




**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES
Y COMPETENCIAS LABORALES**

Resolución No. 3711 de 28 de mayo de 2020


**ANEXO No. 2
DICCIONARIO DE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES DE
LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL Y SUS
FONDOS ADSCRITOS**

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019


ÍNDICE

1	COMPETENCIAS COMUNES A TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL Y SUS FONDOS ADSCRITOS.5	
1.1	APRENDIZAJE CONTINUO	5
1.2	ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO.....	5
1.3	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	6
1.4	COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	7
1.5	TRABAJO EN EQUIPO	7
1.6	ADAPTACIÓN AL CAMBIO	8
2	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO	8
2.1	COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL DIRECTIVO	8
2.1.1	VISIÓN ESTRATÉGICA	8
2.1.2	LIDERAZGO EFECTIVO	9
2.1.3	PLANEACIÓN	10
2.1.4	TOMA DE DECISIONES	10
2.1.5	GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	11
2.1.6	PENSAMIENTO SISTÉMICO	12
2.1.7	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	12
2.2	COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL ASESOR.	13
2.2.1	CONFIABILIDAD TÉCNICA	13
2.2.2	CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.....	13
2.2.3	INICIATIVA	14
2.2.4	CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES	14
2.2.5	CONOCIMIENTO DEL ENTORNO.....	15
2.3	COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL PROFESIONAL	15
2.3.1	APORTE TÉCNICO - PROFESIONAL.....	15
2.3.2	COMUNICACIÓN EFECTIVA	16
2.3.3	GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	16
2.3.4	INSTRUMENTACIÓN DE DECISIONES	17
2.3.5	COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL PROFESIONAL QUE TIENEN PERSONAL A CARGO.....	17

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

2.3.5.1	DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL.....	17
2.3.5.2	TOMA DE DECISIONES.....	18
2.4	COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL TÉCNICO	18
2.4.1	CONFIABILIDAD TÉCNICA	18
2.4.2	DISCIPLINA.....	19
2.4.3	RESPONSABILIDAD	19
2.4.4	TOMA DE DECISIONES.....	19
2.4.5	COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL TÉCNICO QUE TIENEN PERSONAL A CARGO.....	20
2.4.5.1	DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL	20
2.5	COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL ASISTENCIAL	21
2.5.1	MANEJO DE LA INFORMACIÓN	21
2.5.2	RELACIONES INTERPERSONALES.....	21
2.5.3	COLABORACIÓN	22
3	COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES SEGÚN LAS FUNCIONES DEL EMPLEO.....	22
3.1	CONOCIMIENTOS TÉCNICOS.....	22
3.2	COMUNICACIÓN EFICAZ.....	24
3.3	HABILIDADES MEDIÁTICAS	25
3.4	JUSTICIA	27
3.5	MANEJO DE CRISIS.....	29
3.6	PENSAMIENTO CONCEPTUAL	30
3.7	PROFUNDIDAD EN EL CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS.....	31
3.8	PRUDENCIA	32
3.9	RELACIONES PÚBLICAS	33
3.10	TOLERANCIA A LA PRESIÓN DE TRABAJO.....	35
4	BIBLIOGRAFÍA	37

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2


Aprobado:18/12/2019

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Quienes aspiren a ser o sean servidores públicos de los niveles central y desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil y de sus fondos adscritos, para la correcta prestación del servicio y el desarrollo normal de las funciones, deberán apropiarse de las competencias comportamentales que a continuación se establecen.

Estas competencias de carácter comportamental, se encuentran diferenciadas en tres grupos, que son: a) Comunes, b) Por nivel jerárquico, las cuales fueron establecidas como aquellas que deben tener o adquirir todos los servidores públicos, a través del Decreto 815 de 2018, y c) aquellas que están directamente relacionadas con las funciones o responsabilidades de los empleos, definidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

A continuación se describirán las competencias comportamentales de los servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

1 COMPETENCIAS COMUNES A TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL Y SUS FONDOS ADSCRITOS.


Las competencias comportamentales comunes a todos los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos son:

1.1 APRENDIZAJE CONTINUO

Definición	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
Conductas Asociadas	<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>

1.2 ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO

Definición	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
Conductas Asociadas	<p>Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna</p> <p>Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros</p> <p>Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos</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>


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

	<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 o ciudadano</p>
--	---

1.3 ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Definición	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad
Conductas Asociadas	<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>Plantea estrategias para alcanzar o superar los resultados esperados</p> <p>Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados</p> <p>Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad</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 l 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>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2


Aprobado:18/12/2019

1.4 COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

Definición	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
Conductas Asociadas	<p>Promueve 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>

1.5 TRABAJO EN EQUIPO

Definición	Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes
Conductas Asociadas	<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>Entrega a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

1.6 ADAPTACIÓN AL CAMBIO

Definición	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios
Conductas Asociadas	<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>


2 COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO

Se definen las competencias por nivel jerárquico como aquellas adicionales a las competencias comunes, y que deben apropiarse por parte de los servidores públicos dependiendo del cargo en el que desarrolla sus funciones.

2.1 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL DIRECTIVO

2.1.1 VISIÓN ESTRATÉGICA

Definición	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.
Conductas Asociadas	<p>Articula objetivos, recursos y metas de forma tal que los resultados generen valor</p> <p>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</p> <p>Vincula a los actores con incidencia potencial en los resultados del área a su cargo, para articular acciones o anticipar negociaciones necesarias</p>


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

	<p>Monitorea periódicamente los resultados alcanzados e introduce cambios en la planeación para alcanzarlos</p> <p>Presenta nuevas estrategias ante aliados y superiores para contribuir al logro de los objetivos institucionales</p> <p>Comunica de manera asertiva, clara y contundente el objetivo o la meta, logrando la motivación y compromiso de los equipos de trabajo</p>
--	---

2.1.2 LIDERAZGO EFECTIVO

Definición	Gerenciar equipos, optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados
Conductas Asociadas	<p>Traduce la visión y logra que cada miembro del equipo se comprometa y aporte, en un entorno participativo y de toma de decisiones</p> <p>Forma equipos, y les delega responsabilidades y tareas en función de las competencias, el potencial y los intereses de los miembros del equipo</p> <p>Crea compromiso y moviliza a los miembros de su equipo a aceptar retos, desafíos y 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 resultados 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> <p>Prevé situaciones y escenarios futuros</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2


Aprobado:18/12/2019

2.1.3 PLANEACIÓN

Definición	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
Conductas Asociadas	<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 identificando las metas planeadas, verificando que se realicen los ajustes y retroalimentando el proceso</p> <p>Orienta la planeación institucional con una requeridos para visión estratégica, que tiene en cuenta las alcanzarlas 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>

2.1.4 TOMA DE DECISIONES

Definición	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.
Conductas Asociadas	<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 particulares y se hace responsable de la decisión tomada</p>


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

	<p>Detecta amenazas y oportunidades frente a posibles decisiones y elige de forma pertinente</p> <p>Asume los riesgos de las decisiones tomadas</p>
--	---

2.1.5 GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Definición	<p>Forjar un clima laboral en el que los intereses de los equipos y de las personas se armonicen con los objetivos y resultados de la organización, generando oportunidades de aprendizaje y desarrollo, además de incentivos para reforzar el alto rendimiento</p>
Conductas Asociadas	<p>Identifica las competencias de los miembros del equipo, las evalúa y las impulsa activamente para su desarrollo y aplicación a las tareas asignadas</p> <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 reforzar el alto dándoles autonomía y poder de decisión, rendimiento 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>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2


Aprobado:18/12/2019

2.1.6 PENSAMIENTO SISTÉMICO

Definición	Comprender y afrontar la realidad y sus conexiones para abordar el funcionamiento integral y articulado de la organización e incidir en los resultados esperados
Conductas Asociadas	<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>

2.1.7 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Definición	Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas
Conductas Asociadas	<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>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019


2.2 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL ASESOR.

2.2.1 CONFIABILIDAD TÉCNICA

Definición	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad
Conductas Asociadas	<p>Mantiene actualizados sus conocimientos para apoyar la gestión de la entidad</p> <p>Conoce, maneja y sabe aplicar los conocimientos para el logro de resultados</p> <p>Emite conceptos técnicos u orientaciones claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales</p> <p>Genera conocimientos técnicos de interés para la entidad, los cuales son aprehendidos y utilizados en el actuar de la organización</p>

2.2.2 CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

Definición	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos
Conductas Asociadas	<p>Apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la entidad</p> <p>Prevé situaciones y alternativas de solución que orienten la toma de decisiones de la alta dirección</p> <p>Reconoce y hace viables las oportunidades y comparte con sus jefes para contribuir al logro de objetivos y metas institucionales</p> <p>Adelanta estudios o investigaciones y los documenta, para contribuir a la dinámica de la entidad y su competitividad</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2


Aprobado:18/12/2019

2.2.3 INICIATIVA

Definición	Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución
Conductas Asociadas	<p>Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de alta dirección</p> <p>Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos</p> <p>Reconoce y hace viables las oportunidades</p>

2.2.4 CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES

Definición	Capacidad para relacionarse en diferentes entornos con el fin de cumplir los objetivos institucionales
Conductas Asociadas	<p>Establece y mantiene relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas de la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales</p> <p>Utiliza contactos para conseguir objetivos</p> <p>Comparte información para establecer lazos</p> <p>Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019


2.2.5 CONOCIMIENTO DEL ENTORNO

Definición	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones con el entorno
Conductas Asociadas	<p>Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno</p> <p>Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente</p> <p>Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas y las tiene en cuenta al emitir sus conceptos técnicos</p> <p>Orienta el desarrollo de estrategias que concilien las fuerzas políticas y las alianzas en pro de la organización</p>

2.3 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL PROFESIONAL

2.3.1 APOORTE TÉCNICO - PROFESIONAL

Definición	Poner a disposición de la Administración sus saberes profesionales específicos y experiencias previas, gestionando la actualización de sus saberes expertos
Conductas Asociadas	<p>Aporta soluciones alternativas en lo que se refiere a sus saberes específicos</p> <p>Informa su experiencia específica en el proceso de toma de decisiones que involucran aspectos de su especialidad</p> <p>Anticipa problemas previsibles que advierte en su carácter de especialista</p> <p>Asume la interdisciplinariedad aprendiendo puntos de vista diversos y alternativos al propio, para analizar y ponderar soluciones posibles</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2


Aprobado:18/12/2019

2.3.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA

Definición	Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual
Conductas Asociadas	<p>Utiliza canales de comunicación, en su diversa expresión, con claridad, precisión y tono agradable para el receptor</p> <p>Redacta textos, informes, mensajes, cuadros o gráficas con claridad en la expresión para hacer efectiva y sencilla la comprensión</p> <p>Mantiene escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida</p> <p>Da respuesta a cada comunicación recibida de modo inmediato</p>

2.3.3 GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Definición	Desarrollar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes y proponer e introducir acciones para acelerar la mejora continua y la productividad
Conductas Asociadas	<p>Ejecuta sus tareas con los criterios de calidad establecidos</p> <p>Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados y para anticipar soluciones a problemas</p> <p>Desarrolla las actividades de acuerdo con las pautas y protocolos definidos</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019


2.3.4 INSTRUMENTACIÓN DE DECISIONES

Definición	Decidir sobre las cuestiones en las que es responsable con criterios de economía, eficacia, eficiencia y transparencia de la decisión
Conductas Asociadas	<p>Discrimina con efectividad entre las decisiones que deben ser elevadas a un superior, socializadas al equipo de trabajo o pertenecen a la esfera individual de trabajo</p> <p>Adopta decisiones sobre ellas con base en información válida y rigurosa</p> <p>Maneja criterios objetivos para analizar la materia a decidir con las personas involucradas</p> <p>Asume los efectos de sus decisiones y también de las adoptadas por el equipo de trabajo al que pertenece</p>

2.3.5 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL PROFESIONAL QUE TIENEN PERSONAL A CARGO

2.3.5.1 DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

Definición	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de los colaboradores, identificando potencialidades personales y profesionales para facilitar el cumplimiento de objetivos institucionales
Conductas Asociadas	<p>Identifica, ubica y desarrolla el talento humano a su cargo</p> <p>Orienta la identificación de necesidades de formación y capacitación y apoya la ejecución de las acciones propuestas para satisfacerlas</p> <p>Hace uso de las habilidades y recursos del talento humano a su cargo, para alcanzar las metas y los estándares de productividad</p> <p>Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del buen desempeño en pro del mejoramiento continuo de las personas y la organización</p> <p>Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019


2.3.5.2 TOMA DE DECISIONES

Definición	Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión
Conductas Asociadas	<p>Toma en cuenta la opinion técnica de sus colaboradores 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 particulares y se hace responsable de la decisión tomada</p>

2.4 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL TÉCNICO

2.4.1 CONFIABILIDAD TÉCNICA

Definición	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad
Conductas Asociadas	<p>Aplica el conocimiento técnico en el desarrollo de sus responsabilidades</p> <p>Mantiene actualizado su conocimiento técnico para apoyar su gestión</p> <p>Resuelve problemas utilizando conocimientos técnicos de su especialidad, para apoyar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales</p> <p>Emite conceptos técnicos, juicios o propuestas claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

2.4.2 DISCIPLINA


Definición	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos
Conductas Asociadas	<p>Recibe instrucciones y desarrolla actividades acorde con las mismas</p> <p>Acepta la supervisión constante</p> <p>Revisa de manera permanente los cambios en los procesos</p>

2.4.3 RESPONSABILIDAD

Definición	Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas
Conductas Asociadas	<p>Utiliza el tiempo de manera eficiente</p> <p>Maneja adecuadamente los implementos requeridos para la ejecución de su tarea</p> <p>Realiza sus tareas con criterios de productividad, calidad, eficiencia y efectividad</p> <p>Cumple con eficiencia la tarea encomendada</p>

2.4.4 TOMA DE DECISIONES

Definición	Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión
-------------------	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2


Aprobado:18/12/2019

Conductas Asociadas	<p>Toma en cuenta la opinion técnica de sus colaboradores 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 particulares y se hace responsable de la decisión tomada</p>
----------------------------	---

2.4.5 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL TÉCNICO QUE TIENEN PERSONAL A CARGO

2.4.5.1 DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

Definición	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de los colaboradores, identificando potencialidades personales y profesionales para facilitar el cumplimiento de objetivos institucionales
Conductas Asociadas	<p>Identifica, ubica y desarrolla el talento humano a su cargo</p> <p>Orienta la identificación de necesidades de formación y capacitación y apoya la ejecución de las acciones propuestas para satisfacerlas</p> <p>Hace uso de las habilidades y recursos del talento humano a su cargo, para alcanzar las metas y los estándares de productividad</p> <p>Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del buen desempeño en pro del mejoramiento continuo de las personas y la organización</p> <p>Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019


2.5 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL ASISTENCIAL

2.5.1 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Definición	Manejar con responsabilidad la información personal e institucional de que dispone
Conductas Asociadas	<p>Maneja con responsabilidades las informaciones personales e institucionales de que dispone</p> <p>Evade temas que indagan sobre información confidencial</p> <p>Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea</p> <p>Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización</p> <p>No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas</p> <p>Transmite información oportuna y objetiva</p>

2.5.2 RELACIONES INTERPERSONALES

Definición	Establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás
Conductas Asociadas	<p>Escucha con interés y capta las necesidades de los demás</p> <p>Transmite la información de forma fidedigna evitando situaciones que puedan generar deterioro en el ambiente laboral</p> <p>Toma la iniciativa en el contacto con usuarios para dar avisos, citas o respuestas, utilizando un lenguaje claro para los destinatarios, especialmente con las personas que integran minorías con mayor vulnerabilidad social o con diferencias funcionales</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

2.5.3 COLABORACIÓN

Definición	Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales
Conductas Asociadas	<p>Articula sus actuaciones con las de los demás</p> <p>Cumple los compromisos adquiridos</p> <p>Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo</p>


3 COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES SEGÚN LAS FUNCIONES DEL EMPLEO

Estas competencias se dividen por niveles de profundidad de las conductas asociadas, según las funciones del empleo.

Los niveles de profundidad de las conductas asociadas se definen en tres (3) niveles, siendo el nivel 3 el más alto, el nivel 2 el intermedio y el nivel 1 el más bajo, así:

3.1 CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Definición	Capacidad para poseer, mantener actualizados y demostrar todos aquellos conocimientos y/o experiencias específicas que se requieran para el ejercicio de la función a cargo, y avivar de manera constante el interés por aprender y compartir con otros los conocimientos y experiencias propios.
Conductas Asociadas	
Nivel 3	
<p>Entiende, conoce y lo demuestra y pone en práctica, a nivel de experto todos los temas de su especialidad y función, desde los más sencillos hasta los más complejos.</p> <p>Renueva de manera constante su interés y curiosidad por aprender.</p> <p>Comparte con los demás sus conocimientos y experiencia.</p> <p>Asume activamente el rol de entrenador de otros, con el propósito de ayudarlos a desarrollar sus conocimientos en las materias que domina.</p> <p>Se constituye como un referente dentro y fuera de la organización por sus conocimientos técnicos sobre su especialidad. Es reconocido en la comunidad donde actúa como experto.</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

Nivel 2

Entiende, conoce y pone en práctica diferentes temas de su especialidad y función.

Mantiene un constante interés por aprender.

Se muestra abierto a compartir con los demás sus conocimientos y experiencia.

Asume el rol de entrenador de otros para ayudarlos a desempeñar eficazmente sus tareas.

Se constituye como un referente para su entorno próximo por sus conocimientos técnicos en relación con su puesto de trabajo.

Nivel 1


Entiende, conoce y pone en práctica diferentes temas relacionados con el desempeño de su función.

Evidencia un constante interés por aprender.

No tiene problemas en compartir con los demás sus conocimientos y experiencia.

Contribuye a mejorar el desempeño de otros funcionarios en sus tareas, en función de su propio conocimiento técnico de los temas de su especialidad.


Es visto por su entorno próximo como una instancia válida de consulta sobre los temas técnicos relacionados con el desempeño de su trabajo.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

3.2 COMUNICACIÓN EFICAZ


Definición	<p>Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.</p>
Conductas Asociadas	
Nivel 3	
<p>Escucha y entiende a los demás, manteniendo canales de comunicación abiertos.</p> <p>Transmite en forma clara y oportuna la información requerida por los demás, facilitando la consecución de los objetivos organizacionales.</p> <p>Adapta su estilo comunicacional a las características particulares de la audiencia o interlocutor.</p> <p>Estructura canales de comunicación organizacionales que permiten establecer relaciones en todos los sentidos (ascendente, descendente, horizontal) y promueven el intercambio inteligente de información.</p>	
Nivel 2	
<p>Comunica ideas y transmite información de manera clara y concisa.</p> <p>Adapta su discurso de acuerdo al tipo de interlocutor con el que debe vincularse.</p> <p>Escucha adecuadamente a otros y se asegura de haber comprendido exactamente lo que desean expresar.</p> <p>Aprovecha los canales de comunicación existente, formal e informal, a fin de obtener la información que necesita para la realización de sus tareas.</p> <p>Alienta una comunicación abierta y fluida entre los integrantes de su equipo, logrando un correcto funcionamiento del grupo.</p>	
Nivel 1	
<p>Escucha atentamente a sus interlocutores.</p> <p>Comunica sus ideas de manera clara y entendible.</p> <p>Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas.</p> <p>Mantiene una adecuada comunicación con los integrantes de su equipo de trabajo.</p> <p>Adecua su discurso a las características de su interlocutor.</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

3.3 HABILIDADES MEDIÁTICAS

Definición	<p>Capacidad para comunicarse a través de los medios de comunicación con efectividad y eficacia. Implica actuar con desenvoltura frente a los medios en general, en conferencias de prensa, en reuniones con sus pares y/o superiores, o con la comunidad, y en la grabación de videos, teleconferencias y cualquier otro medio de comunicación. Capacidad para mantener una buena relación con la prensa en todas sus variantes y comunicar lo que desea con claridad y sencillez.</p>
Conductas Asociadas	
Nivel 3	
<p>Se maneja con fluidez frente a los medios de comunicación, y mantiene al mismo tiempo una buena relación con la prensa, nacional e internacional, desenvolviéndose con efectividad y eficacia aun en situaciones de crisis o adversidad.</p> <p>Se maneja con seguridad y desenvoltura referente a los medios, tanto en situaciones que se hayan planeado con anticipación como frente a circunstancias inesperadas, incluso frente a interlocutores agresivos.</p> <p>Posee un adecuado nivel de expresión verbal, y utiliza un lenguaje rico en palabras, matices y frases que adapta a las circunstancias e interlocutores, en los idiomas en que sea necesario comunicarse, junto con un adecuado empleo de la expresión corporal.</p> <p>Expone las ideas que planea comunicar y prioriza el mensaje que se desea transmitir, cuidando la imagen organizacional, aun cuando se ha obstaculizado o presionado, y no responde aquello que no ha planeado ni desea decir.</p> <p>Es un referente en el mercado y en la organización por su manejo de los medios de comunicación y su buena imagen pública</p>	
Nivel 2	
<p>Se maneja con fluidez frente a los medios de comunicación y mantiene al mismo tiempo una buena relación con la prensa de su área de actuación, desenvolviéndose ante ella con efectividad y eficacia.</p> <p>Se maneja con seguridad y desenvoltura frente a los medios en situaciones que se hayan planeado con anticipación y resuelve satisfactoriamente las situaciones inesperadas.</p> <p>Posee un adecuado nivel de expresión verbal y utiliza un lenguaje que adapta a las circunstancias junto con un adecuado empleo de la expresión corporal.</p> <p>Expone las ideas que planea comunicar sin descuidar la imagen organizacional, y no responde aquello que no ha planeado ni desea decir.</p> <p>Es un referente en su área de trabajo por su adecuado manejo de los medios de comunicación y su buena imagen.</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

Nivel 1


Se maneja con fluidez frente a los medios de comunicación y mantiene al mismo tiempo una buena relación con la prensa de su área de actuación.

Se maneja con desenvoltura frente a los medios en situaciones que se hayan planeado con anticipación y resuelve las situaciones inesperadas, ante las cuales, si es pertinente, solicita ayuda a sus superiores.

Posee un adecuado nivel de expresión verbal junto con un correcto uso de la expresión corporal.

Expone las ideas que planea comunicar y no responde aquello que no ha planeado ni desea decir.


Es un referente para sus compañeros por su manejo de los medios de comunicación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

3.4 JUSTICIA

Definición	<p>Capacidad para dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece, en los negocios, en la relación con clientes y proveedores, en el manejo del personal o en una negociación, y, al mismo tiempo, velar por el cumplimiento de los valores de la organización y trabajar mancomunadamente en pos de la visión y la estrategia de esta. Implica obrar con equidad en cualquier circunstancia tanto personal como laboral.</p>
Conductas Asociadas	
Nivel 3	
<p>Diseña política y procedimientos organizacionales con el propósito de dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece, en los negocios, en la relación con clientes y proveedores, en el manejo del personal, o en una negociación.</p> <p>Difunde las políticas organizacionales para velar por el cumplimiento de los valores de la organización.</p> <p>Diseña y define políticas y procedimientos para que su área, ya sea en su conjunto o cada integrante en particular, aplique criterios de justicia y trabaje de manera mancomunada en pos de la visión y la estrategia organizacionales.</p> <p>Dirige su área aplicando principios de justicia (dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece), y alienta a los otros colaboradores que poseen grupos de personas a cargo a obrar del mismo modo.</p> <p>Es un referente en su área y en el ámbito de la organización por obrar con equidad en cualquier circunstancia, tanto personal como laboral.</p>	
Nivel 2	
<p>Implementa procedimientos para su sector con el propósito de dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece, en los negocios, en la relación con clientes y proveedores, en el manejo del personal, o en una negociación.</p> <p>Comunica a sus colaboradores las políticas organizacionales en relación con los valores de la organización.</p> <p>Implementa los procedimientos definidos para que su sector, tanto en su conjunto como cada integrante en particular, aplique criterios de justicia y trabaje de manera mancomunada en pos de la estrategia organizacional.</p> <p>Dirige el grupo de personas a su cargo aplicando principios de justicia (dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece).</p> <p>Es un referente entre sus colaboradores y en su sector por obrar con equidad en cualquier circunstancia, tanto personal como laboral</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

Nivel 1


Implementa los procedimientos para su puesto de trabajo con el propósito de dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece.

Comprende las políticas organizacionales en relación con los valores de la organización.

Implementa los procedimientos definidos para su puesto de trabajo en materia de JUSTICIA.

Aplica en su puesto de trabajo los principios de justicia (dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece).


Es un referente entre sus compañeros y en su sector por obrar con equidad en cualquier circunstancia, tanto personal como laboral.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

3.5 MANEJO DE CRISIS


Definición	Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflicto, y, al mismo tiempo, crear soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas al marco de la organización.
Conductas Asociadas	
Nivel 3	
<p>Define y diseña estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo que permiten identificar y administrar exitosamente situaciones de presión, contingencia y conflictos para la organización.</p> <p>Ante situaciones de crisis o contingencia, considera siempre los objetivos de la organización.</p> <p>Crea soluciones oportunas y que resultan siempre adecuadas al marco organizacional.</p> <p>Es atento, previsor y agudo para identificar situaciones potencialmente conflictivas, e implementa exitosamente medios para evitar que lleguen a producirse.</p> <p>Se constituye como un referente por su manejo de situaciones conflictivas, de contingencia o de presión, y evidencia una visión y proyección de largo plazo.</p>	
Nivel 2	
<p>Se muestra capaz de identificar y manejar satisfactoriamente situaciones de presión, contingencia y conflicto para la organización, y busca estrategias y medios alternativos para optimizar la administración de tales situaciones.</p> <p>Procura manejar situaciones de crisis y contingencia sin perder de vista los objetivos de la organización.</p> <p>Propone soluciones oportunas, sin descuidar su adecuación al marco organizacional.</p> <p>Logra identificar situaciones potencialmente conflictivas, y busca medios para evitar que lleguen a producirse.</p> <p>Se constituye como un ejemplo para sus colaboradores por su manejo de situaciones de presión o conflictivas, basado en una visión y proyección de corto plazo.</p>	
Nivel 1	
<p>Identifica y administra satisfactoriamente situaciones de presión, contingencia y conflicto.</p> <p>Considera los objetivos de la organización al enfrentar una situación de crisis.</p> <p>Al aportar soluciones a los problemas, busca que resulten adecuadas al marco organizacional.</p> <p>Busca identificar las situaciones conflictivas antes de que lleguen a producirse.</p> <p>Considera la importancia de manejar las situaciones de crisis o conflictos en función de una visión a futuro de los objetivos de la organización.</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

3.6 PENSAMIENTO CONCEPTUAL


Definición	Capacidad para identificar problemas, información significativa/clave y vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas, y para construir conceptos o modelos, incluso en situaciones difíciles. Capacidad para entender situaciones complejas.
Conductas Asociadas	
Nivel 3	
<p>Diseña métodos de trabajo organizacionales que permiten identificar problemas, detectar información significativa o clave, realizar vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas y construir conceptos o modelos, incluso en situaciones complejas.</p> <p>Promueve en otros el desarrollo de la capacidad de entender situaciones complejas, descomponiéndolas en pequeñas partes y puntos clave e identificando paso a paso sus implicaciones.</p> <p>Identifica las relaciones causa-efecto de los problemas actuales y potenciales, y establece prioridades para llegar a una solución. A su vez, promueve en los miembros de la organización esta misma forma de proceder.</p> <p>Aplica y promueve el razonamiento creativo, inductivo o conceptual</p> <p>Es un referente dentro y fuera de la organización en materia de pensamiento conceptual.</p>	
Nivel 2	
<p>Implementa procesos de trabajo para identificar problemas, información significativa o clave, vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas, y construir modelos, incluso en situaciones complejas.</p> <p>Entiende situaciones complejas, descomponiéndolas en pequeñas partes y puntos clave.</p> <p>Identifica las relaciones causa-efecto en los problemas que analiza, estableciendo prioridades entre ellos, con vistas a su resolución.</p> <p>Aplica un razonamiento creativo, inductivo o conceptual, siempre y cuando las circunstancias se lo permitan.</p> <p>Es considerado un ejemplo a seguir por los colaboradores de su sector, en materia de pensamiento conceptual.</p>	
Nivel 1	
<p>Identifica problemas, información significativa/clave y vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas</p> <p>Logra desagregar las situaciones en sus principales componentes</p> <p>Identifica algunas relaciones de causa-efecto sobre la base de datos no muy complejos</p> <p>Utiliza un razonamiento inductivo conceptual</p> <p>Reconoce los orígenes y causas de los problemas que percibe.</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

3.7 PROFUNDIDAD EN EL CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS


Definición	Capacidad para conocer los productos y/o servicios de la organización y evaluar la factibilidad de su adaptación a los requerimientos, preferencias y necesidades de los clientes. Implica la capacidad para relacionar las ventajas de los productos o servicios que se ofrecen con las necesidades de los clientes, y presentar propuestas o soluciones que agreguen valor.
Conductas Asociadas	
Nivel 3	
<p>Conoce en profundidad cada uno de los servicios y productos que ofrece la organización, y relaciona sus ventajas con las necesidades del cliente.</p> <p>Presenta propuestas o soluciones adecuadas, y explica al cliente el valor que los productos y servicios agregan a su negocio y los beneficios que producen.</p> <p>Se anticipa a las observaciones que los clientes con argumentos sólidos, veraces y fundados.</p> <p>Conoce las tendencias del mercado, así como las estrategias y novedades de la competencia, por lo cual detecta oportunidades para los productos y servicios de la organización y para el lanzamiento de otros nuevos en el mercado.</p>	
Nivel 2	
<p>Conoce adecuadamente los productos y servicios de la organización.</p> <p>Presenta adecuadamente los beneficios fundamentales de los productos y servicios ofrecidos, y brinda a los clientes un eficaz asesoramiento al respecto.</p> <p>Expone las ventajas de los productos y servicios a través de adecuadas propuestas que explican como agregan valor al negocio del cliente.</p> <p>Responde en forma clara y consistente a las observaciones de los clientes respecto de las propuestas y soluciones ofrecidas.</p> <p>Conoce las ventajas y desventajas de los productos y servicios de la competencia, por lo cual detecta oportunidades para los de la propia organización.</p>	
Nivel 1	
<p>Conoce los productos y servicios que se manejan en su área de especialidad.</p> <p>Comunica a los clientes las ventajas de los productos y servicios que ofrece.</p> <p>Responde efectivamente a las objeciones de los clientes y, en el caso de no tener una respuesta, se compromete a investigar o buscar ayuda (según corresponda) para proporcionarla a la brevedad.</p> <p>Muestra los beneficios de las soluciones ofrecidas para el negocio del cliente.</p> <p>Expone los beneficios de los productos de la empresa en forma concisa.</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

3.8 PRUDENCIA


Definición	<p>Capacidad para obrar con sensatez y moderación en todos los actos: en la aplicación de normas y políticas organizacionales, en la fijación y consecución de objetivos, en el cierre de acuerdo y demás funciones inherentes a su puesto. Implica la capacidad para discernir y distinguir lo bueno y lo malo para la organización, los colaboradores, los clientes y proveedores y para sí mismo.</p>
Conductas Asociadas	
Nivel 3	
<p>Diseña políticas y normas organizacionales sobre la base del buen juicio, que permitan a todos los integrantes de su área obrar con sensatez y moderación en los diversos actos: en la fijación y consecución de objetivos, en el cierre de acuerdos y demás funciones inherentes a sus puestos</p> <p>Dirige a su área aplicando principios de prudencia; alienta a los jefes de equipo a obrar del mismo modo y ofrece su entrenamiento experto a quienes lo requieren</p> <p>Es un referente en su área y en el ámbito de la organización por su prudencia, tanto en su vida laboral como en el ámbito personal</p>	
Nivel 2	
<p>Aplica políticas y normas organizacionales sobre la base del buen juicio, que permitan a todos los integrantes de su sector obrar con sensatez y moderación en los diversos actos: en la fijación y consecución de objetivos y demás funciones inherentes a sus puestos</p> <p>En su accionar distingue y diferencia entre lo bueno y lo malo, tanto para su sector, sus colaboradores, clientes y proveedores, como para sí mismo</p> <p>Aplica políticas y procedimientos para que su sector y cada uno de sus integrantes apliquen criterios de prudencia (obrar con sensatez y moderación en todos los actos) y trabajen de manera mancomunada en pos de los objetivos fijados</p>	
Nivel 1	
<p>Aplica políticas y normas organizacionales sobre la base del buen juicio, obrando con sensatez y moderación en todos sus actos, en la consecución de objetivos y demás funciones inherentes al puesto</p> <p>En su accionar distingue y diferencia entre lo bueno y lo malo, en relación con su tarea y funciones y para sí mismo</p> <p>Aplica políticas y procedimientos en relación con su puesto de trabajo y utiliza criterios de prudencia (obrar con sensatez y moderación en todos los actos), con el propósito de alcanzarlos objetivos fijados tanto para su puesto como para su sector</p> <p>Aplica principios de prudencia y ofrece su entrenamiento experto a sus compañeros que lo requieren</p> <p>Es un referente entre sus compañeros y en el ámbito de su sector por su prudencia, tanto en su vida laboral como en el ámbito personal</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

3.9 RELACIONES PÚBLICAS

Definición	<p>Capacidad para establecer relaciones con redes complejas de personas cuya colaboración es necesaria para tener influencia sobre los referentes sociales, económicos y políticos de la comunidad, o bien sobre los clientes o proveedores. Implica poseer conocimientos no solo referidos al área de especialidad sino también a aspectos generales de la cultura, lo que le permite relacionarse y desenvolverse en el medio empresario en los momentos y las formas adecuados. Capacidad de identificar quien es quien, y a que personas se debe recurrir en caso de necesitar ayuda o consejo, y efectivamente hacerlo cuando es pertinente.</p>
Conductas Asociadas	
Nivel 3	
<p>Establece rápida y efectivamente relaciones con redes complejas de personas.</p> <p>Logra la cooperación de las personas necesarias para tener influencia sobre los principales actores de los ámbitos de su interés.</p> <p>Genera vínculos positivos orientados a imponer la imagen de la organización y a lograr los resultados que se requieren.</p> <p>Posee un profundo conocimiento de la cultura en general, el cual utiliza como una herramienta eficaz al relacionarse con personas provenientes de ámbitos distintos al propio con las cuales desea entablar relaciones de negocios.</p> <p>Es un referente en su propia organización y en el mercado por el hábil manejo que demuestra de las relaciones y por su destreza en la conducción de temas vinculados a la comunicación con la comunidad, en situaciones habituales y de crisis.</p>	
Nivel 2	
<p>Establece relaciones con contactos puntuales convenientes para la organización.</p> <p>Logra la cooperación de las personas adecuadas de acuerdo con las circunstancias y objetivos.</p> <p>Se relaciona con facilidad con personas del ámbito empresarial, con las cuales construye relaciones productivas para la organización.</p> <p>Se conduce con efectividad y de acuerdo con las normas sociales en eventos públicos en lo que actúa como representante de la organización y puede brindar su opinión en conversaciones ajenas al ámbito empresarial gracias a sus conocimientos de cultura general y sobre la actualidad.</p> <p>Es un portavoz eficaz de la empresa en situaciones habituales o de crisis menores.</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

Nivel 1


En ocasiones favorables, o en contextos conocidos, puede establecer relaciones convenientes para la organización

Entre las personas pertenecientes a su red de contactos puede obtener la cooperación y el apoyo necesarios, a fin de lograr los objetivos buscados por la organización

Trabaja sobre las relaciones puntuales, de acuerdo con los requerimientos organizacionales

Posee un adecuado conocimiento de los aspectos generales de la cultura que le permite desenvolverse con efectividad en diversas circunstancias o eventos sociales o empresariales


Es un adecuado representante de la organización en eventos públicos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019


3.10 TOLERANCIA A LA PRESIÓN DE TRABAJO

Definición	<p>Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles o para concretar acciones/decisiones que requieren un compromiso y esfuerzo mayores a los habituales. Implica mantener un alto nivel de desempeño aun en situaciones exigentes y cambiantes, con interlocutores diversos que se suceden en cortos espacios de tiempo, a lo largo de jornadas prolongadas.</p>
Conductas Asociadas	
Nivel 3	
<p>Trabaja con determinación, firmeza y perseverancia para alcanzar con eficacia objetivos difíciles.</p> <p>Diseña políticas y procedimientos que permiten llevar a cabo los planes organizacionales en contextos complejos.</p> <p>Toma decisiones que requieren compromiso y esfuerzo mayores a los habituales.</p> <p>Trabaja con energía y mantiene un alto nivel de desempeño aun en situaciones exigentes y cambiantes, con interlocutores diversos en cortos espacios de tiempo, durante jornadas intensas y prolongadas.</p> <p>Es un ejemplo para la organización al cuidar las relaciones interpersonales en momentos difíciles y motivar a otros a obrar del mismo modo, a fin de establecer un clima laboral armónico y de alta productividad</p>	
Nivel 2	
<p>Trabaja con perseverancia para alcanzar con eficacia objetivos difíciles.</p> <p>Implementa procedimientos y métodos de trabajo que permiten llevar a cabo los planes para su sector en contextos complejos.</p> <p>Implementa las decisiones de sus superiores que requieren compromiso y esfuerzos mayores a los habituales.</p> <p>Trabaja con energía y mantiene un alto nivel de desempeño aun en situaciones exigentes y cambiantes, con interlocutores diversos y en jornadas intensas y prolongadas.</p> <p>Es un ejemplo para sus colaboradores al cuidar las relaciones interpersonales en momentos difíciles y motivarlos a obrar del mismo modo, a fin de establecer un clima laboral armónico y de alta productividad.</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

Nivel 1
<p>Trabaja con perseverancia y eficacia para alcanzar los objetivos que se le han fijado.</p> <p>Aplica procedimientos y métodos de trabajo que permiten llevar acabo sus labores en contextos complejos.</p> <p>Actúa de acuerdo con las decisiones de sus superiores que requieren compromiso y esfuerzo mayores a los habituales.</p> <p>Trabaja con energía y mantiene el nivel de desempeño esperado aun en situaciones exigentes y cambiantes, durante jornadas intensas y prolongadas.</p> <p>Es un ejemplo para sus compañeros en momentos difíciles</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	2

Aprobado:18/12/2019

4 BIBLIOGRAFÍA

Para la elaboración del Manual de Específico de Funciones y Competencias Laborales, y el Directorio de Competencias Comportamentales, la Registraduría Nacional del Estado Civil a través de la Gerencia del Talento Humano – Grupo de Carrera Administrativa Especial, acudió a las siguientes fuentes bibliográficas:

A. Competencias Comunes, Competencias por Nivel Jerárquico.

- Decreto 1083 de 2015, de mayo 26.
- Decreto 815 de 2018, de mayo 8.

B. Competencias según las funciones del empleo.

- MARTHA ALES, *Nuevo Enfoque y Diccionario de Competencias Tomos I, II y III. 2010 – 2015.*

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Ajuste a la Nueva Metodología	Gerente del Talento Humano	03/04/2018	0
Ajustes a requisitos NTC ISO 9001:2015	Gerente del Talento Humano	21/12/2018	1
Resolución No. 20972 del 12 de diciembre de 2019	Gerente del Talento Humano	18/12/2019	2
Resolución No. 3711 del 28 de mayo de 2020. Modificación en requisitos de los empleos, de disciplinas académicas a núcleos básicos del conocimiento.	Gerente del Talento Humano	01/06/2020	3

ELABORÓ: Miguel Leonardo Quinche Durán Profesional Especializado	REVISÓ: José Darío Castro Uribe Gerente del Talento Humano	APROBÓ: José Darío Castro Uribe Gerente del Talento Humano
FECHA: 01/06/2020	FECHA: 01/06/2020	FECHA: 01/06/2020