

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
DECRETO 815 DE 2018

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS

COMPETENCIA	DEFINICIÓN	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje Continuo	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.	Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio. Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación. 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.
Orientación a Resultados	Realizar las funciones y cumple los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.	Asume la responsabilidad por sus resultados. Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas. Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos. Adopta medidas para minimizar riesgos. Plantea estrategias para alcanzar o superar los resultados esperados. Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados. Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad. Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos. Aporta elementos para la consecución de resultados enmarcando sus productos y los servicios dentro de las normas que rigen a la entidad. Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos.
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna. Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros. Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos. Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo. Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente. Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano.
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. Apoya a la organización en situaciones difíciles. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones. Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas.
Trabajo en equipo	Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.	Cumple los compromisos que adquiere con el equipo. Respeta la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo. Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros. Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de los objetivos grupales. Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo.
Adaptación al cambio	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.	Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones. Responde al cambio con flexibilidad. Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos. Promueve al grupo para que se adapten a las nuevas condiciones.

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Asesor

Confiabilidad Técnica	Contar con conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad.	Mantiene actualizados sus conocimientos para apoyar la gestión de la entidad.
		Conoce, maneja y sabe aplicar los conocimientos para el logro de resultados.
		Emite conceptos técnicos u orientaciones claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales.
		Genera conocimientos técnicos de interés para la entidad, los cuales son aprehendidos y utilizados en el actuar de la organización.
Creatividad e Innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.	Apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la entidad.
		Prevé situaciones y alternativas de solución que orienten la toma de decisiones de la alta dirección.
		Reconoce y hace viables las oportunidades y las comparte con sus jefes para contribuir al logro de objetivos y metas institucionales.
		Adelanta estudios o investigaciones y los documenta, para contribuir a la dinámica de la entidad y su competitividad.
Iniciativa	Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.	Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección.
		Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos.
		Reconoce y hace viables las oportunidades.
Construcción de Relaciones	Capacidad para relacionarse en diferentes entornos	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.
		Utiliza contactos para conseguir objetivos.
		Comparte información para establecer lazos.
		Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.
Conocimiento del Entorno	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones con el entorno.	Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno.
		Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente.
		Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas y las tiene en cuenta al emitir sus conceptos técnicos.
		Orienta el desarrollo de estrategias que concilien las fuerzas políticas y las alianzas en pro de la organización.

Nivel Profesional

Competencia	Definición de la competencia	Conductas asociadas
Aporte Técnico Profesional	Poner a disposición de la Administración sus saberes profesionales específicos y sus experiencias previas, gestionando la actualización de sus saberes expertos.	Aporta soluciones alternativas en lo que refiere a sus saberes específicos.
		Informa su experiencia específica en el proceso de toma de decisiones que involucran aspectos de su especialidad.
		Anticipa problemas previsibles que advierte en su carácter de especialista.
		Asume la interdisciplinariedad aprendiendo puntos de vista diversos y alternativos al propio, para analizar y ponderar soluciones posibles.
Comunicación Efectiva	Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual.	Utiliza canales de comunicación, en su diversa expresión, con claridad, precisión y tono agradable para el receptor.
		Redacta textos, informes, mensajes, cuadros o gráficas con claridad en la expresión para hacer efectiva y sencilla la comprensión.
		Mantiene escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida.
		Da respuesta a cada comunicación recibida de modo inmediato.
Gestión de Procedimientos	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.	Ejecuta sus tareas con los criterios de calidad establecidos.
		Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados y para anticipar soluciones a problemas.
		Desarrolla las actividades de acuerdo con las pautas y protocolos definidos.
Instrumentación de Decisiones	Decidir sobre las cuestiones en las que es responsable con criterios de economía, eficacia, eficiencia y transparencia de la decisión.	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.
		Adopta decisiones sobre ellas con base en información válida y rigurosa.
		Maneja criterios objetivos para analizar la materia a decidir con las personas involucradas.
		Asume los efectos de sus decisiones y también de las adoptadas por el equipo de trabajo al que pertenece.

Nivel Profesional (Se agregan cuando tengan personal a cargo)

Competencia	Definición de la competencia	Conductas asociadas
Dirección y Desarrollo de Personal	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de los colaboradores, identificando potencialidades personales y profesionales para facilitar el cumplimiento de objetivos	Identifica, ubica y desarrolla el talento humano a su cargo.
		Orienta la identificación de necesidades de formación y capacitación y apoya la ejecución de las acciones propuestas para satisfacerlas.
		Hace uso de las habilidades y recursos del talento humano a su cargo, para alcanzar las metas y los estándares de productividad.

	cumplimiento de objetivos institucionales.	Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del buen desempeño en pro del mejoramiento continuo de las personas y la organización.
Toma de Decisiones	Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.	Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad.
		Toma en cuenta la opinión técnica de sus colaboradores al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla.
		Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad.
		Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada.
Nivel Técnico		
Competencia	Definición de la competencia	Conductas asociadas
Confiabilidad Técnica	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad.	Aplica el conocimiento técnico en el desarrollo de sus responsabilidades.
		Mantiene actualizado su conocimiento técnico para apoyar su gestión.
		Resuelve problemas utilizando conocimientos técnicos de su especialidad, para apoyar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
		Emite conceptos técnicos, juicios o propuestas claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.	Recibe instrucciones y desarrolla actividades acorde con las mismas.
		Acepta la supervisión constante.
		Revisa de manera permanente los cambios en los procesos.
Responsabilidad	Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.	Utiliza el tiempo de manera eficiente.
		Maneja adecuadamente los implementos requeridos para la ejecución de su tarea.
		Realiza sus tareas con criterios de productividad, calidad, eficiencia y efectividad.
		Cumple con eficiencia la tarea encomendada.
Nivel Asistencial		
Manejo de la Información	Manejar con responsabilidad la información personal e institucional de que dispone.	Maneja con responsabilidad las informaciones personales e institucionales de que dispone.
		Evade temas que indagan sobre información confidencial.
		Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.
		Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
		No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.
		Transmite información oportuna y objetiva.
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	Escucha con interés y capta las necesidades de los demás.
		Transmite la información de forma fidedigna evitando situaciones que puedan generar deterioro en el ambiente laboral.
		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.
Colaboración	Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	Articula sus actuaciones con las de los demás.
		Cumple los compromisos adquiridos. Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.