

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Resolución No. 4171 de 2023

Anexo n.º 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	6

Aprobado:23/02/2023

ÍNDICE

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES.....	4
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	6
1.5 TRABAJO EN EQUIPO.....	7
1.6 ADAPTACIÓN AL CAMBIO.....	7
2. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO.....	7
2.1 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL DIRECTIVO	8
2.1.1 VISIÓN ESTRATÉGICA	8
2.1.2 LIDERAZGO EFECTIVO.....	8
2.1.3 PLANEACIÓN.....	9
2.1.4 TOMA DE DECISIONES	10
2.1.5 GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	10
2.1.6 PENSAMIENTO SISTÉMICO	11
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.....	14
2.3 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL PROFESIONAL.....	15
2.3.1 APORTE TÉCNICO - PROFESIONAL.....	15
2.3.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA.....	15

	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

2.3.3 GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS	15
2.3.4 INSTRUMENTACIÓN DE DECISIONES	16
2.3.5. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL PROFESIONAL QUE TIENEN PERSONAL A CARGO	17
2.3.5.1. DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL	17
2.3.5.2 TOMA DE DECISIONES	17
2.4 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL TÉCNICO	
2.4.1 CONFIABILIDAD TÉCNICA	18
2.4.2 DISCIPLINA	18
2.4.3 RESPONSABILIDAD	18
2.4.4 TOMA DE DECISIONES	19
2.5 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL ASISTENCIAL	19
2.5.1 MANEJO DE LA INFORMACIÓN	19
2.5.2 RELACIONES INTERPERSONALES	20
2.5.3 COLABORACIÓN	20
3. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES SEGÚN LAS FUNCIONES DEL EMPLEO	20
3.1 CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	20
3.1 COMUNICACIÓN EFICAZ	21
3.2 HABILIDADES MEDIÁTICAS	22
3.3 JUSTICIA	24
3.4 MANEJO DE CRISIS	25
3.5 PENSAMIENTO CONCEPTUAL	26
3.6 PROFUNDIDAD EN EL CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS	27
3.7 PRUDENCIA	28
3.8 RELACIONES PÚBLICAS	30
3.9 TOLERANCIA A LA PRESIÓN DE TRABAJO	31
BIBLIOGRAFÍA	33

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

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	6

Aprobado: 23/02/2023

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>Propende por adquirir conocimientos de acuerdo con los cambios que exige la administración pública en relación a la prestación de un servicio óptimo, reflejando su adquisición en el contenido de los productos o documentos proyectados.</p> <p>Participa en espacios informativos y de capacitación.</p> <p>Comparte sus conocimientos y habilidades con sus compañeros de trabajo y viceversa.</p> <p>Entrega insumos de las reuniones donde se comparten conocimientos y fortalecen habilidades a los compañeros de trabajo y viceversa.</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	Atiende las PQRSCD de los usuarios de forma oportuna, respondiendo de manera asertiva y veraz.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

	<p>Tiene claridad sobre las funciones que debe cumplir, teniendo en cuenta la interdependencia entre su trabajo y el de otros, lo cual presenta a través de sus insumos y documentación de apoyo.</p> <p>Reporta las PQRSCD de los usuarios, con el fin de contribuir con el mejoramiento de los procesos y procedimientos institucionales.</p>
--	---

1.3 ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Definición	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.
Conductas Asociadas	<p>Cumple con objetivos individuales e institucionales, presentación de productos o documentos de conformidad con sus funciones, alcanzando o superando los resultados esperados.</p> <p>Entrega reportes, presenta los recursos gestionados para mejorar la productividad y formula medidas para minimizar riesgos.</p> <p>Aporta o propone elementos o herramientas para el logro o consecución de resultados al interior de la dependencia donde ejerce sus funciones.</p>

1.4 COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

Definición	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
Conductas Asociadas	<p>Se destaca ampliamente por su compromiso con la organización, cumpliendo con los propósitos y normas, siendo puntual, respetuoso/a con sus compañeros y jefes y llevando a cabo sus funciones.</p> <p>Colabora con otras áreas y rinde cuentas de estas actividades, sin descuidar sus labores principales.</p> <p>Contribuye con la institución cuando se requiere mayor dedicación de tiempo, actividades imprevistas y compromisos laborales.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado: 23/02/2023

1.5 TRABAJO EN EQUIPO

Definición	Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
Conductas Asociadas	<p>Asume sus responsabilidades como miembro del equipo, partiendo de la planificación y ejecución de acciones encaminadas al cumplimiento de compromisos y objetivos grupales.</p> <p>Se comunica de manera asertiva y directa con los miembros del equipo, permitiendo la participación de los otros en condiciones de respeto y cordialidad.</p> <p>Brinda espacios de capacitación y/o acompañamiento a nuevos miembros, facilitando su proceso de adaptación al equipo de trabajo.</p>

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, metodologías, problemáticas o herramientas de trabajo.</p> <p>Formula estrategias de resolución cuando se presentan problemáticas, demostrando flexibilidad y adaptabilidad a diversas situaciones.</p> <p>Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos.</p>

2. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO

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

	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

2.1 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES DEL NIVEL DIRECTIVO

2.1.1 VISIÓN ESTRATÉGICA

Definición	<p>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 a 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.</p>
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> <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	<p>Gerenciar equipos, optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados.</p>
-------------------	---

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

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>
----------------------------	--

2.1.3 PLANEACIÓN

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado: 23/02/2023

	Concreta oportunidades que generan valor a corto, mediano y largo plazo.
--	--

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 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 responsables de la decisión tomada.</p>

2.1.5 GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Definición	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.
Conductas Asociadas	Identifica las competencias de los miembros del equipo, las evalúa y las impulsa activamente para su desarrollo y aplicación a las tareas asignadas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

	<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 brindándoles autonomía y poder de decisión, con el fin de reforzar el compromiso con la entidad, preservando la equidad interna y un alto rendimiento.</p> <p>Se capacita permanente y actualiza sus competencias y estrategias directivas.</p>
--	---

2.1.6 PENSAMIENTO SISTÉMICO

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

2.1.7 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Definición	Capacidad para identificar, prevenir o afrontar situaciones que generen conflicto, 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	6

Aprobado: 23/02/2023

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 claras, precisas, pertinentes y ajustadas relacionados con 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	6

Aprobado: 23/02/2023

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 afectivo y adecuado.</p>

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 con 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>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

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 alternativas en un proceso de toma de decisiones, aplicando sus conocimientos y cumpliendo su rol específico dentro de la organización.</p> <p>Resuelve inconvenientes que se presenten, relacionados con las actividades que se le designen.</p> <p>Reconoce y acepta la importancia de la interdisciplinariedad al momento de analizar y formular soluciones.</p>

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 diversos canales de comunicación, siendo empático, claro y preciso con la información dada al receptor.</p> <p>Realiza textos, informes, mensajes, cuadros o gráficas con claridad para hacer efectiva y sencilla la comprensión.</p> <p>Da respuesta a cada comunicación o requerimiento asignado, dentro de los términos legales o institucionales.</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.
-------------------	---

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

Conductas Asociadas	<p>Ejecuta las labores, dando cuenta del cumplimiento de los procesos y procedimientos institucionales en los insumos que entrega, con el propósito de contribuir a la mejora continua de la productividad.</p> <p>Desarrolla sus actividades de acuerdo con las pautas, protocolos y criterios de calidad establecidos para la dependencia.</p> <p>Formula y aplica nuevas estrategias que le permitan mejorar su productividad, sin apartarse de los procesos y procedimientos institucionales.</p>
----------------------------	---

2.3.4 INSTRUMENTACIÓN DE DECISIONES

Definición	Definir sobre las cuestiones en las que es responsable con criterios de economía, eficacia, eficiencia y transparencia de la decisión.
Conductas Asociadas	<p>Remite la toma de decisiones a las personas indicadas, a menos que pertenezcan a la esfera individual del trabajo.</p> <p>Toma las decisiones con base en información valida y rigurosa, argumentando de forma clara y concisa cada una de ellas.</p> <p>Reconoce y acepta su responsabilidad en la toma de decisiones a nivel grupa e individual.</p>

	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

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, además de apoyar en 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>

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 opinión 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>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

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>Emite conceptos técnicos o propuestas de manera clara, precisa y ajustada a los lineamientos normativos y organizacionales.</p> <p>Resuelve dificultades y asuntos propios de sus funciones, haciendo uso de sus conocimientos técnicos y los procedimientos institucionales.</p> <p>Asiste a capacitaciones y se mantiene actualizado en sus conocimientos técnicos, con el objetivo de ejecutar sus responsabilidades de una mejor manera y apoyar en el cumplimiento de metas institucionales.</p>

2.4.2 DISCIPLINA

Definición	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.
Conductas Asociadas	<p>Sigue las instrucciones y las desarrolla de conformidad con las funciones a su cargo.</p> <p>Acepta la supervisión constante y efectúa los reportes de la gestión desarrollada en el ejercicio normal de sus funciones.</p> <p>Revisa y da cuenta de sus nuevos aprendizajes con respecto a los cambios en los procesos.</p>

2.4.3 RESPONSABILIDAD

Definición	Conoce la magnitud de sus acciones y a forma de afrontarlas.
Conductas Asociadas	Cumple de manera eficiente y eficaz las tareas que le son asignadas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

	<p>Conoce y maneja adecuadamente los implementos, aplicativos y/o herramientas requeridas para la ejecución de sus tareas.</p> <p>Entrega las evidencias que corroboran la realización de sus tareas, bajo criterios de productividad, calidad y oportunidad.</p>
--	---

2.4.4 TOMA DE DECISIONES

Definición	Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.
Conductas Asociadas	<p>Toma de decisiones, teniendo en cuenta la opinión técnica de sus colaboradores en el análisis y formulación de alternativas de solución existentes.</p> <p>Se hace responsable de las decisiones que toma y efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar problemas detectados o atender situaciones particulares, previa consulta con el jefe inmediato.</p> <p>Toma decisiones y las comparte cuando se presentan situaciones de alta complejidad e incertidumbre, teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad.</p>

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>Consolida y organiza la información imprescindible para el desarrollo de sus tareas.</p> <p>Conoce y mantiene en confidencialidad la información de reserva de la entidad, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los procesos y procedimientos institucionales.</p> <p>Transmite información oportuna y objetiva, dejando registro de ello.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

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>Mantiene un contacto adecuado con los usuarios, a través de una comunicación clara y empática, dejando registro de ello.</p> <p>Transmite la información de forma fidedigna, evitando situaciones que puedan generar deterioro en el ambiente laboral.</p> <p>Escucha con interés y capta las necesidades de los demás, de manera que le permita colaborar adecuadamente en el ámbito laboral.</p>

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 del equipo de trabajo.</p> <p>Cumple los compromisos adquiridos con la dependencia.</p> <p>Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo, dejando constancia de aquellas acciones en las cuales apoya.</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. Estos niveles se encuentran en un orden decreciente siendo el nivel 3 el más alto y el nivel 1 el más bajo.

3.1 CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

Definición	Capacidad para tener, actualizar y demostrar todos aquellos conocimientos y/o experiencias específicas, que se requieran para el desarrollo las funciones a cargo, además de conservar el interés por aprender y compartir sus conocimientos y experiencias propias.
-------------------	--

	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

Conductas asociadas	
Nivel 3	
<p>Entiende, conoce, demuestra y pone en práctica con gran nivel de experticia los temas relacionados con su especialidad y funciones, desde los más sencillos hasta lo más complejos.</p> <p>Mantiene constante interés en actualizar sus conocimientos.</p> <p>Comparte con los demás sus conocimientos y experiencia.</p> <p>Asume activamente el rol de capacitador, con el propósito de colaborar en el desarrollo de 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, además de ser reconocido como experto al interior de la comunidad donde ejecuta sus funciones.</p>	
Nivel 2	
<p>Asiste a capacitaciones y se mantiene actualizado en sus conocimientos técnicos, demostrando su conocimiento y eficiencia en la ejecución de funciones.</p> <p>Pone en práctica su conocimiento en el desarrollo de las labores asignadas.</p> <p>Capacita al equipo de trabajo y comparte sus conocimientos y experiencias en reuniones laborales.</p>	
Nivel 1	
<p>Asiste a capacitaciones y se mantiene actualizado en sus conocimientos técnicos, demostrando su conocimiento y eficiencia en la ejecución de funciones.</p> <p>Pone en práctica su conocimiento en el desarrollo de las labores asignadas.</p> <p>Capacita al equipo de trabajo y comparte sus conocimientos y experiencias en reuniones laborales.</p>	

3.1 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>
-------------------	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

Conductas asociadas	
Nivel 3	
<p>Mantiene canales de comunicación abiertos, caracterizados por la escucha y el entendimiento a los demás.</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 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>Utiliza los medios adecuados para comunicar ideas y transmitir la información de manera empática, clara y concisa.</p> <p>Emplea canales de comunicación institucionales, con el fin de obtener la información necesaria para realizar las tareas asignadas.</p> <p>Demuestra a través de sus acciones la comprensión de las instrucciones dadas.</p>	
Nivel 1	
<p>Escucha atentamente a sus interlocutores y realiza preguntas, con el fin de obtener la información necesaria para realizar sus labores de forma adecuada.</p> <p>Mantiene una comunicación apropiada con los integrantes de su equipo.</p> <p>Comunica sus ideas de manera clara, concisa y respetuosa.</p>	

3.2 HABILIDADES MEDIÁTICAS

Definición	<p>Capacidad para comunicarse a través de los medios de comunicación con de comunicación en general, conferencias de prensa, reuniones con sus pares y/o superiores o con la comunidad y en la grabación de videos, teleconferencias, entre otros. Asimismo, se relaciona con la habilidad para mantener una buena relación con la prensa en todas sus variantes y comunicar lo que desea con claridad y sencillez.</p>
-------------------	---

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

Conductas asociadas
Nivel 3
<p>Posee 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 desempeña con seguridad y buen dominio de temas frente a los medios de comunicación, en situaciones planeadas, circunstancias inesperadas e interlocutores agresivos.</p> <p>Posee un adecuado nivel de expresión verbal con un vocabulario extenso y matices que adapta a las circunstancias e interlocutores, en diversos idiomas y con adecuada expresión corporal.</p> <p>Expone sus ideas de manera clara y coherente, cuidando la imagen organizacional y evitando mencionar aquello que no ha planeado, independientemente de que se encuentre bajo presión.</p> <p>Es un referente en la organización por su manejo de los medios de comunicación y su buena imagen pública.</p>
Nivel 2
<p>Tiene fluidez frente a los medios de comunicación y mantiene una buena relación con la prensa, desenvolviéndose ante ella con efectividad y eficacia.</p> <p>Se caracteriza por su seguridad y naturalidad frente a los medios de comunicación en eventos organizados con antelación y resuelve satisfactoriamente las situaciones inesperadas.</p> <p>Su expresión verbal y corporal es adecuada y se adapta fácilmente a las circunstancias a través del buen uso de su lenguaje.</p> <p>Expone claramente sus ideas sin descuidar la imagen organizacional y no brinda respuestas de forma precipitada.</p> <p>Es un referente en su área de trabajo por tener adecuado manejo de los medios de comunicación y buena presentación personal.</p>
Nivel 1
<p>Posee fluidez frente a los medios de comunicación y mantiene buena relación con prensa.</p> <p>Se desenvuelve fácilmente frente a los medios de comunicación en situaciones planeadas e inesperadas y en caso tal de que lo requiera, solicita colaboración por parte de sus superiores.</p> <p>Su expresión verbal y corporal es adecuada.</p> <p>Es un referente para sus compañeros por su manejo de medios de comunicación.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

3.3 JUSTICIA

Definición	<p>Capacidad para dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece, en los negocios, en la relación con usuarios 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 es pro 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 políticas y procedimientos organizacionales con el fin de dar las retribuciones proporcionales a lo que corresponde en los negocios, relaciones con usuarios y proveedores o 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 pro 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 personas como laboral.</p>	
Nivel 2	
<p>Implementa procedimientos para su sector, con el propósito de dar a cada integrante del equipo lo que le corresponde, ya sea en los negocios, en la relación con usuarios y proveedores o en el manejo del personal.</p> <p>Comunica a sus colaboradores las políticas organizacionales relacionadas con los valores de la Entidad.</p> <p>Implementa los procedimientos definidos para que al interior de su área se aplique el criterio de justicia y se trabaje de mancomunadamente en pro de la estrategia organizacional.</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

Orienta a su equipo de trabajo aplicando el principio de justicia.

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

Nivel 1

Implementa los procedimientos que favorezcan la retribución proporcional de acuerdo a lo que le corresponde a cada uno de los servidores.

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

Pone en práctica los procedimientos definidos para su puesto de trabajo en materia de justicia.

Aplica en área de trabajo el principio de justicia.

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

3.4 MANEJO DE CRISIS

Definición	Capacidad para identificar y dar manejo a situaciones de presión, contingencia y conflicto, y al mismo tiempo, establecer soluciones estratégicas, oportunas y asertivas, teniendo en cuenta el marco de la organización.
Conductas asociadas	
Nivel 3	
Define y diseña estrategias, acciones y metodologías que permitan identificar y administrar exitosamente situaciones de presión, contingencia y conflictos para la organización.	
Ante situaciones de crisis o contingencia, prioriza siempre los objetivos de la organización.	
Formula soluciones oportunas y que resultan ser asertivas, de acuerdo al marco organizacional.	

	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

Posee la capacidad para identificar situaciones potencialmente conflictivas e implementa estrategias para evitar que lleguen a producirse.

Se constituye como un referente por su manejo de situaciones conflictivas, de contingencia o de presión, evidenciando su proyección a largo plazo.

Nivel 2

Es capaz de identificar situaciones de presión, contingencia y conflicto para la entidad y solucionar a través de estrategias y alternativas de manejo.

Procura manejar situaciones de crisis y contingencia sin dejar de priorizar los objetivos de la organización.

Propone soluciones oportunas y asertivas, que sean acordes al marco organizacional.

Busca los medios para prevenir que se den situaciones potencialmente conflictivas.

Se percibe como ejemplo para su equipo de trabajo, debido al manejo asertivo que tiene de contingencias o situaciones complicadas, teniendo en cuenta la proyección a corto plazo.

Nivel 1

Identifica y administra satisfactoriamente situaciones de presión, contingencia o conflicto.

Tiene como prioridad los objetivos de la organización al enfrentar una situación de crisis.

Propone soluciones a los problemas que resulten acordes al marco organizacional.

Busca identificar las situaciones conflictivas antes de que lleguen a producirse.

Considera importante dar manejo a las situaciones críticas o conflictos que se presenten, teniendo en cuenta el cumplimiento a futuro de los objetivos de la organización.

3.5 PENSAMIENTO CONCEPTUAL

Definición	Capacidad para comprender situaciones complejas e identificar problemas, información significativa/clave y vínculos entre situaciones que parecieran no presentar conexión alguna, con el fin de construir conceptos o modelos que permitan proceder o solucionar problemáticas adecuadamente.
-------------------	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

Conductas asociadas
Nivel 3
<p>Identifica las relaciones causa efecto de problemas actuales y potenciales, formulando estrategias de manejo y organizando a los miembros del equipo para proceder.</p> <p>Brinda conocimientos y/o capacita al equipo de trabajo en la identificación de situaciones complejas y su comprensión, con el fin de establecer soluciones asertivas cuando sean necesarias.</p> <p>Plantea soluciones a partir del razonamiento creativo, inductivo o conceptual, dependiendo de la situación que se presente.</p>
Nivel 2
<p>Analiza las causas y efectos de las situaciones complejas, proponiendo y promoviendo la ejecución de estrategias de resolución.</p> <p>Implementa estrategias o metodologías de trabajo con el objetivo de solucionar situaciones complejas que se presenten en su dependencia.</p> <p>Plantea soluciones a partir del razonamiento creativo, inductivo o conceptual, dependiendo de la situación que se presente.</p>
Nivel 1
<p>Identifica problemas, información significativa y vínculos entre situaciones que aparentemente no se encuentran conectadas.</p> <p>Logra desagregar las situaciones en sus principales componentes.</p> <p>Da cuenta de algunas relaciones causa – efecto cuando revisa bases de datos de baja complejidad.</p> <p>Utiliza un razonamiento inductivo conceptual.</p> <p>Reconoce las causas de los problemas que percibe.</p>

3.6 PROFUNDIDAD EN EL CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS

Definición	<p>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, además, la habilidad para relacionar las ventajas de los productos o servicios que se ofrecen con las exigencias del usuario y presentar propuestas o soluciones que representen un valor agregado.</p>
-------------------	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

Conductas asociadas	
Nivel 3	
<p>Conoce a profundidad cada uno de los servicios y productos que ofrece la entidad y relaciona sus ventajas con las necesidades del usuario.</p> <p>Presenta propuestas o soluciones adecuadas y explica al usuario los beneficios y el valor agregado que los productos proveen a su negocio.</p> <p>Se anticipa a las observaciones que los usuarios pueden realizar, con argumentos sólidos, veraces y fundamentados.</p> <p>Conoce las tendencias del mercado, así como las estrategias y novedades de la competencia, por lo cual detecta oportunidades de mejora e innovación para los productos y servicios de la entidad.</p>	
Nivel 2	
<p>Responde de forma clara y concisa a las observaciones de los usuarios, en relación a las propuestas y soluciones ofrecidas, dejando constancia de ello.</p> <p>Conoce a profundidad los servicios ofrecidos por la entidad, permitiendo tener claridad al responder inquietudes del usuario.</p> <p>Investiga y realiza informes del funcionamiento de otras entidades del sector, con el fin de detectar oportunidades de mejora aplicables a la propia institución.</p>	
Nivel 1	
<p>Responde de forma clara y concisa a las observaciones de los usuarios, en relación a las propuestas y soluciones ofrecidas, dejando constancia de ello.</p> <p>Conoce a profundidad los servicios ofrecidos por la entidad, siendo claro al responder las inquietudes de los usuarios, elaborando un registro de las respuestas.</p> <p>Responde a las PQRSCD de los usuarios y en el caso de no tener respuesta, investiga o remite a la autoridad competente, con el fin de obtenerla a la mayor brevedad.</p>	

3.7 PRUDENCIA

Definición	<p>Capacidad para obrar con sensatez y moderación en la aplicación de normas y políticas de la entidad, fijación y consecución de objetivos, cierres de acuerdos y demás funciones inherentes a su puesto. Además, implica tener la habilidad de discernimiento entre lo bueno y lo malo para la entidad, colaboradores, usuarios, proveedores y para sí mismo.</p>
Conductas asociadas	
Nivel 3	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado: 23/02/2023

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 la fijación y consecución de objetivos, en el cierre de acuerdos y demás funciones inherentes a sus puestos.

Orienta a su área, aplicando principios de prudencia y al mismo tiempo alienta a sus superiores a obrar del mismo modo, ofreciendo capacitación sobre el tema a quienes lo requieren.

Es un referente en su área y en el ámbito de la entidad por su prudencia, tanto en su vida laboral como personal.

Nivel 2

Aplica 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 la fijación y consecución de objetivos, en el cierre de acuerdos y demás funciones inherentes a sus puestos.

Discierne entre lo bueno y lo malo tanto para su sector, colaboradores, usuarios y proveedores, como para sí mismo.

Aplica políticas y procedimientos para que su sector y cada uno de sus integrantes apliquen criterios de prudencia y trabajen de manera mancomunada en pro de los objetivos fijados.

Nivel 1

Aplica políticas y normas organizacionales sobre la base del buen juicio, obrando con sensatez y moderación en su accionar, en la consecución de objetivos y demás funciones inherentes al puesto.

Distingue entre lo bueno y lo malo en relación a sí mismo y al cumplimiento de sus tareas y funciones.

Aplica políticas y procedimientos en relación con su puesto de trabajo y utiliza criterios de prudencia, con el propósito de alcanzarlos objetivos fijados tanto para su puesto como para su área.

Aplica principios de prudencia y ofrece su entrenamiento experto a sus compañeros que lo requieren.

Es un referente entre sus compañeros y en el ámbito de su área por su prudencia, tanto en su vida laboral como en el ámbito personal.

	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

3.8 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 usuarios o proveedores. Implica poseer conocimientos en el área de especialidad y en aspectos generales de la cultura, lo que permite desenvolverse adecuadamente en el medio empresarial. Además, se complementa con la habilidad de identificar personas a quienes se debe recurrir en caso de necesitar ayuda o consejo en un momento pertinente.</p>
Conductas asociadas	
Nivel 3	
<p>Establece rápida y efectivamente relaciones con redes complejas de personas.</p> <p>Logra influenciar a los principales actores de los ámbitos de su interés, con la cooperación de las personas necesarias para este proceso.</p> <p>Crea vínculos positivos que colaboren con que la imagen de la entidad sobresalga y la consecución de los resultados que se requieren.</p> <p>Posee un profundo conocimiento de cultura general, el cual utiliza como una herramienta para 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 entidad y en el mercado, gracias a su hábil manejo con las relaciones públicas y por su destreza al momento de comunicarse 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 obtener la cooperación de las personas indicadas de acuerdo a las circunstancias y objetivos a alcanzar.</p> <p>Se relaciona con facilidad en el ámbito empresarial, lo cual le permite crear vínculos productivos para la organización.</p>	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

Procede con efectividad de acuerdo a las normas sociales que rigen los eventos públicos a los cuales asiste como representante de la entidad, brindando su opinión en diversas conversaciones que le exigen tener conocimientos de cultura general y la actualidad.

Es un portavoz eficaz de la entidad en situaciones cotidianas o de crisis menores.

Nivel 1

Establece relaciones convenientes para la entidad en ocasiones favorables o en contextos conocidos.

Obtiene el apoyo y la cooperación de personas pertenecientes a la red de contactos, con el fin de lograr los objetivos que se propone la entidad.

Trabaja sobre relaciones puntuales, de acuerdo con los requerimientos de la entidad.

Posee un adecuado conocimiento de los aspectos generales de la cultura, que le permiten desenvolverse efectivamente en diversas circunstancias o eventos sociales o empresariales.

Es un adecuado representante de la organización en eventos públicos.

3.9 TOLERANCIA A LA PRESIÓN DE TRABAJO

Definición	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.
Conductas asociadas	
Nivel 3	
Formula estrategias y/o procedimientos que permiten cumplir con los planes de la entidad en contextos complejos.	
Motiva y/o apoya a sus compañeros en momentos de altas cargas de trabajo, con el fin de mantener un clima laboral armónico y de alta productividad.	
Cumple con los objetivos que se propone, manteniendo un alto nivel de desempeño aun en situaciones exigentes y cambiantes.	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado: 23/02/2023

Nivel 2
<p>Entrega soportes del cumplimiento de sus funciones, demostrando su interés en situaciones exigentes y variables, con interlocutores diversos y en jornadas intensas y prolongadas.</p> <p>Motiva a sus compañeros a actuar proactivamente, en pro de obtener resultados a nivel individual y grupal.</p> <p>Implementa procedimientos y metodologías de trabajo que permitan desarrollar planes del sector en contextos complejos, que requieren mayor compromiso y esfuerzo.</p>
Nivel 1
<p>Se muestra tranquilo y proactivo aun en situaciones exigentes y variables, reportando el cumplimiento de sus funciones y actividades asignadas.</p> <p>Se esfuerza por cumplir con sus objetivos, aun cuando estos sean difíciles de alcanzar y requieran mayor tiempo y esfuerzo de su parte.</p> <p>Motiva y/o apoya a sus compañeros en momentos de altas cargas de trabajo.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado: 23/02/2023

BIBLIOGRAFÍA

Para la elaboración del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales y el Diccionario 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.

- Alles, M. (2015). *Nuevo Enfoque y Diccionario de Competencias*. Tomos I, II y III.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	VTMN01
	MANUAL	MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN	6

Aprobado:23/02/2023

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
Resolución No. 14293 del 25 de mayo de 2022, implementación de la Ley 1952 de 2019, inclusión de funciones en materia de régimen disciplinario de los servidores públicos en los perfiles de la Oficina de Control Disciplinario y Secretaría General. Se incluye texto, sobre la responsabilidad que le asiste a la entidad frente al fortalecimiento de la formación y competencias de los servidores vinculados. Artículo 14 de la Resolución No. 14293 de 2022.	Gerente del Talento Humano	03/06/2022	4
Resolución No. 4171 de 2023, se incluyen los Núcleos Básicos del Conocimiento de Arquitectura e Ingeniería Ambiental y Salubridad y afines, en los empleos (Profesional, Técnico y Asistencial) de la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales (Anexo No1); Se incluye en el artículo 10 la posibilidad de designar a un servidor público en la Registraduría Distrital y Delegaciones Departamentales las funciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; Se operacionaliza la redacción de las definiciones y conductas asociadas a las Competencias Comportamentales del Diccionario de Competencias Comportamentales (Anexo No. 2).	Gerente del Talento Humano	23/02/2023	5
Actualización de la portada	Gerente del Talento Humano	27/08/2024	6

Elaboró: Paola Andrea Gómez Martínez Profesional Universitario Grupo Carrera Administrativa Especial	Revisó: Clara Stella Avila Ortíz Coordinadora de Carrera Administrativa Especial Alejandra Mejía Hernández Profesional Gerencia del Talento Humano	Aprobó: María Eugenia Areiza Frieri Gerente del Talento Humano
Fecha: 05/08/2024	Fecha: 06/08/2024	Fecha: 27/08/2024