

### **DESCRIPCIÓN ESTÁNDAR DE CUALIFICACIÓN**

*La estructura de cualificación **3-AFDE-CMAT-42251-E-003 - ACTIVIDADES AUXILIARES DE SERVICIOS CATASTRALES**, será el referente nacional para la oferta educativa que conduce al **Certificado de Aptitud Ocupacional de Técnico laboral**. Ley 1064 de 2006, Decreto 1075 de 2015, correspondiente al **Nivel 3** del Marco Nacional de Cualificaciones.*

*Su diseño se realizó en respuesta a las necesidades de fortalecimiento del capital humano del sector de Catastro Multipropósito para la Administración del Territorio, perteneciente al Área de Cualificación de Administración, Finanzas y Derecho - AFDE, identificadas en los procesos de investigación adelantados en desarrollo de la metodología del Marco Nacional de Cualificaciones, tanto en fuentes primarias y secundarias que permitieron identificar las Brechas de Capital Humano y las tendencias del subsector.*

*En su construcción participaron importantes representantes del subsector, entre los que se encuentran expertos del Instituto Geográfico Agustín Codazzi -IGAG-, la Superintendencia de Notariado y Registro- SNR-, el Departamento Nacional de Planeación- DNP-, Gestores y Operadores Catastrales de todo el país, Swiss Tierras Colombia, Fondo Acción, entre otros.*

*Se fundamenta en los siguientes hallazgos:*

*La Cualificación responde a la necesidad de apoyar en las labores administrativas básicas que conduzcan a la satisfacción de los usuarios internos y externos que recurren por diferentes medios de comunicación con requerimientos de orden catastral siguiendo procedimientos y normatividad vigente.*

*Esta cualificación le permite al Auxiliar de servicios catastrales apoyar el servicio al usuario catastral mediante el suministro de información fidedigna a sus requerimientos, de acuerdo con los procedimientos administrativos institucionales.*

*Es un cargo de difícil consecución que presenta brechas en competencias relacionadas con el sector, tales como el manejo de información y análisis de antecedentes de los predios, normatividad y los procesos catastrales de formación, actualización y difusión catastral. Las competencias necesarias incluyen la capacidad para gestionar trámites y apoyar la elaboración de respuestas a solicitudes de usuarios en relación con servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral; proyectar respuestas a requerimientos internos y externos de acuerdo con los procedimientos establecidos, términos y condiciones de ley; atender a usuarios sobre información catastral considerando la información técnica, los procedimientos y protocolos de servicio de la entidad y la normatividad vigente; y apoyar el direccionamiento de radicaciones, tutelas y demás requerimientos asignados. Es un cargo que se va a seguir requiriendo en el sector dado el desarrollo que van a tener de las políticas del suelo urbano y rural (Ordenamiento territorial); el ordenamiento territorial alrededor del agua, acción climática y justicia ambiental; la gestión de territorios de carácter especial; el catastro aplicado a la gestión de riesgos de desastres naturales; y finalmente al catastro en el marco de las Infraestructura de Datos Espaciales IDES.*

*En el mercado de la oferta educativa, de acuerdo con el documento "Brechas de capital humano del CMAT", no existen programas específicos para la formación de "Auxiliar de servicios catastrales". Esto implica que no se dispone de un número específico de graduados para esta ocupación. La falta de formación especializada, combinada con la alta demanda, es un desafío significativo para el sector. La necesidad de este cargo se ve exacerbada por la presión de la demanda ejercida por los 42 gestores catastrales habilitados, quienes cuentan con la facultad de actualizar su propio catastro. Esta situación resalta la urgente necesidad de desarrollar programas formativos específicos para cubrir esta brecha y satisfacer la demanda del mercado laboral.*

*Finalmente, y de acuerdo con lo anterior, la cualificación propuesta incluye competencias relacionadas con el manejo de información catastral, análisis de antecedentes de los predios, normatividad catastral, y los procesos de manejo de la información a usuarios internos y externos, actualización y difusión catastral.*

| 1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1.1 Denominación                            | ACTIVIDADES AUXILIARES DE SERVICIOS CATASTRALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
| 1.2 Código de la cualificación              | 3-AFDE-CMAT-42251-E-003                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Versión: 01 - 2024 |
| 1.3 Nivel del MNC                           | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |
| 1.4 Área de cualificación                   | ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y DERECHO - AFDE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |
| 1.5 Duración (horas-créditos)               | Rango sugerido total para el nivel 3, de 1000 a 1400 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |
| 1.6 Organismo que autoriza la cualificación |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
| 1.7 Institución que otorga la cualificación |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
| 1.8 Referente de cualificación para:        | Certificado de Aptitud Ocupacional de Técnico laboral. Ley 1064 de 2006, Decreto 1075 de 2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |
| 2. PERFIL DE COMPETENCIAS                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
| 2.1 Competencia General                     | Suministrar información catastral y responder a preguntas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) formulados personalmente, por correo escrito, electrónico o telefónico y que guardan relación con los servicios catastrales, orientado a clientes externos e internos, resolviendo inquietudes regulares, canalizando los requerimientos a las áreas correspondientes o remitiendo a las personas a otras fuentes, con el propósito de reducir inconformidades y de incrementar la confianza en los servicios catastrales con enfoque multipropósito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |
| 2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)    | <div>Esquema cadena de valor:</div> <div><div>Eslabones</div><div>Procesos</div><div>Subprocesos</div><div><div>1. GENERACIÓN DE INFORMACIÓN</div><div>2. MANTENIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN</div><div>3. INTEROPERABILIDAD Y DEMANDA DE INFORMACIÓN</div></div><div><div>RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN CATASTRAL</div><div>ESTANDARIZACIÓN BAJO EL MODELO EXTENDIDO</div><div>CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN CATASTRAL</div><div>MANTENIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE CAPAS NO PARCELARIAS</div><div>DISPOSICIÓN</div><div>USOS MULTIPROPÓSITO DE LA INFORMACIÓN</div></div><div><div>Formación</div><div>Actualización</div><div>Conceptualización</div><div>Adopción del modelo</div><div>Integración de fuentes administrativas</div><div>Recepción de peticiones</div><div>Identificación</div><div>Actualización marco regulatorio</div><div>Incorporación de información</div><div>Integración</div><div>Disponibilidad</div><div>Acceso</div><div>Asistencia técnica para el uso</div><div>Aprovechamiento</div></div></div> <div>Sector productivo:</div> <div>Se desempeñan en el sector de la administración pública específicamente en el subsector de Catastro Multipropósito para la Administración del Territorio.</div> |                    |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <p><b>Contexto de acción:</b></p> <p>Se pueden desempeñar en empresas públicas y privadas que implementen la política de administración de tierras, el ordenamiento territorial y/o la gestión del Catastro Multipropósito para la Administración del territorio, entidades gestoras de catastros y operadores catastrales, encargados de la implementación y mantenimiento de sistemas catastrales integrales. También en empresas de consultoría e ingeniería de proyectos de infraestructura y gestión predial.</p> <p><b>Ocupaciones relacionadas:</b></p> <p><b>42251 - Auxiliares de información y servicio al cliente</b><br/> <b>42251.004</b> Auxiliar de atención al cliente.<br/> <b>42251.005</b> Auxiliar de información.<br/> <b>42251.008</b> Auxiliar de información y atención telefónica.<br/> <b>42251.009</b> Auxiliar de información y servicio al cliente.<br/> <b>42251.010</b> Auxiliar de oficina de información.<br/> <b>42251.011</b> Auxiliar de quejas y reclamos.<br/> <b>42251.012</b> Auxiliar de servicio al cliente.<br/> <b>42251.013</b> Auxiliar de servicio de información.<br/> <b>42251.014</b> Auxiliar de ventanilla de información.<br/> <b>42251.016</b> Empleado información y servicio al cliente.<br/> <b>42251.017</b> Empleado servicio al cliente.</p> <p><b>Otras denominaciones:</b><br/> Auxiliar de servicios catastrales.</p> |
| <p><b>2.3 Competencias Específicas</b></p> | <p><b>CE01-3-AFDE-CMAT-42251-E-003</b> – Preparar la atención a trámites y elaboración de respuestas a solicitudes de usuarios en relación con servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta procedimientos, estándares de calidad definidos y normatividad vigente.</p> <p><b>CE02-3-AFDE-CMAT-42251-E-003</b> – Proyectar respuestas a requerimientos internos y externos relacionados con servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito de acuerdo con procedimientos establecidos, términos y condiciones de ley.</p> <p><b>CE03-3-AFDE-CMAT-42251-E-003</b> – Atender a usuarios sobre información catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta información técnica, procedimientos y protocolos de servicio de la organización y normatividad.</p> <p><b>CE04-3-AFDE-CMAT-42251-E-003</b> – Apoyar el direccionamiento de trámites catastrales y mecanismos judiciales recibidos de los usuarios teniendo en cuenta términos de ley, procedimientos y estándares establecidos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>COMPETENCIA ESPECÍFICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>CE01-3-AFDE-CMAT-42251-E-003</b> – Preparar la atención a trámites y elaboración de respuestas a solicitudes de usuarios en relación con servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta procedimientos, estándares de calidad definidos y normatividad vigente. |
| <p><b>Elemento de competencia 1.</b> Procesar trámites de la gestión catastral multipropósito de acuerdo con procedimientos técnicos y normatividad vigente.</p> <p><b>Criterios de desempeño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La recepción de las solicitudes de trámites catastrales está acorde con procedimientos y normatividad vigente.</li> <li>• La verificación de la completitud en la documentación de los usuarios cumple con procedimientos y normatividad vigente.</li> <li>• El ingreso de la solicitud recibida en el sistema está acorde con procedimientos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>Elemento de competencia 2.</b> Verificar el contenido y contexto de requerimientos recibidos de acuerdo con normatividad vigente y procedimientos establecidos.</p> <p><b>Criterios de desempeño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La identificación de la naturaleza de los requerimientos recibidos está conforme con procedimientos técnicos, documentación técnica y normatividad vigente.</li> <li>• El análisis del contenido de los requerimientos recibidos satisface la normatividad vigente y procedimientos.</li> <li>• La consulta de información adicional en bases de datos y registros cumple con procedimientos y requerimientos.</li> <li>• La selección del procedimiento técnico está acorde con los requerimientos recibidos y normatividad vigente.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>Elemento de competencia 3.</b> Revisar información de servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta requisitos, protocolos de calidad y veracidad de datos.</p> <p><b>Criterios de desempeño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La recopilación de documentos, manuales, procedimientos y productos relacionados con la gestión catastral multipropósito, normatividad vigente, protocolos de calidad está acorde con las necesidades y requisitos del trámite.</li> <li>• El análisis de los requisitos está acorde con estándares y protocolos de veracidad de los datos.</li> <li>• La verificación de los requisitos cumple con procedimientos, estándares y protocolos.</li> </ul>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>Elemento de competencia 4.</b> Realizar consultas a superiores inmediatos según complejidad de respuestas, procedimientos y protocolos establecidos.</p> <p><b>Criterios de desempeño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El establecimiento del motivo de la consulta corresponde con la necesidad del usuario.</li> <li>• El orden de soportes de la consulta está acorde con la necesidad del trámite.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

- La identificación del superior inmediato y responsable está acorde con el motivo de la consulta y experticia del superior.
- La presentación de la consulta al superior está acorde con protocolos y conductos regulares establecidos.

#### Contexto de la competencia.

- **Recursos utilizados:** sistemas de información catastral; equipo de cómputo; software de gestión de documentos.
- **Productos y resultados (evidencias):** informes de revisión de información; registros de verificación de servicios y productos; documentación validada conforme a protocolos de calidad; trámites procesados; registros de gestión de trámites; informes de cumplimiento normativo.
- **Información requerida (referentes):** manuales de protocolos de calidad; manuales de procedimientos; normativa catastral vigente; procedimientos técnicos establecidos; manuales de gestión catastral; formularios de solicitud; bases de datos catastrales.

#### COMPETENCIA ESPECÍFICA

**CE02-3-AFDE-CMAT-42251-E-003** – Proyectar respuestas a requerimientos internos y externos relacionados con servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito de acuerdo con procedimientos establecidos, términos y condiciones de ley.

**Elemento de competencia 1.** Registrar inquietudes y solicitudes de clientes externos e internos teniendo en cuenta procedimientos establecidos.

#### Criterios de desempeño:

- El llenado de las inquietudes y solicitudes en el sistema cumple con procedimientos técnicos.
- la categorización de la inquietud o solicitud del cliente está acorde con procedimientos técnicos, estándares y normatividad vigente.
- La asignación de número de radicación de inquietudes y solicitudes corresponde con lineamientos técnicos del sistema de información donde se registra.
- La confirmación de recepción de las solicitudes e inquietudes cumple con procedimientos.

**Elemento de competencia 2.** Preparar respuestas de acuerdo con procedimientos establecidos y normatividad vigente.

#### Criterios de desempeño:

- La recopilación de información en bases de datos que nutre la respuesta está acorde con el objeto de los requerimientos, procedimientos y normatividad vigente.
- La preparación de formatos y formularios de respuesta a solicitudes está acorde con procedimientos, normatividad vigente y objeto de los requerimientos.
- La redacción de la respuesta cumple con plazos, procedimientos establecidos y normatividad vigente.

**Elemento de competencia 3.** Responder consultas sobre información básica predial catastral y productos de la gestión catastral según lineamientos técnicos y normatividad vigente.

**Criterios de desempeño:**

- La identificación del objeto de la consulta está acorde con lineamientos técnicos y normatividad.
- La consulta de información en bases de datos y registros cumple con lineamientos técnicos, normatividad vigente y objeto de la consulta.
- La disposición de información requerida por la consulta cumple con lineamientos técnicos, normatividad vigente y privacidad de la información.
- La redacción de la respuesta cumple con plazos, lineamientos establecidos y normatividad vigente.
- La comunicación de información adicional o requerimientos adicionales satisface las necesidades de la consulta.

**Contexto de la competencia.**

- **Recursos utilizados:** sistemas de información catastral; equipo de cómputo; software de procesamiento de texto; software de gestión de documentos; sistema de gestión de solicitudes; formularios de registro de solicitudes.
- **Productos y resultados (evidencias):** registros de inquietudes y solicitudes documentadas; base de datos actualizada de solicitudes; informes de seguimiento de solicitudes; respuestas preparadas y documentadas; correspondencia oficial enviada; informes de respuestas emitidas; respuestas a consultas documentadas y enviadas en los tiempos definidos desde la normativa; registros de consultas atendidas, informes de atención a consultas.
- **Información requerida (referentes):** normativa catastral vigente; procedimientos establecidos para la gestión de solicitudes; protocolos de atención al cliente; procedimientos establecidos para la preparación de respuestas; bases de datos catastrales.

**COMPETENCIA  
ESPECÍFICA**

**CE03-3-AFDE-CMAT-42251-E-003** – Atender a usuarios sobre información catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta información técnica, procedimientos y protocolos de servicio de la organización y normatividad.

**Elemento de competencia 1.** Orientar y direccionar a usuarios frente a consultas relacionadas con la gestión catastral con enfoque multipropósito de acuerdo con procedimientos, protocolos de servicio de la organización y normatividad vigente.

**Criterios de desempeño:**

- La recepción de consultas está acorde con procedimientos, protocolos de servicio y normatividad vigente.
- La evaluación de la consulta corresponde con procedimientos y normatividad vigente.
- La búsqueda de información relacionada con la consulta en las bases de datos cumple con procedimientos y protocolos de servicio.

- La respuesta a la consulta cumple con procedimientos y protocolos de servicio de la organización y normatividad vigente.

**Elemento de competencia 2.** Trasladar la atención de inquietudes de usuarios y PQRS ante superior inmediato o áreas correspondientes teniendo en cuenta procedimientos y protocolos de servicio de la organización y normatividad vigente.

**Criterios de desempeño:**

- La identificación del superior inmediato y responsable está acorde con el motivo de la consulta, experticia del superior, procedimientos y protocolos de servicio de la organización y normatividad vigente.
- La recopilación de información relacionada con la inquietud o PQRS cumple con procedimientos y protocolos.
- La presentación de la PQRS al superior está acorde con protocolos y conductos regulares establecidos.

**Elemento de competencia 3.** Registrar la información objeto de consulta y relativa a PQRS de la gestión catastral con enfoque multipropósito según procedimientos establecidos y normatividad vigente.

**Criterios de desempeño:**

- La identificación del tipo de consulta está acorde con procedimientos y normatividad vigente.
- El llenado de la información del usuario y objeto de la consulta, soportes relacionados con la consulta en el sistema de información cumple con procedimientos, requerimientos y normatividad vigente.
- La asignación de número de radicación corresponde con lineamientos técnicos del sistema de información donde se registra.
- La verificación de la información registrada está acorde con procedimientos y protocolos.

**Elemento de competencia 4.** Proporcionar información de seguimiento y retroalimentación a usuarios sobre el estado de consultas y PQRS según tiempos de respuesta comprometidos y la normatividad aplicable.

**Criterios de desempeño:**

- El monitoreo del estado de las consultas y PQRS está acorde con las necesidades del usuario.
- La comunicación de plazos, tiempos de respuesta a los usuarios está acorde con protocolos establecidos, normatividad vigente y procedimientos.
- La retroalimentación de información sobre el estado de sus consultas y PQRS cumple con protocolos establecidos y tiempos de respuesta definidos.

**Contexto de la competencia.**

- **Recursos utilizados:** equipo de cómputo; sistemas de información catastral; sistema de gestión de PQRS (Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias) ; formularios de transferencia de consultas.
- **Productos y resultados (evidencias):** registros de consultas atendidas; informes de orientación proporcionada; registros de traslados de inquietudes; informes de seguimiento, comunicaciones internas documentadas;

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| registros detallados de consultas y PQRS; informes de gestión de PQRS; base de datos actualizada, informes de seguimiento y retroalimentación; registros de comunicación con usuarios; informes de cumplimiento de tiempos de respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Información requerida (referentes):</b> normativa vigente; procedimientos y protocolos de la organización; documentación técnica de la gestión catastral; guías de escalamiento de consultas y PQRS; bases de datos catastrales.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>COMPETENCIA ESPECÍFICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>CE04-3-AFDE-CMAT-42251-E-003</b> – Apoyar el direccionamiento de trámites catastrales y mecanismos judiciales recibidos de los usuarios teniendo en cuenta términos de ley, procedimientos y estándares establecidos. |
| <p><b>Elemento de competencia 1.</b> Procesar trámites catastrales y mecanismos judiciales de los usuarios según plazos y procedimientos legales aplicables.</p> <p><b>Criterios de desempeño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La recepción y registro de radicaciones, tutelas y otros documentos cumple con procedimientos.</li> <li>• La clasificación de los documentos recibidos está acorde con procedimientos legales y normatividad vigente.</li> <li>• La identificación de plazo legales de cada documento está acorde con la normatividad vigente.</li> <li>• La distribución de los documentos a las áreas pertinentes cumple con protocolos establecidos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>Elemento de competencia 2.</b> Informar a usuarios y partes interesadas sobre los tiempos de respuesta de trámites catastrales y mecanismos judiciales de los teniendo en cuenta términos de ley y procedimientos establecidos.</p> <p><b>Criterios de desempeño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La identificación de plazo legales de cada documento está acorde con la normatividad vigente.</li> <li>• La explicación de los plazos legales y tiempos de respuesta de cada documento está acorde con la normatividad vigente y protocolos de servicio.</li> <li>• La comunicación de los plazos legales de cada documento está acorde con la normatividad vigente y protocolos de servicio.</li> <li>• La atención al usuario sobre canales de comunicación e información sobre los plazos de respuesta y recibimiento de actualizaciones sobre el estado de sus solicitudes cumple con términos de ley, procedimientos establecidos y protocolos de servicio.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>Elemento de competencia 3.</b> Colaborar con los responsables de cada área en la preparación de respuestas a trámites catastrales y mecanismos judiciales recibidos de los usuarios según procedimientos, normatividad vigente y mejores prácticas documentales.</p> <p><b>Criterios de desempeño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación con los responsables de cada área pertinente está acorde con procedimientos, normatividad vigente y protocolos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |



- La revisión de la normatividad vigente y procedimientos legales de cada documento está acorde con requerimientos de las áreas.
- La proporción de información adicional o soportes que respaldan la respuesta está acorde con instrucciones del superior.

**Elemento de competencia 4.** Buscar información y soportes documentales de las respuestas a trámites catastrales y mecanismos judiciales de los usuarios en los sistemas de información de acuerdo con protocolos, bases de datos existentes e instrucciones de los superiores.

**Criterios de desempeño:**

- La indagación de información relacionada con las raditaciones, tutelas y requerimientos está acorde con instrucciones del superior.
- La colaboración en la redacción de cada respuesta está acorde con protocolos e instrucciones de los superiores.
- La revisión de las respuestas está acorde con requisitos legales y normativos, procedimientos legales.
- El apoyo a la coordinación de entregas de respuestas está acorde con protocolos e instrucciones del superior.
- El archivo de las respuestas a los trámites catastrales recibidos se realiza de acuerdo con el sistema de información disponible y las buenas prácticas documentales.

**Elemento de competencia 5.** Hacer seguimiento a los plazos de cada requerimiento de acuerdo con términos de ley y estándares del servicio.

**Criterios de desempeño:**

- El registro de los requerimientos recibidos en el sistema de información cumple con estándares y protocolos de servicio.
- La identificación de requerimientos a priorizar corresponde con plazos legales establecidos para cada uno.
- La implementación de alertas o notificaciones de vencimiento de plazos está acorde con funcionalidades del sistema de información y protocolos establecidos.
- La evaluación en el avance de los procesos está acorde con términos de ley y estándares del servicio.

**Contexto de la competencia.**

- **Recursos utilizados:** equipo de cómputo; sistemas de información catastral; sistema de gestión de PQRS (Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias); equipo de cómputo, sistema de gestión documental; sistemas de comunicación interna y externa (correo electrónico, mensajería instantánea); plantillas de comunicación; software de procesamiento de texto.
- **Productos y resultados (evidencias):** registros de documentos procesados; informes de recepción y procesamiento; base de datos actualizada con los plazos y estados de los documentos; registros de comunicaciones enviadas; informes de tiempos de respuesta comunicados; documentación de las interacciones con usuarios; informes de seguimiento de plazos; registros de estados y tiempos de los requerimientos; alertas y recordatorios de plazos próximos.

- **Información requerida (referentes):** normativa vigente; manuales de procedimientos, plazos establecidos por la ley. Procedimientos establecidos para la comunicación de tiempos de respuesta; manuales de atención al usuario.

**2.4 Competencias  
Clave  
(Básicas y  
transversales)**

**Competencias básicas: 192 horas/4 créditos**

| Competencia Comunicación (oral y escrita en lengua materna y una segunda lengua)                                                                                                                                                                                                                                                  |  | Duración               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción textual.</li> <li>• Comprensión e interpretación textual.</li> <li>• Medios de comunicación y otros sistemas simbólicos.</li> <li>• Ética de la comunicación.</li> </ul>                                                                                                      |  | 48 horas/<br>1 crédito |
| Competencias en matemáticas                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Duración               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento y sistemas numéricos.</li> <li>• Pensamiento espacial y sistemas geométricos.</li> <li>• Pensamiento métrico y sistemas de medidas.</li> <li>• Pensamiento aleatorio y sistemas de datos.</li> <li>• Pensamiento variacional y sistemas algebraicos y analíticos.</li> </ul> |  | 48 horas/<br>1 crédito |
| Competencias en ciencias sociales y ciencias naturales                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Duración               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones con la historia y la cultura.</li> <li>• Relaciones espaciales y ambientales.</li> <li>• Relaciones ético-políticas.</li> <li>• Entorno vivo.</li> <li>• Entorno físico.</li> <li>• Relación ciencia, tecnología y sociedad.</li> </ul>                                       |  | 48 horas/<br>1 crédito |
| Competencias ciudadanas                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Duración               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convivencia y paz.</li> <li>• Participación y responsabilidad democrática.</li> <li>• Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.</li> </ul>                                                                                                                                  |  | 48 horas/<br>1 crédito |

**Competencias transversales: 144 horas/ 3 créditos**

| Habilidades en el uso de las TIC   |                                                                                                       |                        |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Módulo                             | Referente para el aprendizaje                                                                         | Duración               |
| Manejo de herramientas ofimáticas. | <b>RA1.</b> Produce documentos informáticos a partir del uso de programas de procesamiento de textos. | 48 horas/<br>1 crédito |
|                                    | <b>RA2.</b> Crea hojas de cálculo básicas a partir de las herramientas de los programas informáticos. |                        |
|                                    | <b>RA3.</b> Realiza presentaciones de acuerdo con las necesidades de comunicación.                    |                        |

|  |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
|--|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  |                                                             | RA4. Alimenta bases de datos según las necesidades de información.                                                                                                                                                                                                 |                        |
|  | <b>Protección de Salud y el medio ambiente</b>              |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
|  | <b>Módulo</b>                                               | <b>Referente para el aprendizaje</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>Duración</b>        |
|  | Cuidado del medio ambiente.                                 | RA1. Incorpora las medidas de protección ambiental a su quehacer laboral de acuerdo con las necesidades de su entorno.<br>RA2. Dispone de los residuos y desechos de la actividad productiva conforme al plan de manejo ambiental y protocolos de la organización. | 48 horas/<br>1 crédito |
|  | <b>Cultura emprendedora y empresarial (Experimentación)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
|  | <b>Módulo</b>                                               | <b>Referente para el aprendizaje</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>Duración</b>        |
|  | Proponer ideas y buscar oportunidades.                      | RA1. Identifica y explica la importancia de la oportunidad en la creación de valor, y resolver problemas de diferente manera y expone las diferencias de contextos en la creación de valor considerando diferentes requerimientos.                                 | 48 horas/<br>1 crédito |
|  | Manejar recursos.                                           | RA2. Describe habilidades y competencias requeridas en diferentes opciones de carrera profesional incluida el autoempleo, y experimenta diferentes combinaciones de recursos que considerando convertir las ideas en acciones.                                     |                        |
|  | Educación financiera y económica.                           | RA3. Usa conceptos de costo de oportunidad y ventajas comparativas, explica por qué los intercambios ocurren entre individuos, regiones y países; y diseña un presupuesto para una actividad de creación de valor según requerimientos.                            |                        |
|  | Pasar a la acción.                                          | RA4. Describe objetivos para el futuro de acuerdo con puntos fuertes, ambiciones, intereses y logros.                                                                                                                                                              |                        |
|  | Manejar la incertidumbre, la ambigüedad y el riesgo.        | RA5. Explica la diferencia entre riesgos aceptables e inaceptables teniendo en cuenta criterios establecidos.                                                                                                                                                      |                        |

### 3. RESULTADO DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**CE01-3-AFDE-CMAT-42251-E-003** – Preparar la atención a trámites y elaboración de respuestas a solicitudes de usuarios en relación con servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta procedimientos, estándares de calidad definidos y normatividad vigente.

**Duración créditos: 3**

**Duración en horas: 144**

**Resultado de aprendizaje 1.** Asociar trámites, consultas y solicitudes de usuarios de la gestión catastral de acuerdo con procedimientos técnicos y normatividad vigente.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Relaciona las características de trámites, consultas y solicitudes de usuarios de acuerdo con procedimientos técnicos y normatividad vigente.

**CE2.** Describe inconsistencias en solicitudes de información documental de los usuarios de acuerdo con protocolos de servicio y requisitos de cada trámite.

**CE3.** Clasifica la información entregada por usuarios de acuerdo con requisitos del trámite catastral.

**Resultado de aprendizaje 2.** Inspeccionar información contenido y contexto de solicitudes asociadas a servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta requisitos, documentación técnica y normativa vigente.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Tipifica naturaleza de las solicitudes recibidas en una unidad catastral de acuerdo con documentación técnica, protocolos, procedimientos y normatividad vigente.

**CE2.** Compara contenido de los requerimientos y solicitudes de acuerdo con normativa y documentación técnica.

**CE3.** Describe información documental asociada con gestión catastral de acuerdo con solicitudes de usuarios recibidas.

**CE4.** Coteja la completitud de los requisitos de las solicitudes de acuerdo con procedimientos, estándares, protocolos y documentación técnica.

**CE5.** Aporta responsabilidad en cuanto a las tareas críticas asignadas según plazos, procedimientos y resultados, que puedan afectar la calidad del trabajo.

**Resultado de aprendizaje 3.** Reconocer solicitudes complejas que requieren escalamiento a instancias superiores de acuerdo con conductos regulares y protocolos establecidos en las oficinas de servicios catastrales.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Describe protocolos de comunicación con superiores de acuerdo con normatividad y procedimientos técnicos.

**CE2.** Demuestra comprensión al identificar correctamente el motivo de la consulta en relación con la necesidad del usuario.

**CE3.** Organiza soportes de consulta a superiores a partir de la necesidad del trámite suministrado.

**CE4.** Redacta consulta a funcionarios superiores de acuerdo con protocolos y conductos regulares establecidos en una estructura orgánica de una unidad catastral.

**CE5.** Adopta acciones para mejorar sus habilidades y capacidades de organización del trabajo, a partir de la búsqueda de información clave que le permita hacer ajustes en sus procesos.

**CE02-3-AFDE-CMAT-42251-E-003** – Proyectar respuestas a requerimientos internos y externos relacionados con servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito de acuerdo con procedimientos establecidos, términos y condiciones de ley.

**Duración créditos: 2**

**Duración en horas: 96**

**Resultado de aprendizaje 1.** Diferenciar inquietudes y solicitudes entre usuarios externos e internos de la gestión catastral teniendo en cuenta procedimientos establecidos y protocolos documentales.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Clasifica inquietudes o solicitudes de usuarios internos y externos teniendo en cuenta con los procedimientos técnicos, estándares y normatividad vigente consultada.

**CE2.** Completa el llenado de las inquietudes y solicitudes en el sistema de acuerdo con procedimientos técnicos establecidos.

**CE3.** Asigna un número de radicado a inquietudes y solicitudes suministradas teniendo en cuenta tipo de usuario, lineamientos técnicos del sistema de información y protocolos documentales.

**CE4.** Es proclive al servicio y hace lo posible por demostrar el interés de satisfacer las necesidades de clientes internos y externos según el rol asumido.

**Resultado de aprendizaje 2.** Redactar respuestas a las consultas sobre información básica predial catastral, productos de la gestión catastral y otros trámites catastrales de acuerdo con procedimientos establecidos, normatividad vigente y lineamientos técnicos.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Identifica el objeto de la consulta entregada, de acuerdo con los lineamientos técnicos y la normatividad vigente.

**CE2.** Recopila información en bases de datos garantizando que los datos nutren la respuesta teniendo en cuenta los requerimientos suministrados, procedimientos y normatividad vigente.

**CE3.** Prepara formatos y formularios de respuesta a partir de especificaciones, procedimientos, normatividad vigente y el objeto de los requerimientos.

**CE4.** Se preocupa por elaborar respuestas claras y concisas dentro de los plazos establecidos, de acuerdo con los procedimientos y la normatividad vigente.

**CE5.** Maneja la comunicación de información adicional o requerimientos adicionales de manera efectiva a partir de necesidades de la consulta y privacidad de la información.

**Resultado de aprendizaje 3.** Explicar los productos básicos de la gestión catastral según lineamientos técnicos y normatividad. (Certificado avalúo catastral, certificado plano predial catastral - CPPC, certificado catastral especial, certificado de propiedad o posesión de bienes persona jurídica o natural, cartas catastrales urbana y rural, ficha predial completa análoga o digital, formato de registros por municipio, croquis del predio, planos con información catastral a diferentes escalas, estadísticas catastrales digitales y/o impresas, información cartográfica catastral en formato digital shape o geodatabase, información de zonas homogéneas físicas y geoeconómicas urbanas, información de planos de conjunto urbano, información rural de zonas geoeconómicas, ploteos de información catastral urbana o rural, cartografía básica y catastral por municipio en formato digital shappe, aerofotografía digital

con cámara análoga, modelo digital del terreno, espaciomapas, ortofotomosaicos, aerofotografía impresa, estudios multitemporales, avalúos comerciales.)

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Identifica los productos básicos de la gestión catastral según lineamientos técnicos y normatividad vigente.

**CE2.** Lista los productos básicos de la gestión catastral según lineamientos técnicos y normatividad.

**CE3.** Describe los productos básicos de la gestión catastral según tipo de usuario y normatividad.

**CE4.** Demuestra respeto en la atención a usuarios a partir de protocolos de servicio de una entidad catastral.

**CE03-3-AFDE-CMAT-42251-E-003** – Atender a usuarios sobre información catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta información técnica, procedimientos y protocolos de servicio de la organización y normatividad.

**Duración créditos: 3**

**Duración en horas: 144**

**Resultado de aprendizaje 1.** Interpretar PQRS de usuarios relacionados con la gestión catastral con enfoque multipropósito de acuerdo con procedimientos, protocolos de servicio de la organización y normatividad.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Escucha con atención consultas teniendo en cuenta procedimientos, protocolos de servicio y normatividad vigente.

**CE2.** Reproduce y registra formatos de consultas de acuerdo con procedimientos y normatividad vigente, mostrando comprensión y aplicación adecuada de los mismos.

**CE3.** Busca información relacionada con la consulta en las bases de datos disponibles de acuerdo con procedimientos y protocolos de servicio.

**CE4.** Responde a preguntas sobre PQRS de acuerdo con procedimientos, protocolos de servicio de la organización y normatividad vigente consultados.

**CE5.** Identifica al superior inmediato y responsable adecuado para la consulta teniendo en cuenta el motivo de la consulta, la experticia del superior y protocolos de servicio de la organización y normatividad.

**CE6.** Recopila información relacionada con la inquietud o PQRS de acuerdo con procedimientos y protocolos establecidos.

**Resultado de aprendizaje 2.** Ilustrar el soporte a la información de PQRS y consultas de usuarios relacionadas con la gestión catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta tipo de requerimiento, canal de comunicación y protocolo aplicable.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Identifica el tipo de consulta teniendo en cuenta procedimientos y normatividad, demostrando comprensión y precisión en la clasificación.

**CE2.** Diligencia información recibida de usuarios "tipo", de acuerdo con el objeto de la consulta y los soportes relacionados en el sistema de información de acuerdo con procedimientos, requerimientos y normatividad vigente.

**CE3.** Asigna el número de radicación de acuerdo con los lineamientos técnicos del sistema de información, asegurando la correcta administración de los registros.

**CE4.** Identifica insuficiencias en la información registrada en un sistema a partir de procedimientos y protocolos establecidos.

**Resultado de aprendizaje 3.** Utilizar canales de comunicación de respuesta e seguimiento y retroalimentación a usuarios sobre el estado de consultas y PQRS según tiempos de respuesta comprometidos y la normatividad aplicable.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Identifica canales de comunicación utilizados en la gestión catastral según normatividad vigente.

**CE2.** Reconoce la importancia de utilizar el mismo canal de comunicación en la respuesta al usuario mediante el cual se elevó la PQRS de acuerdo con protocolos de comunicación.

**CE3.** Define las copias necesarias que debe incluir la respuesta de acuerdo con protocolos de comunicación.

**CE4.** Comunica los plazos y tiempos de respuesta a los usuarios de acuerdo con protocolos establecidos, normatividad y procedimientos.

**CE5.** Describe el estado de las consultas y PQRS de acuerdo con necesidades de usuarios y tiempos de respuesta.

**CE6.** Acepta retroalimentación sobre el estado de las consultas y PQRS atendidas de acuerdo con sentido autocrítico.

**CE04-3-AFDE-CMAT-42251-E-003** – Apoyar el direccionamiento de trámites catastrales y mecanismos judiciales recibidos de los usuarios teniendo en cuenta términos de ley, procedimientos y estándares establecidos.

**Duración créditos: 4**

**Duración en horas: 192**

**Resultado de aprendizaje 1.** Explicar el manejo de tutelas y otros documentos legales desde su rol como auxiliar según términos de ley, protocolos y procedimientos establecidos.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Elabora registros de radicaciones, tutelas y otros documentos teniendo en cuenta la normativa asociada vigente.

**CE2.** Clasifica los documentos que se reciben en una unidad catastral de acuerdo con los procedimientos legales y la normatividad vigente.

**CE3.** Describe los plazos legales de cada documento de acuerdo con criterios de manejo del tiempo y la documentación.

**CE4.** Ilustra la distribución de los documentos estudiados a las áreas pertinentes de acuerdo con protocolos identificados.

**CE5.** Socializa los plazos legales de cada documento de acuerdo con la normatividad vigente y los protocolos de servicio, asegurando que los usuarios estén bien informados y comprendan los tiempos de respuesta esperados.

**CE6.** Demuestra entrega de información a los usuarios sobre los canales de comunicación y actualizaciones del estado de sus solicitudes de acuerdo con los términos de ley, procedimientos establecidos y protocolos de servicio.

**CE7.** Comunica efectivamente y comprende la legislación aplicable según criterios de precisión y habilidad en la organización de la información.

**CE8.** Demuestra empatía y compromiso con la satisfacción del usuario de acuerdo con principios de asertividad.

**Resultado de aprendizaje 2.** Demostrar actividades de apoyo de la gestión catastral de acuerdo a estructura orgánica y conductos regulares.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Identifica las áreas de la organización catastral en donde puede desempeñarse de acuerdo con su rol.

**CE2.** Explica las fuentes de información catastral disponibles de acuerdo con requerimientos.

**CE3.** Describe sus responsabilidades de acuerdo con el nivel operativo de su ocupación.

**CE4.** Se muestra dispuesto a ayudar de acuerdo con orientación al servicio.

**Resultado de aprendizaje 3.** Practicar los plazos de cada requerimiento de acuerdo con términos de ley, protocolos del servicio y funcionalidades del sistema de información.

**Criterios de evaluación:**

**CE1.** Identifica requerimientos a priorizar de acuerdo con los plazos legales establecidos de documentos suministrados.

**CE2.** Estima las repercusiones de incumplir con los plazos legales y tiempos de respuesta de cada documento de acuerdo con la normatividad vigente y los protocolos de servicio.

**CE3.** Simula alertas o notificaciones de vencimiento de plazos de acuerdo con las funcionalidades del sistema de información disponible y los protocolos establecidos.

**CE4.** Examina el avance de procesos suministrados a partir de los términos de ley y estándares del servicio.

**CE5.** Demuestra proactividad y responsabilidad al establecer y gestionar comunicaciones, registros, y alertas, asegurando que todos los procesos se realicen dentro de los plazos y siguiendo los estándares establecidos.

**CE6.** Demuestra habilidad en la configuración y manejo de sistemas de gestión de información de acuerdo con necesidades de monitoreo y seguimiento de respuestas.

| FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                         | Duración<br>96 h/2 Créditos |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>CE01-3-AFDE-CMAT-42251-E-003</b> – Preparar la atención a trámites y elaboración de respuestas a solicitudes de usuarios en relación con servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta procedimientos, estándares de calidad definidos y normatividad vigente. | <b>RA2.</b> Inspeccionar información contenido y contexto de solicitudes asociadas a servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta requisitos, documentación técnica y normativa vigente. |                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>CE5.</b> Aporta responsabilidad en cuanto a las tareas críticas asignadas según plazos, procedimientos y resultados, que puedan afectar la calidad del trabajo.                                                                                      |                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>RA3.</b> Reconocer solicitudes complejas que requieren escalamiento a instancias superiores de acuerdo con conductos regulares y protocolos establecidos en las oficinas de servicios catastrales.                                                   |                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>CE5.</b> Adopta acciones para mejorar sus habilidades y capacidades de organización del trabajo, a partir de la búsqueda de información clave que le permita hacer ajustes en sus procesos.                                                          |                             |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CE02-3-AFDE-CMAT-42251-E-003</b> – Proyectar respuestas a requerimientos internos y externos relacionados con servicios, procedimientos y productos de la gestión catastral con enfoque multipropósito de acuerdo con procedimientos establecidos, términos y condiciones de ley. | <b>RA1.</b> Diferenciar inquietudes y solicitudes entre usuarios externos e internos de la gestión catastral teniendo en cuenta procedimientos establecidos y protocolos documentales.                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>CE4.</b> Es proclive al servicio y hace lo posible por demostrar el interés de satisfacer las necesidades de clientes internos y externos según el rol asumido.                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>RA2.</b> Redactar respuestas a las consultas sobre información básica predial catastral, productos de la gestión catastral y otros trámites catastrales de acuerdo con procedimientos establecidos, normatividad vigente y lineamientos técnicos.<br><br><b>CE4.</b> Se preocupa por elaborar respuestas claras y concisas dentro de los plazos establecidos, de acuerdo con los procedimientos y la normatividad vigente. |
| <b>CE03-3-AFDE-CMAT-42251-E-003</b> – Atender a usuarios sobre información catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta información técnica, procedimientos y protocolos de servicio de la organización y normatividad.                                                   | <b>RA3.</b> Explicar los productos básicos de la gestión catastral según lineamientos técnicos y normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>CE4.</b> Demuestra respeto en la atención a usuarios a partir de protocolos de servicio de una entidad catastral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>RA1.</b> Interpretar PQRS de usuarios relacionados con la gestión catastral con enfoque multipropósito de acuerdo con procedimientos, protocolos de servicio de la organización y normatividad.<br><br><b>CE1.</b> Escucha con atención consultas teniendo en cuenta procedimientos, protocolos de servicio y normatividad vigente.                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>CE5.</b> Identifica al superior inmediato y responsable adecuado para la consulta teniendo en cuenta el motivo de la consulta, la experticia del superior y protocolos de servicio de la organización y normatividad.                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>RA2.</b> Ilustrar el soporte a la información de PQRS y consultas de usuarios relacionadas con la gestión catastral con enfoque multipropósito teniendo en cuenta tipo de requerimiento, canal de comunicación y protocolo aplicable.                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>CE4.</b> Identifica insuficiencias en la información registrada en un sistema a partir de procedimientos y protocolos establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>RA3.</b> Utilizar canales de comunicación de respuesta e seguimiento y retroalimentación a usuarios sobre el estado de consultas y PQRS según tiempos de respuesta comprometidos y la normatividad aplicable.                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                          | <b>CE6.</b> Acepta retroalimentación sobre el estado de las consultas y PQRS atendidas de acuerdo con sentido autocrítico.                                                                                                       |
| <b>CE04-3-AFDE-CMAT-42251-E-003</b> – Apoyar el direccionamiento de trámites catastrales y mecanismos judiciales recibidos de los usuarios teniendo en cuenta términos de ley, procedimientos y estándares establecidos. | <b>RA1.</b> Explicar el manejo de tutelas y otros documentos legales desde su rol como auxiliar según términos de ley, protocolos y procedimientos establecidos.                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                          | <b>CE7.</b> Comunica efectivamente y comprende la legislación aplicable según criterios de precisión y habilidad en la organización de la información.                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                          | <b>CE8.</b> Demuestra empatía y compromiso con la satisfacción del usuario de acuerdo con principios de asertividad.                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                          | <b>RA2.</b> Demostrar actividades de apoyo de la gestión catastral de acuerdo a estructura orgánica y conductos regulares.                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                          | <b>CE4.</b> Se muestra dispuesto a ayudar de acuerdo con orientación al servicio.                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                          | <b>RA3.</b> Practicar los plazos de cada requerimiento de acuerdo con términos de ley, protocolos del servicio y funcionalidades del sistema de información.                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                          | <b>CE5.</b> Demuestra proactividad y responsabilidad al establecer y gestionar comunicaciones, registros, y alertas, asegurando que todos los procesos se realicen dentro de los plazos y siguiendo los estándares establecidos. |

| <b>4. PARÁMETROS DE CALIDAD</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.1 Docentes- formadores- tutores – personal administrativo.</b> | Los docentes que conducen el proceso de enseñanza – aprendizaje de las competencias específicas deben tener una cualificación nivel 3 o superior del área de cualificación relacionada con el sector de catastro multipropósito y áreas afines. Deben demostrar experiencia de por lo menos 2 años en el ejercicio laboral de las ocupaciones asociadas a la cualificación. Deberán estar acreditados para impartir formación o demostrar una experiencia como docente de por lo menos 1 año en las fases de programación, desarrollo y evaluación del proceso enseñanza.<br><br>Deberán demostrar dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con cada competencia específica, además de competencias pedagógicas, creativas y competencias básicas y transversales asociadas en esta cualificación. |
| <b>4.2 Ambientes de formación o de aprendizaje.</b>                 | Ambiente pluritecnológico y polivalente diseñado para el aprendizaje teórico-práctico similar al espacio real de trabajo, dotado con los medios de producción y la información necesaria, descritos en la cualificación que permitan el desarrollo de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación definidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | Se sugiere contar con el siguiente equipamiento teniendo en cuenta las distintas modalidades de formación: equipos de cómputo con la suite office, conectividad, impresora, escáner, sistemas de información catastral, software de gestión de documentos, conectividad a internet, formularios de registro de solicitudes, manuales de gestión catastral, manuales de procedimientos, manuales de protocolos de calidad, normativa catastral vigente, procedimientos técnicos, formularios de solicitud, bases de datos catastrales, formatos PQRS. |
| <b>4.3 Requisitos de ingreso o acceso.</b> | Básica secundaria aprobada (9° grado)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>4.4 Regulación de la Profesión.</b>     | Realizada la revisión legal sobre la regulación del desempeño en este perfil ocupacional, no se encontró ninguna ley o norma que restrinja el ejercicio profesional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |