



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Título de la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio			Código NSCL:	260102029
				Versión NSCL	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (mm/aa):	8/05/2020
			X	Fecha de revisión (dd/mm/aa):	27/11/2024
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	23/04/2020			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1574

Mesa Sectorial	Business Process Outsourcing			Código Mesa	60102
Regional (Seleccionar en lista)	DISTRITO_CAPITAL			Centro de Formación (Seleccionar en lista)	Gestión de Mercados, Logística y T.I

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X
---	---------------	--	-------	---

Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:	No aplica
--	-----------

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)			
Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral
260102011	1	Business Process Outsourcing	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
260102018	1	Business Process Outsourcing	Tramitar PQRS según proceso de negocio y normativa técnica

Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:				
Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link (en caso de unidad de competencia internacional)
No aplica				

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL) (Extraído del Mapa Funcional)										
PROPÓSITO CLAVE		Función de primer nivel		Función de segundo nivel		Función de tercer nivel		Función de cuarto nivel		Función de quinto nivel
Proveer soluciones de procesos de negocio según especificaciones del contrato y normativa	→	Procesar el servicio según acuerdos contractuales y proceso de negocio	→	Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio	→		→		→	

Términos Técnicos Utilizados	
Nombre	Definición
No aplica	No aplica

Actividades Clave Las acciones fundamentales que se desarrollan para cumplir con la función son:		Consecutivo	Criterios de desempeño específicos Los resultados esenciales de la actividad son:
1	Recibir solicitud	1.1	El diligenciamiento del ingreso del requerimiento corresponde con procedimiento técnico
		1.2	La clasificación del requerimiento esta acorde a protocolo de servicio y procedimiento técnico
		1.3	La consulta de datos cumple con protocolo de operación y procedimiento técnico
		1.4	La priorización del requerimiento esta acorde con protocolo de servicio
		1.5	La solicitud de información de usuarios esta acorde con protocolo de servicio y requisitos técnicos del trámite
		1.6	La comprobación de la identidad del usuario cumple con protocolo de preguntas filtro
2	Responder requerimiento	2.1	La validación de la solución cumple con protocolo de servicio y procedimiento técnico
		2.2	El manejo de objeciones esta acorde con protocolo de servicio al usuario
		2.3	La notificación del resultado cumple con protocolo de servicio y normativa técnica
		2.4	El acceso a herramientas de consulta corresponde con protocolos de servicio y procedimiento de servicio al cliente
		2.5	El escalamiento del requerimiento cumple con protocolo de servicio
		2.6	El cierre del requerimiento esta acorde con protocolo de servicio y procedimiento técnico



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Criterios de desempeño generales		Consecutivo	Aplica (Relacione el No. de la actividad)	No aplica	Descripción Los resultados esenciales que aplican a toda la función son:
A	Gestión de riesgos	1		x	
		2		x	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1 y 2		El manejo de posturas corresponde a protocolos de salud y bienestar en el trabajo
		2	1 y 2		La cumplimiento de pausas activas esta acorde con protocolo establecido
C	Gestión ambiental	1		x	
		2		x	
D	Gestión de la información	1	1 y 2		El registro de la información del servicio está acorde al procedimiento técnico y normativa de protección de datos personales.
		2	1 y 2		El manejo de la información cumple procedimiento y normativa.
E	Otros	1		x	
		2		x	

Conocimientos esenciales:

Los conocimientos aplicados en el desarrollo de la función son: (Asociar los conocimientos con los criterios de desempeño, según corresponda)

A.	Herramientas tecnológicas: tipos de sistemas de información, características básicas de plataformas de correo electrónico, diligenciamiento de formularios en línea, tipos de consulta y escalamiento de información, características y tipologías de plataformas de procesamiento de información. (1.1, 1.2, 1.3, 2.4, 2.5, 2.6)
B.	Requerimientos de usuarios: tipos, características, métodos de procesamiento de requerimientos, clasificación de requerimientos, Interpretación de protocolos de servicio. (1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2)
C.	Información: tipos de información, clasificación de datos, reconocimiento de ley de protección de datos personales, criterios de priorización de requerimiento y tiempos de respuesta. (1.1, 1.3, 1.5, 1.6, 2.2, 2.3, D.1, D2)
D.	Servicio al cliente: buenas prácticas para la gestión de llamadas, técnicas de lectura de protocolos de comunicación, métodos para el manejo de objeciones. (1.5, 1.6, 2.2, 2.3)
E.	Objeto de negocio: características de los procesos de negocios, tipos de servicios tercerizados, preguntas frecuentes. (2.2, 2.3, 2.4, 2.5)
F.	Registro de información: métodos de administración de formularios de captura de datos, características de solicitud de datos. (1.1, 1.5, 2.3, 2.6, B.1, B.2)
G.	Seguridad y salud en el trabajo: características básicas de posturas, ergonomía y dinámicas de implementación de pausas activas. (B.1, B.2)



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencias Requeridas

El desarrollo competente de la función se demuestra a través de: (Asociar las evidencias con los criterios de desempeño, según corresponda)

Evidencias de desempeño	Directo:	Caracterización de requerimiento (1.1, 1.2, 1.4)	
		Atención del requerimiento (2.1, 2.2, 2.5)	
		Interacción con el usuario (1.3, 1.5, 1.6)	
	De producto:	Requerimiento tipificado (2.3, 2.4, 2.6)	
Evidencias de conocimiento	1. Requerimientos de usuarios: tipos, características, métodos de procesamiento de requerimientos, clasificación de requerimientos, Interpretación de protocolos de servicio		
Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:			
Experto	Cargo	Centro de Formación	Regional
No aplica			

En la elaboración/actualización de la Norma participaron en Comité Técnico de normalización:

Experto	Cargo	Empresa/Organización	Ciudad
Tatiana Ortiz	Coordinadora	Tn Colombia	Bogotá
Yeison Bohórquez	Coordinador	Tn Colombia	Bogotá
Yenny Jhoana Gomez	Consultora	Tn Colombia	Bogotá
Harold Alexis Ruiz	Consultor	Tn Colombia	Bogotá
Natalia Camargo	Analista Junior	Servientrega - Servitel	Bogotá
Karen Méndez	Analista Junior	Efecty - Servitel	Bogotá
Víctor Ortiz	Coordinador Mesa de Ayuda	Servientrega Servitel	Bogotá
Karoll Lorena Olaya	Agente	Jazzplat	Bogotá
Madeleine Sierra	Agente	Jazzplat	Bogotá
Carlos Camacho	Team leader	Jazzplat	Bogotá
José Ignacio Tous Cerón	Agente	Jazzplat	Bogotá
Ali Castellano	Agente	Jazzplat	Bogotá
Sandra Paola Martínez	Team leader	Jazzplat	Bogotá

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa/Organización	Ciudad
Lina Marcela Romero Ovalle	Contento BPS	Asesora	Cali
Jorge Andrés Peláez Ruano	Contento BPS	Auxiliar administrativo Talento Humano	Cali
Carlos Andrés Agudelo Cárdenas	Coomeva	Coordinador de calidad	Cali
Irina Londoño	Coomeva	Analista de gestión humana	Cali
Hugo Fernando Ortiz Lozano	Coomeva	Coordinador operativo	Cali
Yohn Erick Floréz Hernández	Red empresarial de Servicios S.A	Asistente	Cali
Katerin Vásquez Valencia	Red empresarial de Servicios S.A	Analista de servicio operativo	Cali
Alvaro Andrés Martínez Velasco	Red empresarial de Servicios S.A	Auxiliar de call center	Cali
William Guevara	Red empresarial de Servicios S.A	Coordinador	Cali
Jazmín Juliana Giraldo Herrera	BRM	Coordinador	Cali
Andrés Felipe Sepúlveda Hernández	BRM	Coordinador	Cali
Biviana Catalina Gutiérrez Marín	Marketing Contact Center Mcc Sas	Supervisor	Cali
Bertha Liliana Candezano Vélez	Marketing Contact Center Mcc Sas	Coordinadora	Cali
Johanna Andrea Valenzuela Vanegas	Asociación de empresas de BPO Bpro	Coordinadora de proyectos	Cali
Luis Fernando Ramírez Cardozo	Direc Tv - Telecenter Panamericana	Gerente de operación	Cali
Marden Cifuentes Hurtado	Direc Tv - Telecenter Panamericana	Jefe de operación	Cali
Sandra Milena Bermúdez Jaimes	Direc Tv - Telecenter Panamericana	Agente	Cali



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL**

Kelly Johana Bermúdez	Direc Tv - Telecenter Panamericana	Agente	Cali
Steffani Díaz Revelo	Direc Tv - Telecenter Panamericana	Agente comercial	Cali
Liza Lorena Sánchez Arbeláez	Direc Tv - Telecenter Panamericana	Jefe cobranza	Cali
Carolina Andrea Castañeda	Outsourcing S.A	Líder recursos humanos	Medellín
Jhonattan Torres	Outsourcing S.A	Coordinador	Medellín
Luz Amparo Chavarría	Soluciones de Cartera	Directora administrativa	Medellín
Laura Catalina Mejía	Soluciones de Cartera	Jurídica	Medellín
Lina María Benítez	Soluciones de Cartera	Asesora	Medellín
Luisa Fernanda Martínez	Soluciones de Cartera	Asesora	Medellín
Yeison Ramírez	Cobroactivo SAS	Director administrativo	Medellín
Lina Ospina Gil	Cobroactivo SAS	Directora	Medellín

La norma fue avalada en el Consejo Ejecutivo de la Mesa Sectorial conformado por representantes de:

Nombre de la Organización	Nombre del Integrante del Consejo Ejecutivo	Rol en el Consejo Ejecutivo	Ciudad
Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario	Alejandro Cheyne	Presidente	Bogotá
Interlaken	Alvaro Marquéz	Vicepresidente	Bogotá
Asociación Colombiana de BPO – BPRO	Ana Karina Quessep	Delegataria	Bogotá
Colombia Productiva	Diego Pinzón	Delegatario	Bogotá
Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza – COLCOB	Gloria Urueña	Delegataria	Bogotá
Asociación nacional de empresarios de Colombia - ANDI	Santiago Pinzón	Delegatario	Bogotá
Direc TV	Fabian Saavedra	Delegatario	Cali

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:	Martha Carolina Beltrán Salazar	Regional	Distrito Capital	Centro de Formación:	Gestión de Mercados, Logística y T.I
La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:	Oldrid Farney Zambrano	Regional	Antioquia	Centro de Formación:	Centro de los Recursos Naturales Renovables
	Martha Carolina Beltrán Salazar		Distrito Capital		Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Secretario Técnico Mesa sectorial	Jaime García Di motoli	Regional	Distrito Capital	Centro de Formación:	Gestión de Mercados, Logística y T.I

Control de Cambios (aplica a partir de la segunda versión de la norma sectorial de competencia laboral)

Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado
	No aplica