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, e igualmente se establecieron sus funciones.

Que la Dirección de Gestión Humana, la Oficina de Aseguramiento a la Calidad y la Dirección de Servicios y Atención solicitaron respectivamente la creación de los siguientes grupos internos de trabajo: Desarrollo del Talento Humano, Administración de la Carrera Administrativa, Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención, Gestión de Canales Centro de Contacto, Supervisión Contractual, Auditorías de Calidad, Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento, y Asistencia Técnica del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Que la Dirección de Gestión Humana y la Dirección de Planeación y Control de Gestión del ICBF, dieron viabilidad técnica para la creación de los grupos internos de trabajo solicitados por la Dirección de Gestión Humana, la Oficina de Aseguramiento a la Calidad y la Dirección de Servicios y Atención.

Que el Director General del Instituto, con fundamento en el artículo [9o](#) y [10o](#) de la Ley 489 de 1998, mediante Resolución No. 2500 de 2014, en su artículo 1o, numeral 16, delegó en la Secretaría General la función de crear y modificar grupos internos de trabajo en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Que teniendo en cuenta lo anterior, resulta viable la creación de los grupos internos de trabajo solicitados por la Dirección de Gestión Humana, la Oficina de Aseguramiento a la Calidad y la

Dirección de Servicios y Atención.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. CREAR en la Dirección de Gestión Humana del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, los siguientes Grupos Internos de Trabajo:

1. Grupo de Desarrollo del Talento Humano
2. Grupo de Administración de la Carrera Administrativa



ARTÍCULO SEGUNDO. GRUPO DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO. Este Grupo prestará apoyo al cumplimiento de la misión institucional, desarrollando procesos de formación, capacitación, fortalecimiento de la cultura organizacional, seguridad y salud ocupacional, mejoramiento del clima organizacional y calidad de vida laboral de los servidores públicos del ICBF. Para tal fin cumplirá las siguientes funciones:

1. Participar en la formulación de políticas y lineamientos propios de la naturaleza del Grupo en torno a la administración del talento humano.
2. Elaborar e implementar programas de Capacitación para generar procesos de desarrollo de los servidores públicos y transformación de la cultura organizacional.
3. Diseñar e implementar el programa de bienestar para los servidores públicos de la Sede de la Dirección General.
4. Implementar procedimientos y controles para responder oportunamente las peticiones, consultas y solicitudes de información recibidas de las diferentes dependencias del ICBF y los órganos de control, que sean competencia del Grupo.
5. Realizar el seguimiento y brindar asesoría a las Regionales en la elaboración y desarrollo de los programas de Capacitación, Bienestar Social, Seguridad y Salud en el trabajo.
6. Diseñar, implementar, coordinar y ejecutar el proceso de inducción y reinducción del ICBF.
7. Diseñar, implementar y evaluar el modelo de gestión humana por competencias del ICBF.
8. Implementar y desarrollar el plan de incentivos de la Entidad para fomentar la motivación y brindar estímulo a los servidores públicos, generando así un mayor compromiso y desarrollo organizacional.
9. Preparar los soportes y documentos requeridos para la aprobación de los créditos de apoyo escolar y convenios de educación formal.
10. Determinar los servidores públicos con derecho a dotación en la Sede de la Dirección General y presentar en los términos legalmente establecidos esta información a la Dirección Administrativa, para la expedición del correspondiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
11. Diseñar, implementar, coordinar y ejecutar el desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional, para así mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores del

Instituto.

12. Diseñar y coordinar las campañas de medicina, higiene y seguridad industrial de la Entidad, de acuerdo con los lineamientos del Comité Paritario de Salud Ocupacional y de las disposiciones establecidas por la Dirección de Gestión Humana.

13. Ejercer autocontrol sobre cada uno de los procesos y procedimientos que se ejecuten en el grupo, manteniéndolos debidamente documentados y actualizados.

14. Adelantar los procedimientos y actividades que permitan la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Dirección de Planeación y Control de Gestión.

15. Preparar y presentar informes de seguimiento y gestión de los procesos a su cargo.

16. Las demás que le sean asignadas y/o delegadas.



ARTÍCULO TERCERO. GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA. Este Grupo contribuirá al cumplimiento de la misión institucional desarrollando la planeación del recurso humano, gestionando su oportuna provisión, fomentando su crecimiento a través de procesos de evaluación, fortaleciendo la carrera administrativa y los procesos meritocráticos. Para tal fin cumplirá las siguientes funciones:

1. Elaborar el Plan Anual de Vacantes y remitirlo al Departamento Administrativo de la Función Pública, información que será utilizada para la planeación del recurso humano y la formulación de políticas.

2. Hacer seguimiento y asesoría a los Comités de Convivencia Laboral conformados al interior del Instituto.

3. Gestionar con las dependencias internas y organismos externos correspondientes, la provisión del talento humano de acuerdo con las necesidades del servicio.

4. Realizar seguimiento y asesoría al Sistema Tipo de Evaluación implementado en el ICBF mediante la Resolución No. 3245 de 2011 y/o en la(s) resolución(es) que la modifique(n), adicione(n) o derogue(n).

5. Establecer el Plan de acompañamiento a evaluadores, evaluados y Grupos de multiplicadores sobre las normas y procedimientos que rigen la Evaluación de Desempeño Laboral.

6. Implementar procedimientos y controles para responder oportunamente las peticiones, consultas y solicitudes de información recibidas de las diferentes dependencias del ICBF y los órganos de control, que sean competencia del Grupo.

7. Diseñar, validar e implementar el sistema propio de evaluación del desempeño laboral para los servidores públicos con derechos de carrera administrativa, de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos establecidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil a fin de fortalecer las competencias profesionales y laborales de los servidores públicos del ICBF.

8. Realizar acompañamiento a la Secretaría Técnica de la Comisión de Personal del ICBF y a su vez, seguimiento, capacitación y asesoría a las Comisiones de Personal Regionales.

9. Coordinar los procesos de convocatorias, de acuerdo con las condiciones del cargo a proveer y según los perfiles establecidos.

10. Realizar los trámites atinentes a la solicitud de inscripción, actualización y cancelación del registro público de carrera administrativa, ante las autoridades competentes y de acuerdo a la normatividad vigente.

11. Coordinar el ingreso de las novedades del talento humano del Instituto, al aplicativo Sistema Único de Información Personal (SUIP) y al Sistema de Información del Empleo Público (SIGEP).

12. Coordinar y participar de los procesos de Meritocracia para la provisión de los cargos de gerencia pública en el ICBF.

13. Ejercer autocontrol sobre cada uno de los procesos y procedimientos que se ejecuten en el grupo, manteniéndolos debidamente documentados y actualizados.

14. Adelantar los procedimientos y actividades que permitan la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Dirección de Planeación y Control de Gestión.

15. Preparar y presentar informes de seguimiento y gestión de los procesos a su cargo.

16. Las demás que le sean asignadas y/o delegadas.



ARTÍCULO CUARTO. CREAR en la Oficina de Aseguramiento a la Calidad del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, los siguientes Grupos Internos de Trabajo:

1. Grupo de Supervisión Contractual

2. Grupo de Auditorías de Calidad

3. Grupo de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento

4. Grupo de Asistencia Técnica del Sistema de Aseguramiento de la Calidad



ARTÍCULO QUINTO. GRUPO DE SUPERVISIÓN CONTRACTUAL. Este Grupo propondrá y asistirá técnicamente a las diferentes instancias institucionales en el uso de los instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios misionales de la Entidad, como elementos constitutivos de la supervisión de los respectivos contratos de aporte y para tal fin desarrollará las siguientes funciones:

1. Proponer los instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios misionales de la Entidad, como elementos constitutivos de la supervisión de los respectivos contratos de aporte conjuntamente con las instancias competentes.

2. Asistir técnicamente a las diferentes instancias institucionales en el uso de los instrumentos de evaluación de la calidad de los servicios misionales de la Entidad, como elementos constitutivos de la supervisión de los respectivos contratos de aporte.

3. Elaborar y presentar a las instancias competentes los informes sobre la operación del Subsistema de Supervisión Contractual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF

que le sean requeridos.

4. Implementar procedimientos y controles para responder oportunamente las peticiones, consultas y solicitudes de información recibidas de las diferentes dependencias del ICBF y los órganos de control, que sean competencia del Grupo.

5. Ejercer autocontrol sobre cada uno de los procesos y procedimientos que se ejecuten en el grupo, manteniéndolos debidamente documentados y actualizados.

6. Adelantar los procedimientos y actividades que permitan la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Dirección de Planeación y Control de Gestión.

7. Preparar y presentar informes de seguimiento y gestión de los procesos a su cargo.

8. Las demás que le sean asignadas y/o delegadas.



ARTÍCULO SEXTO. GRUPO DE AUDITORÍAS DE CALIDAD. Este Grupo diseñará, actualizará e implementará las auditorías de calidad a los operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar SPBF frente a los cuales el ICBF tenga competencia, para tal propósito desarrollará las siguientes funciones:

1. Diseñar, ajustar, poner en marcha, controlar y evaluar la operación del Subsistema de Auditorías de Calidad del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF.

2. Coordinar la planificación, ejecución, control y evaluación de las auditorías de calidad a los operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar.

3. Diseñar, validar, actualizar e implementar los procesos, procedimientos e instrumentos necesarios para la operación del Subsistema de Auditorías de Calidad del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF.

4. Coordinar con los Grupos de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad y con otras instancias internas y externas la operación del Subsistema de Auditorías de Calidad del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF.

5. Asistir técnicamente a las dependencias de la Entidad en todos los aspectos relacionados con el Subsistema de Auditorías de Calidad del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF.

6. Realizar la supervisión e interventoría de los contratos que la Sede de la Dirección Nacional celebre para los temas propios del Subsistema de Auditorías de Calidad del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF.

7. Elaborar y presentar los informes sobre la operación del Subsistema de Auditorías de Calidad del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF que le sean requeridos.

8. Implementar procedimientos y controles para responder oportunamente las peticiones, consultas y solicitudes de información recibidas de las diferentes dependencias del ICBF y los órganos de control, que sean competencia del Grupo.

9. Ejercer autocontrol sobre cada uno de los procesos y procedimientos que se ejecuten en el grupo, manteniéndolos debidamente documentados y actualizados.

10. Adelantar los procedimientos y actividades que permitan la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Dirección de Planeación y Control de Gestión.

11. Preparar y presentar informes de seguimiento y gestión de los procesos a su cargo.

12. Las demás que le sean asignadas y/o delegadas.



ARTÍCULO SÉPTIMO. GRUPO DE PERSONERÍAS JURÍDICAS Y LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO. Este grupo diseñará, actualizará e implementará los procesos, procedimientos e instrumentos necesarios para los trámites de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento de los operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar SPBF frente a los cuales el ICBF tenga competencia, para tal fin desarrollará las siguientes funciones:

1. Diseñar, ajustar, poner en marcha, controlar y evaluar la operación del Subsistema de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF.

2. Coordinar la planificación, ejecución, control y evaluación de los trámites propios del Subsistema de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF.

3. Diseñar, validar, actualizar e implementar los procesos, procedimientos e instrumentos necesarios para la operación del Subsistema de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF.

4. Coordinar con los Grupos de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad y con otras instancias internas y externas la operación del Subsistema de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF.

5. Tramitar los procesos administrativos sancionatorios a que haya lugar en contra de las instituciones que prestan el Servicio Público de Bienestar Familiar.

6. Asistir técnicamente a las dependencias de la Entidad, a los operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar y a las Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en todos los aspectos relacionados con el Subsistema de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF.

7. Realizar la supervisión e interventoría de los contratos que la Sede de la Dirección Nacional celebre para los temas propios del Subsistema de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF

8. Elaborar y presentar a las instancias competentes los informes sobre la operación del Subsistema de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF que le sean requeridos.

9. Implementar procedimientos y controles para responder oportunamente las peticiones, consultas y solicitudes de información recibidas de las diferentes dependencias del ICBF y los órganos de control, que sean competencia del Grupo.

10. Ejercer autocontrol sobre cada uno de los procesos y procedimientos que se ejecuten en el

grupo, manteniéndolos debidamente documentados y actualizados.

11. Adelantar los procedimientos y actividades que permitan la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Dirección de Planeación y Control de Gestión.

12. Preparar y presentar informes de seguimiento y gestión de los procesos a su cargo.

13. Las demás que le sean asignadas y/o delegadas.



ARTÍCULO OCTAVO. GRUPO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. Este grupo fortalecerá las competencias del personal, Entidades e instancias vinculadas con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF, para tal fin desarrollará las siguientes funciones:

1. Diseñar e implementar actividades para fortalecer las competencias laborales del personal del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Entidad conjuntamente con las dependencias competentes.

2. Coordinar la sistematización y socialización de prácticas exitosas de aseguramiento de la calidad de los servicios misionales del ICBF, como herramienta de aprendizaje organizacional.

3. Generar transferencia de conocimientos entre las Entidades y organizaciones vinculadas con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad del ICBF, conjuntamente con las dependencias competentes.

4. Presentar los informes que le sean requeridos.

5. Implementar procedimientos y controles para responder oportunamente las peticiones, consultas y solicitudes de información recibidas de las diferentes dependencias del ICBF y los órganos de control, que sean competencia del Grupo.

6. Ejercer autocontrol sobre cada uno de los procesos y procedimientos que se ejecuten en el grupo, manteniéndolos debidamente documentados y actualizados.

7. Adelantar los procedimientos y actividades que permitan la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Dirección de Planeación y Control de Gestión.

8. Preparar y presentar informes de seguimiento y gestión de los procesos a su cargo.

9. Las demás que le sean asignadas y/o delegadas.



ARTÍCULO NOVENO. CREAR en la Dirección de Servicios y Atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, los siguientes Grupos Internos de Trabajo:

1. Grupo de Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención

2. Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto



ARTÍCULO DÉCIMO. GRUPO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL SERVICIO Y LA

ATENCIÓN. Este Grupo promoverá las estrategias que fomenten la innovación y mejora continua en el servicio y la atención; así como la cultura ciudadana y cultura del servicio. Para tal fin cumplirá las siguientes funciones:

1. Implementar estrategias que fomenten la Cultura del Servicio en todos los colaboradores de la Entidad.
2. Proponer y desarrollar acciones que incentiven la Cultura Ciudadana, especialmente en el público objeto de atención del ICBF.
3. Formular estrategias de acercamientos de los servicios del ICBF a la comunidad.
4. Brindar tratamiento e integración a los datos relacionados con el servicio y la atención para convertirlos en información relevante que involucre conceptos, métodos de trabajo y herramientas útiles para el macroproceso de Servicios y Atención.
5. Proponer estrategias tendientes a la estandarización del modelo de atención del ICBF.
6. Realizar medición y análisis de la satisfacción ciudadana.
7. Participar activamente en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y coordinar con las demás áreas de la Entidad las tareas que de ello se deriven.
8. Implementar los estándares propuestos por la estrategia de Gobierno en Línea en los diferentes productos tecnológicos que la Entidad genere para prestar servicio y atención a la ciudadanía.
9. Promover en coordinación con la Oficina de Comunicaciones, la difusión del Portafolio de Servicios del ICBF.
10. Implementar procedimientos y controles para responder oportunamente las peticiones, consultas y solicitudes de información recibidas de las diferentes dependencias del ICBF y los órganos de control, que sean competencia del Grupo.
11. Ejercer autocontrol sobre cada uno de los procesos y procedimientos que se ejecuten en el grupo, manteniéndolos debidamente documentados y actualizados.
12. Adelantar los procedimientos y actividades que permitan la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Dirección de Planeación y Control de Gestión.
13. Preparar y presentar informes de seguimiento y gestión de los procesos a su cargo.
14. Las demás que le sean asignadas y/o delegadas.



ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO. Este Grupo gestionará y atenderá los canales de servicio que la Entidad maneja a través de su Centro de Contacto, así como formular constantemente planes de mejora para la optimización de los mismos. Para tal fin cumplirá las siguientes funciones:

1. Garantizar la oportunidad y calidad de la atención de las peticiones que se reciban por cualquiera de los canales que maneja el Centro de Contacto de la Entidad.
2. Monitorear y analizar la información correspondiente al comportamiento de los diferentes

canales que atiende el Centro de Contacto, con el fin de implementar los correctivos o acciones de mejora a que haya lugar.

3. Formular planes de mejoramiento de los canales de atención y estrategias para la excelencia en la prestación del servicio del Centro de Contacto.

4. Liderar la medición y análisis de la satisfacción de los ciudadanos con el servicio que presta el Centro de Contacto de la Entidad.

5. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

6. Implementar procedimientos y controles para responder oportunamente las peticiones, consultas y solicitudes de información recibidas de las diferentes dependencias del ICBF y los órganos de control, que sean competencia del Grupo.

7. Ejercer autocontrol sobre cada uno de los procesos y procedimientos que se ejecuten en el grupo, manteniéndolos debidamente documentados y actualizados.

8. Adelantar los procedimientos y actividades que permitan la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Dirección de Planeación y Control de Gestión.

9. Preparar y presentar informes de seguimiento y gestión de los procesos a su cargo.

10. Las demás que le sean asignadas y/o delegadas.



ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. INTEGRACIÓN. Los Grupos Internos de Trabajo de Desarrollo del Talento Humano y de Administración de la Carrera Administrativa, dependientes de la Dirección de Gestión Humana, los Grupos de Supervisión Contractual, de Auditorías de Calidad, de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento, y de Asistencia Técnica del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, dependientes de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, y los Grupos de Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención y de Gestión de Canales Centro de Contacto, dependientes de la Dirección de Servicios y Atención de la Sede de la Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, estarán integrados mínimo por cuatro (4) servidores públicos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 2489 de 2006.



ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y modifica en lo pertinente la Resolución No. [60](#) del 8 de enero de 2013.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 22 MAY 2014

RAMIRO JIMÉNEZ MONROY

Secretario General



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de agosto de 2019

