

RESOLUCIÓN 10153 DE 2008

(octubre 21)

Diario Oficial No. 47.156 de 28 de octubre de 2008

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución revocada por el artículo [3](#) de la Resolución 4 de 2018>

Por la cual se modifica el artículo [2](#)o de la Resolución 2280 del 14 de marzo del 2006.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución revocada por el artículo [3](#) de la Resolución 4 de 2018, 'por la cual se adopta el Diccionario de Competencias Comportamentales y se compilan los porcentajes mínimos de exigencia del nivel requerido para los procesos de selección en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)', publicada en el Diario Oficial No. 50.486 de 24 de enero de 2018.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES,

en uso de las facultades legales, en especial las que le confieren la Ley [909](#) del 2004, el Decreto-ley [765](#) del 2005 y el Decreto 3626 del 2005, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución [2280](#) del 14 de marzo del 2006, el Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales estableció las Competencias Institucionales que se requiere para desempeñar un empleo en la DIAN;

Que se hace necesario modificar el artículo [2](#)o de la Resolución 2280 de 2006, en el sentido de ajustar el concepto, los comportamientos asociados y los niveles de exigencia inicialmente establecidos, en cada una de las competencias;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Resolución revocada por el artículo [3](#) de la Resolución 4 de 2018> Modificar el artículo [2](#)o de la Resolución 2280 del 14 de marzo del 2006, el cual quedará, así:

“Artículo [2](#)o. Adopción de competencias institucionales. Adoptar las competencias institucionales, con sus respectivas definiciones, niveles de exigencia y sus comportamientos asociados que se requiere para desempeñar los empleos en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

1. ORIENTACION DE SERVICIO AL CLIENTE

Capacidad para dirigir las acciones a la identificación y satisfacción de las necesidades del cliente interno y externo en procura de facilitar el cumplimiento de las obligaciones y/o intereses del mismo.

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Proporcionar una mínima orientación al cliente interno y externo y fundamentar la satisfacción de las necesidades e intereses de los mismos en una actitud de disposición y cordialidad.	Interpretar adecuadamente los requerimientos y/o necesidades de los clientes internos y externos y disponer de una gama de soluciones estándar y/o básicas para satisfacer las necesidades o respuesta a los requerimientos de los clientes.	Responder a los requerimientos del cliente interno y externo con oportunidad, seguridad, confiabilidad y profesionalismo, procurando la satisfacción de las necesidades e intereses del mismo.	Desarrollar e innovar estrategias y de servicio y con orientación al cliente interno y externo para la optimización de la satisfacción del mismo.
Comportamientos asociados - Atiende de manera cordial, atenta y respetuosa a todos los clientes internos y externos. - Escucha con empatía para saber con claridad qué desea el cliente interno o externo. - Proporciona una mínima orientación para solucionar el requerimiento.	Comportamientos asociados - Ofrece soluciones estándar a las solicitudes de los clientes internos y externos. - Verifica la información que le da el cliente interno y externo para comprender claramente lo que este necesita y se asegura que este entiende lo que se le está informando. - Busca ayuda para dar respuesta a las necesidades y requerimientos del cliente	Comportamientos asociados - Responde de manera ágil, oportuna y con soluciones alternativas a los requerimientos del cliente interno y externo. - Se muestra seguro de la respuesta, o la información o procedimiento que da al cliente interno o externo. - Se compromete personalmente en la satisfacción y los problemas y las demandas de los clientes con rapidez y eficacia.	Comportamientos asociados - Promueve el desarrollo de nuevas formas de orientación al cliente que mejoran la prestación del servicio. - Hace seguimiento o a la satisfacción del cliente interno y externo para optimizar el servicio. - Conoce y resuelve los problemas y las necesidades actuales y potenciales de los clientes. - Estudia a su cliente e interactúa con él para mejorar consistentemente la calidad de su producto. - En sus soluciones aplica el modelo de eficiencia en el manejo de los recursos y eficacia en la satisfacción del cliente.

2. ORIENTACION AL LOGRO

Capacidad para encaminar todas las acciones al logro de resultados de excelencia, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento. Es el compromiso con las cosas bien hechas y el afán por mejorar cada vez más.

Nivel 1 Generar resultados conforme a lo solicitado siempre cuando no presenten obstáculos.	Nivel 2 Generar resultados enfrentando las dificultades que se presenten.	Nivel 3 Generar resultados organizando y planificando el trabajo para superar estándares de desempeño y excelencia. conseguir resultados de excelencia. Trabajar con objetivos claramente establecidos realistas y desafiantes.	Nivel 4 Modificar las acciones y que contribuyan a la eficiencia de la Entidad, buscando resultados de Promover el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia en la organización.
Comportamientos asociados - Cumple con lo solicitado en situaciones que no presentan obstáculos. - Cumple los compromisos que adquiere. - Cumple con lo mínimo solicitado.	Comportamientos asociados - Supera los obstáculos, en lo encomendado hasta lograr buenos resultados. - Evita dilatar y aplazar las soluciones a las dificultades que se presentan en su trabajo. - Hace su trabajo cada día mejor, aun si tiene que asumir más trabajo. - Administra su tiempo enfocándolo en lo importante y urgente.	Comportamientos asociados - Planifica las actividades para incrementar su productividad. - Implementa mejoras en su trabajo para entregar resultados de alta calidad. - Evalúa sus acciones y si es necesario modifica sus propios métodos de trabajo para lograr los resultados esperados. - Prevé los resultados a alcanzar, teniendo en cuenta las posibles consecuencias. - Cumple sus compromisos y alcanza los resultados según los indicadores establecidos.	Comportamientos asociados - Fija metas desafiantes para por encima de los estándares. - Utiliza indicadores de gestión para medir, comparar y ajustar los resultados obtenidos para la búsqueda de la excelencia. - Evalúa sus acciones y adopta propuestas que impliquen resultados de excelencia en los procesos de su área y la Entidad. - Es proactivo en el desarrollo de acciones tendientes al logro de resultados que faciliten el cumplimiento de la misión y visión institucional. - Mejora la relación entre los resultados obtenidos y los recursos invertidos en términos de calidad, costo y oportunidad.

3. TRABAJO EN EQUIPO

Capacidad para trabajar con otros de manera interdependiente para la consecución de metas institucionales comunes. Condición que implica trabajar en cooperación con otros de una manera coordinada, armónica y enfocada, aprovechando las fortalezas de cada cual y potencializándolas a favor del equipo mediante la sinergia.

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Seguir instrucciones para el desarrollo del trabajo y la consecución de metas comunes.	Cooperar y mostrar disponibilidad para ayudar a otros miembros del equipo con el fin de realizar las acciones pertinentes que favorecen la consecución de metas comunes. Propiciar un ambiente que permita la consecución de objetivos comunes compartiendo la información necesaria para el equipo.	Saber reconocer en el seno del grupo el mérito de otros miembros, resaltando sus valores positivos y la colaboración prestada, haciéndoles sentirse importantes dentro del grupo. Crear buen clima dentro del grupo con actitudes proactivas.	Actuar de forma activa para desarrollar el espíritu de equipo y la cooperación entre sus miembros.
Comportamientos asociados	Comportamientos asociados	Comportamientos asociados	Comportamientos asociados
- Acepta las normas comunes de trabajo establecidas para la consecución de los resultados del equipo.	- Comparte conocimiento e información útil y relevante para el equipo en la consecución de objetivos comunes.	- Anima, motiva y solicita opiniones a los demás.	- Propone políticas para el efectivo trabajo en equipo
- Participa en las actividades de grupo y en la consecución de metas comunes sin obstaculizar el desarrollo de las mismas.	- Interactúa con los demás miembros del equipo de trabajo en términos de buen trato, ayuda mutua y colaboración.	- Demuestra una actitud, proactiva, receptiva y abierta frente a las decisiones y las metodologías adoptadas por el grupo de trabajo, de manera que favorezca el desarrollo del equipo.	- Orienta los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos del equipo de trabajo y de la Entidad como un todo.
- Da importancia a las labores asignadas a sus compañeros de trabajo.	- Se actualizado en la información, procesos y procedimientos, de acuerdo a las funciones del puesto y el área, para aportar a las decisiones del equipo y al logro de los objetivos.	- Fomenta los procesos de actualización y ampliación del conocimiento a fin de estimular resultados óptimos en el trabajo en equipo.	- Es referente para los demás miembros del equipo, por su permanente disposición e interés en la consecución de las metas comunes.
- Reconoce las implicaciones de su aporte individual en el cumplimiento del objetivo común del equipo.	- Cooperación y muestra disposición para ayudar a otros miembros del equipo, con el fin de aunar esfuerzos hacia un objetivo común.	- Facilita una actitud conciliadora frente a posibles conflictos que se presenten en el equipo de trabajo.	- Orienta a los miembros del equipo que requieren o necesitan información o instrucciones para el cumplimiento de sus labores.
	- Expresa sus puntos de vista, en el equipo de trabajo, aun cuando contradiga al de los demás miembros del equipo, sin afectar el cumplimiento de los objetivos propuestos.	- Mantiene una actitud abierta para aprender de los otros y solicitar opiniones e ideas de los demás a la hora de tomar decisiones.	

4. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE

Capacidad para adquirir, actualizar y asimilar permanentemente nuevos conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas con el fin de utilizarlos y aplicarlos en la práctica laboral en beneficio de la eficacia organizacional.

Nivel 1 Asimilar y aplicar conocimientos elementales en contextos muy sencillos.	Nivel 2 Aprender esquemas y asimilar de forma rápida los conocimientos técnicos propios de su área de trabajo impartidos por la Entidad para aplicarlos eficientemente en su desempeño laboral.	Nivel 3 Actualizarse permanentemente y adquirir conocimientos por los diferentes medios que la entidad facilita (virtual, capacitación formal, lecturas, experiencias de otros) y utilizarlos para diseñar, aplicar y proponer nuevas formas de trabajo, herramientas, metodologías y demás.	Nivel 4 Servir de agente de cambio siendo propagador de conocimientos. Actualizarse permanentemente y poseer gran capacidad para asimilar los conocimientos integrales aplicando eficientemente el conocimiento adquirido en el trabajo.
Comportamientos asociados - Aprovecha la capacitación impartida por la Entidad. - Asimila información y conocimientos de un nivel elemental y la aplica correctamente en contextos sencillos.	Comportamientos asociados - Demuestra interés en la actualización de los temas relacionados con sus funciones y aplica en su área de desempeño los conceptos y conocimientos adquiridos. - Adquiere y pone en práctica nuevos conocimientos e información, acorde a los requerimientos del puesto de trabajo. - Se actualiza continuamente respecto de las últimas metodologías, tecnologías, procedimientos y/o normatividad acordes con las funciones del empleo.	Comportamientos asociados - Busca y analiza información útil para la solución de problemas de su puesto de trabajo. - Busca información más allá de las preguntas rutinarias o de lo que se requiere en el puesto. - Por iniciativa propia adquiere el conocimiento específico que aporte al mejoramiento de sus funciones. - Se actualiza de forma permanente en los conocimientos técnicos requeridos por el área, agregando valor a los resultados de la misma. - Traslada los conocimientos, habilidades o destrezas adquiridos, a la práctica diaria de su trabajo, modificando y mejorando sus anteriores formas de trabajo.	Comportamientos asociados - Posee conocimientos integrales que le permite relacionarlos y aplicarlos a las metas organizacionales. - Transmite a otros el conocimiento adquirido y su aplicación en el trabajo, para buscar la eficiencia del equipo. - Utiliza herramientas que ayudan a transferir y generar conocimiento. - Tiene una permanente actitud de aprendizaje y espíritu investigativo. - El conocimiento que posee agrega valor al trabajo propio y al de los demás. - Hace mejoras en los procedimientos, metodologías, herramientas y formas de trabajo a partir de los conocimientos que adquiere, compartiéndolos con el equipo.

5. ADAPTACION AL CAMBIO

Capacidad para adaptarse, amoldarse y aceptar los cambios y modificaciones del entorno y de la propia entidad, relacionados con personas, normatividad, herramientas, tecnología, procesos y procedimientos, modificando, si fuese necesario, su propia conducta para alcanzar los objetivos.

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Adaptarse a los cambios, implementando las acciones requeridas solo cuando se le solicita.	Adaptarse a los cambios sin demoras si es necesario.	Asumir una actitud positiva frente a los cambios impuestos por la Entidad, implementando con facilidad las acciones necesarias.	Ser proactivo frente a los cambios que se avecinan, revisando su accionar y el de los demás, para poner en marcha de forma rápida los cambios cuando las circunstancias lo requieran.
Comportamientos asociados - Pone en marcha cambios solo cuando le son sugeridos. - Se adapta sin objeción a los cambios normativos y del entorno. - Modifica sus acciones de acuerdo con las necesidades actuales impuestas.	Comportamientos asociados - Implementa en forma rápida los cambios que se generan por las situaciones cambiantes de la organización. - Se adapta con versatilidad, eficiencia y rapidez a nuevos contextos, situaciones, medios y/o personas. - Frente a los cambios es flexible en su forma de pensar o de actuar.	Comportamientos asociados - Se ajusta, poniendo en marcha los cambios necesarios para su desempeño laboral como respuesta a las situaciones cambiantes de normas, medios y personas en la Entidad. - En todas las situaciones de cambio transmite una actitud positiva que le permite asumir los cambios con flexibilidad. - Constantemente revisa sus métodos de trabajo y los modifica para ajustarse a los cambios laborales que se presentan. - Se integra con facilidad a distintos contextos, roles, responsabilidades situaciones, medios y equipos de trabajo.	Comportamientos asociados - Evalúa sistemáticamente su entorno, atento a cambios que pudieran producirse. - Prevé las consecuencias del cambio e impulsa las acciones tendientes a minimizar los resultados negativos y optimizar los positivos. - Lidera y jalona, en los demás, comportamientos y actitudes positivas hacia el cambio. - Implementa acciones para enfrentar con versatilidad nuevas situaciones laborales.



ARTÍCULO 2o. VIGENCIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 21 de octubre de 2008.

El Director General,

OSCAR FRANCO CHARRY.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de agosto de 2019

