



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL  
ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACIÓN

• Reemplaza a: Código: 410601001 Versión: 1 Título de la Norma: Administradores de Inmuebles .

Mesa Sectorial:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Nombre de la Estructura Funcional de la Ocupación:	Administradores de propiedad horizontal
Área de desempeño:	FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN
Nivel de cualificación	B
Nombre de Ocupación:	Administradores de propiedad horizontal
Código de la Ocupación	1222

NORMAS SECTORIALES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADA A LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACIÓN

Norma Sectorial de Competencia Laboral	Código	Versión
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	210601020	1
Contratar servicios de acuerdo con normativa y procedimiento administrativo	210601025	1
Controlar los documentos de archivo de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos	210602024	1
Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo	210601023	1
Elaborar presupuestos de acuerdo con metodología y guía técnica	210303026	1
Implementar sistema de seguridad y salud del trabajo según normativa legal y técnica	220601019	1
Organizar reuniones administrativas de acuerdo con procedimientos técnicos	210601021	1
Proyectar informe de gestión de acuerdo con normativa de propiedad horizontal	210601028	1
Recuperar cartera de acuerdo con normativa	210301097	1
Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio	260102029	1

RESUMEN ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACIÓN

Código de la Estructura Funcional de la Ocupación:	410601005	Versión de la Estructura Funcional de la Ocupación:	1
--	-----------	---	---



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL  
ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACIÓN

Referente consultado:	Clasificación Ocupacional de referencia	Tipo	Nombre de la clasificación o del estudio	Marque con una x	Nivel de cualificación:	Código	Fuente electrónica: <a href="https://observatorio.sena.edu.co/Clasificacion/CnoDetalle?tags=1222#carac">https://observatorio.sena.edu.co/Clasificacion/CnoDetalle?tags=1222#carac</a>
		Colombia	CNO	X	B	1222	
			CIUO AC				
	Internacional						
Estudio Ocupacional (título)							
Estado del Producto	Proyecto		Avalado		Aprobado	X	
Fecha de aprobación Consejo Directivo Nacional (dd/mm/año):	17/02/2021		Número de acta de aprobación Consejo Directivo Nacional	1581	Fecha de Revisión (dd/mm/año):	/ /	
Mesa Sectorial:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA				Código Mesa:	10601	
Regional:	DISTRITO CAPITAL		Centro de Formación:	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
<b>DESCRIPCION GENERAL DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACIÓN</b>							
Realizan funciones administrativas acorde con métodos de gestión y normativa legal; coordinan las actividades relacionadas con la administración y gestión de las copropiedades. Están empleados por propietarios o empresas de administración de propiedad horizontal. Las funciones de las ocupaciones de este nivel son por lo general muy variadas, demandan responsabilidad de supervisión, un apreciable grado de autonomía y juicio evaluativo, se requiere generalmente de estudios técnicos o tecnológicos. (Basado en la Clasificación Nacional de Ocupaciones del Observatorio Laboral Colombiano).							
<b>OTRAS DENOMINACIONES EN CLASIFICACIÓN DE REFERENCIA</b>				<b>CORRELACIÓN DE LA OCUPACIÓN CON OTRAS CLASIFICACIONES</b>			
Secuencia	Código	Denominación	Código	Denominación	Nombre de la Clasificación de Ocupaciones		
1	1222	ADMINISTRADOR DE CONDOMINIO	2141	Ingenieros industriales y de producción	CIUO		
2	1222	GESTOR DE PROPIEDADES HORIZONTAL					
3	1222	ADMINISTRADOR EDIFICIO					
4	1222	ADMINISTRADOR DE INMUEBLES					
5	1222	ADMINISTRADOR DE COPROPIEDAD MIXTA					
6	1222	ADMINISTRADOR DE PROPIEDAD HORIZONTAL					
7	1222	ADMINISTRADOR CONJUNTO RESIDENCIAL					
<b>FUNCIONES QUE SE DESEMPEÑAN EN LA OCUPACIÓN</b>							
Norma Sectorial de Competencia Laboral					Código		Versión
Contratar servicios de acuerdo con normativa y procedimiento administrativo					210601025		1



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL  
ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACIÓN

Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	210601020	1
Organizar reuniones administrativas de acuerdo con procedimientos técnicos	210601021	1
Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo	210601023	1
Implementar sistema de seguridad y salud del trabajo según normativa legal y técnica	220601019	1
Recuperar cartera de acuerdo con normativa	210301097	1
Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio	260102029	1
Controlar los documentos de archivo de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos	210602024	1
Elaborar presupuestos de acuerdo con metodología y guía técnica	210303026	1
Proyectar informe de gestión de acuerdo con normativa de propiedad horizontal	210601028	1

FUNCIONES QUE SE DESEMPEÑAN EN LAS DENOMINACIONES/EMPLEOS/CARGOS

Denominaciones/empleos/cargos	Funciones para denominaciones/empleos/cargos
ADMINISTRADOR DE CONDOMINIO,GESTOR DE PROPIEDADES HORIZONTAL,ADMINISTRADOR CONJUNTO RESIDENCIAL,ADMINISTRADOR DE COPROPIEDAD MIXTA,ADMINISTRADOR DE INMUEBLES,ADMINISTRADOR EDIFICIO,ADMINISTRADOR DE PROPIEDAD HORIZONTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio.</li> <li>- Elaborar presupuestos de acuerdo con metodología y guía técnica.</li> <li>- Contratar servicios de acuerdo con normativa y procedimiento administrativo.</li> <li>- Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.</li> <li>- Organizar reuniones administrativas de acuerdo con procedimientos técnicos.</li> <li>- Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.</li> <li>- Proyectar informe de gestión de acuerdo con normativa de propiedad horizontal.</li> <li>- Implementar sistema de seguridad y salud del trabajo según normativa legal y técnica.</li> <li>- Controlar los documentos de archivo de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.</li> <li>- Recuperar cartera de acuerdo con normativa.</li> </ul>

Esta Estructura funcional de la ocupación fue elaborada por:

Experto	Empresa/Organización	Cargo en la Empresa/Organización	Ciudad
ANDREA CAROLINA HERNÁNDEZ	AGRUPACIÓN DE VIVIENDA CAMPO REAL	ADMINISTRADORA	BOGOTÁ D.C.
BERNARDO TORRES SANDOVAL	OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	INVESTIGADOR	BOGOTÁ D.C.
CARLOS FERNANDO BURBANO	CARLOS FERNANDO BURBANO	ARQUITECTO	BOGOTÁ D.C.
CLAUDIA MARCELA ORTIZ BOHÓRQUEZ	SOLUCIONES ADMINISTRATIVAS CMO	REPRESENTANTE LEGAL	BOGOTÁ D.C.
DELCID MACHADO PARRA	DELCID MACHADO PARRA	ASESORA EN PROPIEDAD RAÍZ	BOGOTÁ D.C.
DIEGO ALEXANDER LOZANO	LEXETSASETY ABOGADOS	ASESOR EN PROPIEDAD HORIZONTAL	BOGOTÁ D.C.
ERIKA LILIANA CUBILLOS	ASOCIACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ AVALUADORES Y CONSTRUCTORES DE COLOMBIA	DIRECTORA GENERAL	BOGOTÁ D.C.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL  
ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACIÓN

GABRIELA URUETA	GERENCIA DE ACTIVOS DG	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	BOGOTÁ D.C.
GLORIA ESPERANZA MEDINA GUZMÁN	INMOBILIARIA DORGAO Y PARRA SAS	ADMINISTRADORA DELEGADA	BOGOTÁ D.C.
JORGE SANTOS MONSALVE	CENTRO EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS EL PORTÓN DE LA ESTRADA	ADMINISTRADOR Y REPRESENTANTE LEGAL	BOGOTÁ D.C.
LEONEL ROJAS ORTIZ	OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	INVESTIGADOR	BOGOTÁ D.C.
LUIS HUMBERTO CAICEDO	CONJUNTO RESIDENCIAL VENTANAS DE USMINIA	ADMINISTRADOR PROPIEDAD HORIZONTAL	BOGOTÁ D.C.
MARÍA ELISA CASADIEGO CASTIBLANCO	CONJUNTO RESIDENCIAL SABANA GRANDE 1B	REPRESENTANTE LEGAL Y ADMINISTRADORA	BOGOTÁ D.C.
MARITZA RUEDA	OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	INVESTIGADORA JUNIOR	BOGOTÁ D.C.
OFELIA BARROS GARCÍA	CONJUNTO RESIDENCIAL MODELO 1	CONTADOR	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Empresa/Organización	Cargo en la Empresa/Organización	Ciudad
MARINA ISABEL FRANCO ORTIZ	COMUNIDAD ACTIVA TRABAJANDO MARINA ISABEL FRANCO ORTIZ	REPRESENTANTE LEGAL -PROPIEDAD HORIZONTAL	CALI
ANA MARÍA RESTREPO	CONJUNTO RESIDENCIAL MADEIRA CLUB HOUSE	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	JAMUNDÍ
YASMÍN SOTO ÁLVAREZ	CONJUNTO RESIDENCIAL LA HACIENDA	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	CALI
CLARA FERNANDA MALDONADO MARÍN	EDIFICIO TORRES DE VERSALLES	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	CALI
CARMENZA PATRICIA MANRIQUE VALLEJO	URBANIZACIÓN CORTIJO DE SAN JOSÉ	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	SABANETA
MARTHA CECILIA MOSQUERA RAMÍREZ	URBANIZACIÓN CAMINO DE CUMBRE	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	ENVIGADO
NANCY DEL CARMEN VELÁSQUEZ	PARCELACIÓN UNIDAD RESIDENCIAL SURABAYA PROPIEDAD HORIZONTAL	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	MEDELLÍN
HERNÁN ALFONSO ÁLVAREZ LÓPEZ	ASURBE PROPIEDAD HORIZONTAL	DIRECTOR EJECUTIVO PROPIEDAD HORIZONTAL	MEDELLÍN

La orientación metodológica estuvo a cargo de:

Nombre del metodólogo	Regional y Centro de Formación
MARCO ANTONIO BAQUERO BELTRAN	DISTRITO CAPITAL - CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Secretario Técnico:

Nombre del Secretario Técnico	Regional y Centro de Formación
WAYNE ANTHONY TRIANA ALBIS	DISTRITO CAPITAL - CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del verificador metodológico

EMILSEN DEL CARMEN CALDERON LOPEZ - ANGELLY VILLAMARIN QUEMBA - LILIANA MARIA OLARTE VALENCIA - JAIRO HERNANDO PORTILLA RODRIGUEZ - ZAYDA PATRICIA VERA BAUTISTA

La Estructura funcional de la ocupación fue avalada en el Consejo ejecutivo de la Mesa Sectorial conformado por representantes de:

Nombre de la organización	Nombre de integrante de Consejo Ejecutivo	Rol en el Consejo Ejecutivo	Ciudad
OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	LEONEL ROJAS ORTIZ	PRESIDENTE	BOGOTÁ D.C.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL  
ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACIÓN

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE ASTURIAS	JULIÁN DAVID ANDRADE THOLA	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.
OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	BERNARDO TORRES SANDOVAL	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO Y HOSPITALES PÚBLICOS	LEONARDO GARZÓN LEGUIZAMÓN	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N CORPAS	DIANA DEL PILAR MÉNDEZ CABRERA	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.
Control de Cambios		Síntesis cambio realizado	



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

• Reemplaza a: Código: Versión: Título de la Norma: .

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa			Código NSCL:	210601020
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	31/12/2021
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	07/10/2016			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1536

Mesa Sectorial	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Código Mesa	10601
Regional	DISTRITO CAPITAL	Centro de Formación	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X	
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:					

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)

Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral
210601010	3	10601 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización

Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:

Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)  
(Diagrama Mapa Funcional)

Administrar procesos de acuerdo con técnicas y normativa	→	Gestionar procesos administrativos según normas y procedimientos técnicos	→	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	→		→	
--	---	---	---	---	---	--	---	--

Términos Técnicos Utilizados

Nombre	Definición
Sistema de información	Información manual o sistematizada frente al relacionamiento del cliente y la rganización

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
1	Recepcionar requerimiento	1.1	El contacto con el cliente cumple con protocolo técnico de servicio
		1.2	La indagación al cliente corresponde con técnicas de comunicación y protocolo técnico de servicio
		1.3	La clasificación de requerimientos está acorde con procedimiento técnico y normativa del sector
		1.4	El registro de la solicitud está acorde con sistema de información y procedimiento del servicio
2	Orientar respuesta	2.1	La consulta de información cumple con procedimiento técnico
		2.2	La respuesta al cliente cumple con procedimiento de servicio y normativa del sector
		2.3	El seguimiento del servicio cumple con técnicas de trazabilidad 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 del riesgo	1	1, 2		El manejo de situaciones problemáticas está acorde con técnicas de comunicación y tipo de cliente
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1, 2		La práctica de ejercicios compensatorios cumple con normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2		X	
C	Gestión ambiental	1		X	
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2		La reserva de la información cumple con procedimiento técnico y normativa del sector
		2		X	
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. Cliente o usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable (1.1, A1)	
b. Servicio: definición, ciclo, triángulo, momentos de verdad, protocolo, procedimiento, normas técnicas, portafolio de servicios, canales (1.1, 1.2, 1.3, 2.1)	
c. Solicitudes: tipos (1.2, 1.4)	
d. Comunicación: definición, técnicas, tipos, expresión oral y escrita (1.1, A1)	
e. Sistema de información: registro, bases de datos (2.1)	
f. Trazabilidad del servicio: definición, tipos (2.3)	
g. Respuesta a usuarios: definición, técnicas, tiempo, tipos (2.2)	
h. Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía (1.1, A1)	
i. Confidencialidad de la información: normativa, definición, criterios éticos, manejo de datos personales (D1)	
j. Normativa seguridad y salud en el trabajo: posturas ergonómicas, ejercicios compensatorios (B1)	

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:	1. Interacción con el cliente
	De producto:	2. Reporte del servicio
		3. Informe de Seguimiento
Evidencias de Conocimiento	1. Cliente o usuario: definición	
	2. Servicio: definición	
	3. Etiqueta y protocolo empresarial: definición	
	4. Normativa confidencialidad de información: definición, criterios éticos	
	5. Normativa: posturas ergonómicas	
Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:		
Experto	Centro de Formación	Regional

En la elaboración/actualización de la Norma participaron en Comité Técnico de normalización:			
Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Armando Gómez	Asesor	Isabel de Mora Finca Raíz	BOGOTÁ D.C.
Adriana Sandoval	Subdirectora	Colegio Colombiano de Psicólogos	BOGOTÁ D.C.



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

Augusto Sánchez	Director	El Libertador	BOGOTÁ D.C.
Juan Guillermo Hernández	Director Programa de Administración de Empresas	Universidad San Buenaventura	BOGOTÁ D.C.
María José Gutiérrez	Gerente	Isabel de Mora Finca Raíz	BOGOTÁ D.C.
Nellyret Moreno	Profesional Especializado	Catastro Distrital	BOGOTÁ D.C.
Margeth Hernández	Analista Gestión Calidad	Épica Construcciones	BOGOTÁ D.C.
Karla Neira	Asesor	Dirección Nacional de Planeación	BOGOTÁ D.C.
Natalia Montero	Director	Épica Construcciones	BOGOTÁ D.C.
Queidy Peña	Profesional	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	BOGOTÁ D.C.
Patricia Meneses	Profesional Especializado	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	BOGOTÁ D.C.
Jeanet Cruz Olarte	Psicóloga	Coltempora SA	BOGOTÁ D.C.
Leonel Rojas	Independiente Propiedad Horizontal	Independiente	BOGOTÁ D.C.
Carolina Linares	Evaluadora de Competencias	Servicio Nacional de Aprendizaje	BOGOTÁ D.C.
Janitza Ariza Salazar	Directora Programa de Mercadeo	Fundación Universitaria Konrad Lorenz	BOGOTÁ D.C.
Claudia Inés Mendoza	Directora Programa de Mercadeo	SCCALA S.A.S.	BOGOTÁ D.C.
Gilberto Sánchez	Gerente	Vida Fresh	BOGOTÁ D.C.
Elsa Martínez Rivera	Directora Unidad Estratégica de Negocios y Licitaciones	YANHAAS S.A	BOGOTÁ D.C.
Natalia Patricia Nieto	Coordinadora de Atención al Usuario	Hospital Militar	BOGOTÁ D.C.
Paula Andrea Acosta Sierra	Directora Ejecutiva	Proyecto Prometeo S.A.S.	BOGOTÁ D.C.
Katherine Leyva	Coordinadora Académica	Universidad Santo Tomás	BOGOTÁ D.C.
Germán Arias Prieto	Gerente	GAP Asociados	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Victoria Márquez	Coordinadora Gestión Humana	Aluminios de Colombia	PEREIRA
Juan Manuel Cañas López	Analista	Atento Colombia	PEREIRA
Norma Cruz	Apoyo Administrativo	Servicio Nacional de Aprendizaje	PEREIRA
Cesar Muñoz	Líder Recibo	Evedisa	PEREIRA
Nancy Bibiana Aguirre	Asesora Ventas	Apostar S.A	PEREIRA
Yeraldine Valencia	Auxiliar Administrativa	Creer IPS	PEREIRA
Verónica Serna	Atención al Cliente	Empresa de Energía	PEREIRA
Yobani Ramírez	Auxiliar Administrativa	Centro Colombo Americano	PEREIRA
Jesica Soto Ospina	Asesora	Allus	MEDELLÍN
Elizabeth Sánchez	Cajera	Distribuidora JRG	MEDELLÍN
Jailer Rúa	Logística	Universidad de Antioquia	MEDELLÍN



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

Fredy Sánchez	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	MEDELLÍN
Felipe López	Secretario	Municipio de Medellín	MEDELLÍN
Iván Darío Arroyave	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	MEDELLÍN
Jhonathan Pérez	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	MEDELLÍN
Juan David Muriel	Negociador	Calle Center	MEDELLÍN
Mayra Ospina	Representante Servicio	Allus	MEDELLÍN
Camila Cárdenas	Auxiliar Administrativo	Allus	MEDELLÍN
Katalina Serna	Auxiliar Administrativo	Allus	MEDELLÍN
Diana Marcela Ossa	Auxiliar Administrativo	Claro	MEDELLÍN
Alejandra Mejía	Auxiliar de Cajas	Jumbo	MEDELLÍN
Carlos Sierra	Auxiliar despacho	Gobernación Antioquia	MEDELLÍN
MARTHA RENGIFO	Secretaria	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	PEREIRA

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
Universidad San Buenaventura	Juan Guillermo Hernández Romero	Presidente	BOGOTÁ D.C.
Isabel de Mora Finca Raíz	María José Gutiérrez	Vicepresidenta	BOGOTÁ D.C.
Épica Inmobiliaria	Bertha Duque	Delegado	BOGOTÁ D.C.
El Libertador	Augusto Sánchez Larrota	Delegado	BOGOTÁ D.C.

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
Marisol Saavedra Barrera	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
---------	---------------------	----------

La orientación en Verificación Metodológica

Secretario Técnico Mesa Sectorial

Experto	Centro de Formación	Regional
WAYNE ANTHONY TRIANA ALBIS	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

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

Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado
----------------	---------------------------



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

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Contratar servicios de acuerdo con normativa y procedimiento administrativo			Código NSCL:	210601025
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	15/02/2022
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	07/04/2017			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1544

Mesa Sectorial	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Código Mesa	10601
Regional	DISTRITO CAPITAL	Centro de Formación	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X	
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:					

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)			
Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral

Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:				
Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link
210601016	1	Contratar productos y servicios de acuerdo con normas y legislación vigentes	SENA	<a href="http://certificados.sena.edu.co/claborales/">http://certificados.sena.edu.co/claborales/</a>

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL) (Diagrama Mapa Funcional)								
Administrar procesos de acuerdo con técnicas y normativa	→	Dirigir procesos administrativos de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa	→	Contratar servicios de acuerdo con normativa y procedimiento administrativo	→		→	

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
1	Proyectar propuesta de términos	1.1	La determinación de necesidad está de acuerdo con procedimiento técnico y normativa
		1.2	La definición de términos cumple con procedimiento técnico
		1.3	La elaboración de términos está de acuerdo con procedimiento y normativa
		1.4	La validación de la propuesta corresponde con procedimiento y normativa
		1.5	La recopilación de datos de proveedores cumple con requerimiento técnico y procedimiento
		1.6	La consulta de proveedores corresponde con requerimiento técnico y lista de chequeo
		1.7	La clasificación de proveedores está de acuerdo con procedimiento técnico
2	Evaluar proveedores	2.1	La selección de instrumentos de evaluación corresponde con procedimiento y normativa



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

		2.2	El uso de instrumentos está de acuerdo con procedimiento técnico
		2.3	La consolidación de resultados corresponde con procedimiento y normativa
		2.4	La elección del proveedor cumple con procedimiento y normativa
3	Tramitar contratación	3.1	El ajuste del contrato está de acuerdo con procedimiento y normativa
		3.2	La validación de requisitos cumple con lista de chequeo
		3.3	La suscripción del contrato está de acuerdo con normativa
		3.4	El registro del contrato corresponde con sistema de información y procedimiento
		3.5	La elaboración de informe corresponde con procedimiento

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 contingencias	1		X	
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1, 2, 3		El manejo de posturas ergonómicas cumple con normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2		X	
C	Gestión ambiental	1	1, 2, 3		La impresión del contrato está de acuerdo con procedimiento técnico y normativa ambiental
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2, 3		La reserva de la información está de acuerdo con procedimiento y normativa de contratación
		2		X	
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)

- Plan de adquisición: definición, características, elementos (1.1)
- Términos contractuales: definición, características, elementos (1.2, 1.3)
- Propuesta: definición, elementos, características (1.4)
- Proveedor: definición, características, tipos (1.5, 1.6, 1.7)
- Procedimiento de contratación: elementos, características, fases, formatos, actores del proceso, informe (1.1, 1.2, 3.5, D1)
- Evaluación de proveedor: formatos, instrumentos, tipos, informe (2.1, 2.2, 2.3, 2.4)
- Contrato: definición, características, elementos, tipos, intervinientes, fases, formatos, requisitos (3.1, 3.2, 3.3, 3.4)
- Normativa de contratación: elementos, características (1.1, 1.3, 2.4, 3.3, 3.4)
- Normativa de seguridad y salud en el trabajo: posturas ergonómicas (B1)
- Ambiental: normativa de consumo de papel (C1)

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:	1. Estructuración de términos
		2. Organización de documentos contractuales
		3. Aplicación de instrumentos de evaluaciones de proveedores
		4. Legalización contractual
		5. Elaboración de informe final
	De producto:	6. Formatos diligenciados
		7. Plan de adquisición
		8. Contrato formalizado
Evidencias de Conocimiento	1. Concepto de plan de adquisición, términos contractuales, propuesta, proveedor	

Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:

Experto	Centro de Formación	Regional



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

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

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
ARMANDO GÓMEZ	Asesor	ISABEL DE MORA FINCA RAIZ SAS	BOGOTÁ D.C.
BERTHA DUQUE	Gerente	ÉPICA INMOBILIARIA	BOGOTÁ D.C.
MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ	Gerente	ISABEL DE MORA FINCA RAIZ SAS	BOGOTÁ D.C.
LEONEL ROJAS ORTIZ	Administrador de Propiedad Horizontal	OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	BOGOTÁ D.C.
NATALIA MONTERO	Director	ÉPICA INMOBILIARIA	BOGOTÁ D.C.
NELLYRET MORENO	Profesional Especializado	UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL CATASTRO	BOGOTÁ D.C.
MARGETH HERNÁNDEZ SERENO	Analista Gestión Calidad	ÉPICA INMOBILIARIA	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
YONATAN COBOS	Auxiliar de Compras	GRUPO EMI	MEDELLÍN
JULIÁN FORONDA ZAPATA	Líder Gestión Calidad	GRUPO EMI	MEDELLÍN
JENNY HERNÁNDEZ	Jefe Zonal	BANCOMPARTIR	CALI
JUDY LÓPEZ	Directora Gestión Humana	SEGURIDAD NAPOLES LTDA	CALI
JADY MARCELA ÁLVAREZ	Coordinadora	CENTRO DE SISTEMAS DE ANTIOQUIA S.A.S.	MEDELLÍN
MARTHA GAMBOA	Gerente Unidad Comercial	METLIFE COLOMBIA	BUCARAMANGA
LUZ KARIME CASTRO	Directora Mercadeo	CLINICA DENTAL WORLD	BUCARAMANGA
SANDRA RÍOS PINTO	Coordinadora Administrativa	QUIMINSUMOS	BUCARAMANGA
VICTORIA MÁRQUEZ	Coordinadora Gestión Humana	ALUMINIOS DE COLOMBIA	PEREIRA

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
UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA	JUAN GUILLERMO HERNÁNDEZ ROMERO	Presidente	BOGOTÁ D.C.
ISABEL DE MORA FINCA RAIZ SAS	MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ	Vicepresidente	BOGOTÁ D.C.
ÉPICA INMOBILIARIA	BERTHA DUQUE	Delegado	BOGOTÁ D.C.

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
MARISOL SAAVEDRA BARRERA	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
---------	---------------------	----------



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

MARCO ANTONIO BAQUERO BELTRÁN	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL
SAAVEDRA MARISOL	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

La orientación en Verificación Metodológica	
---	--

Secretario Técnico Mesa Sectorial		
Experto	Centro de Formación	Regional
WAYNE ANTHONY TRIANA ALBIS	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

Control de Cambios (aplica a partir de la segunda versión de la norma sectorial de competencia laboral)	
Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado



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

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Controlar los documentos de archivo de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos			Código NSCL:	210602024
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	31/12/2021
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	30/08/2016			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1535

Mesa Sectorial	GESTIÓN DOCUMENTAL			Código Mesa	10602
Regional	CAUCA	Centro de Formación	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS		

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X	
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:					

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)			
Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral

Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:				
Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link
210602002	1	Controlar los documentos de archivo de acuerdo con la normativa vigente y con las necesidades institucionales.	Sena	consultar en:  file:///C:/Users/achavez/Downloads/210602002.pdf

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL) (Diagrama Mapa Funcional)								
Proveer información de documentos de archivo de acuerdo con tecnologías y normativa	→	Gestionar documentos de archivo según normativa y condiciones tecnológicas	→	Controlar los documentos de archivo de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos	→		→	

Términos Técnicos Utilizados	
Nombre	Definición
Instrumentos archivísticos	Herramientas con propósitos específicos, que tienen por objeto apoyar el desarrollo e implementación de la archivística y la gestión documental

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
1 Comprobar procesos de gestión documental	1.1	La verificación de recepción de documentos cumple con procedimientos técnicos
	1.2	La revisión del documento cumple con procedimientos técnicos
	1.3	El seguimiento de tiempos de respuesta cumple con procedimientos técnicos y normas legales
	1.4	La inspección de trazabilidad cumple con procesos técnicos y normativa



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

		1.5	La confrontación de acceso de información está acorde con normativa
		1.6	El seguimiento de recuperación de información está acorde con normativa
		1.7	La verificación de seguridad de información está acorde con procedimientos técnicos
2	Determinar mecanismos de control	2.1	La elaboración de indicadores está acorde con procedimientos técnicos
		2.2	La elaboración del informe estadístico corresponde con los indicadores del proceso y normas técnicas
		2.3	La utilización de tecnologías está acorde con normativa y procedimientos técnicos
		2.4	La selección de instrumentos archivísticos cumple con normativa y procesos técnicos
		2.5	El seguimiento del plan archivístico cumple con normativa y procedimientos técnicos

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 contingencias	1		X	
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1, 2		La utilización de elementos de seguridad cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo
		2		X	
C	Gestión ambiental	1	1, 2		El manejo de los recursos tecnológicos cumple con normativa ambiental
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2		El manejo de los documentos cumple con normas de seguridad de la información y procedimientos técnicos
		2		X	
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)

- Documento: concepto, caracteres, recepción, clases, tipos, tiempos de respuesta, ciclo vital del documento (1.1, 1.2, 1.3)
- Gestión documental: concepto, procesos, programa, normas, trazabilidad, tecnologías básicas utilizadas, consolidación de indicadores (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4)
- Recibo y despacho de documento: procedimiento técnico, normas (1.1, 1.2, 1.3)
- Acceso a la Información: técnicas, herramientas, inventarios, índices, datos, metadatos básicos, normas (1.5, 1.6)
- Seguridad de la Información: identificación, procedimientos técnicos, normativa (1.7)
- Instrumentos archivísticos: concepto, clases, normas (2.4)
- Informe estadístico: Técnicas de elaboración, correspondencia con los indicadores del proceso y normas técnicas (2.2, 2.3)
- Plan archivístico: identificación, procedimientos técnicos, normas (2.5)
- Seguridad y salud en el trabajo: tipos de elementos, criterios de ergonomía y de postura, normativa (B1)
- Normativa ambiental: Uso eficiente de los recursos (C1)
- Gestión de la información: seguridad de la información, utilización, normas técnicas y legales (D1)

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:	1. Confrontación de acceso a la información
		2. Manejo de aplicativos
	De producto:	1. Informe estadístico
		2. Indicadores en el control de los documentos
		3. Bitácora de control
Evidencias de Conocimiento	1. Concepto de documento, clases de documento, tipos de documento, gestión documental, procesos de gestión documental, programa de gestión documental, normas relacionadas con la gestión documental, ciclo vital del documento, trazabilidad, materiales, tecnologías archivísticas, recibo y despacho de documentos, normas de acceso y seguridad a la información, datos, metadatos, instrumentos archivísticos	



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

Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:

Experto	Centro de Formación	Regional

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

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Dalia Elizabeth Rojas	Jefe de Archivo	Alcaldía de Popayán	POPAYÁN
María del Carmen López	Coordinadora de Archivo	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	POPAYÁN
Guido Molano	Coordinador Gestión Documental	Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC	POPAYÁN
Luisa Fernanda Figueroa	Gerente	Sistemas de Administración y Gestión de Archivos SAGA	POPAYÁN
María Camila Urazán López	Coordinadora Gestión Documental	Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca	POPAYÁN
Gloria Yaneth Valenzuela Sarria	Cordinadora Archivo Tránsito	Alcaldía de Popayán	POPAYÁN

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
CARLOS ALBERTO ZAPATA CARDENAS	INVESTIGADOR	CARLOS ZAPATA CARDENAS	BOGOTÁ D.C.
JOHN FRANCISCO CUERVO ALONSO	DIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	BOGOTÁ D.C.
IGNACIO MANUEL EPINAYU PUSHAINA	SECRETARIO DE INVESTIGACIONES SOCIEDAD COLOMBIANA DE ARCHIVISTAS	IGNACIO MANUEL EPINAYU PUSHAINA	BOGOTÁ D.C.
HENRY ALEXANDER RENGIFO SÁNCHEZ	DIRECTOR DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	HENRY ALEXANDER RENGIFO SÁNCHEZ	BOGOTÁ D.C.
MARIO ELKIN PABÓN	REPRESENTANTE LEGAL	ARCHIVOS DE OCCIDENTE	ARMENIA
MONICA TORO	INSTRUCTORA EN GESTIÓN DOCUMENTAL	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	ARMENIA
ANDREA CAROLINA VALBUENA	INSTRUCTORA EN GESTIÓN DOCUMENTAL	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	ARMENIA

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

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
Ana María Chaves Chau	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	CAUCA

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional

La orientación en Verificación



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

Metodológica

Secretario Técnico Mesa Sectorial

Experto

Centro de Formación

Regional

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

Tipo de Cambio

Síntesis Cambio Realizado



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

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo			Código NSCL:	210601023
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	15/02/2022
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	07/04/2017			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1544

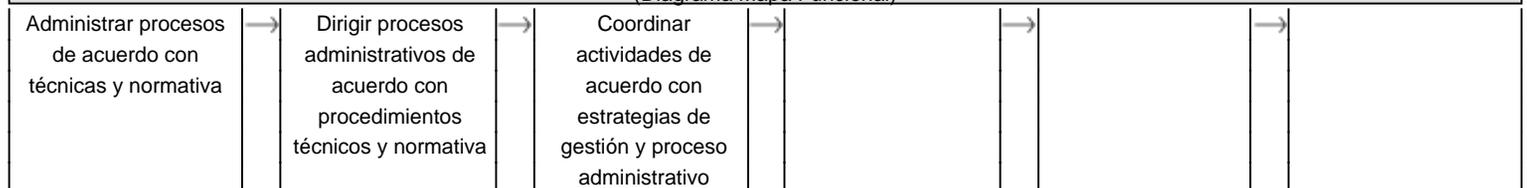
Mesa Sectorial	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Código Mesa	10601
Regional	DISTRITO CAPITAL	Centro de Formación	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X	
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:					

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)			
Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral

Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:				
Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)  
(Diagrama Mapa Funcional)



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
1	Diagnosticar la unidad administrativa	1.1	La selección de variables corresponde con metodologías técnicas
		1.2	La elaboración de la herramienta de análisis está de acuerdo con metodología administrativa
		1.3	La recopilación de la información está acorde con metodología técnica
2	Estructurar plan de acción	2.1	La selección de actividades está acorde con metodologías técnicas
		2.2	La proyección de recursos corresponde con diagnóstico de la unidad y metodologías
		2.3	La elaboración del cronograma cumple con técnicas de gestión de tiempos
		2.4	La asignación de actividades está acorde con procedimiento técnico
3	Controlar actividades	3.1	El seguimiento al plan de acción cumple con procedimiento y metodologías técnicas
		3.2	Los ajustes al plan de acción corresponden con procedimiento administrativo
		3.3	La verificación de acciones de mejora corresponde con procedimiento administrativo



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		X	
		2		X	
C	Gestión ambiental	1		X	
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2		El registro de novedades está de acuerdo con procedimiento administrativo
		2	1, 2		La socialización de resultados está de acuerdo con procedimiento administrativo
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)

- Estrategias administrativas: concepto, tipos, metodología, modelo, elementos de la administración, tipos de novedades (1.1, 3.3, D1, D2)
- Diagnóstico organizacional: concepto, tipos, características, elementos, técnicas, variables (1.1, 1.2)
- Herramienta de análisis: concepto, clases, técnicas, matrices, análisis interno ( fortalezas - debilidades) y externo (oportunidades - amenazas) (1.2)
- Recursos: concepto, clases, características (2.2)
- Cronogramas de trabajo: concepto, tipos, características, componentes, características de intervalos del tiempo, periodos de tiempo (2.3)
- Plan de acción: concepto, elementos, características, técnicas de elaboración (2.1, 2.3, 3.1, 3.2)
- Proceso administrativo: concepto, funciones básicas de planificación, etapas, características, elementos (3.1, 3.2, 3.3)
- Acción de mejora: concepto, ciclos, tipos, técnicas de análisis de causas, características de evidencia (3.1, 3.3)

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:	1. Evaluación de la unidad administrativa
	De producto:	2. Matriz de análisis
		3. Plan de acción
		4. Documentación de las acciones de mejora
Evidencias de Conocimiento	1. Estrategias administrativas: concepto, tipos, metodología, modelo, elementos de la administración, tipos de novedades	
	2. Proceso administrativo: concepto, funciones básicas de planificación, etapas, características, elementos	

Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:

Experto	Centro de Formación	Regional

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

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
ARMANDO GÓMEZ	Asesor	ISABEL DE MORA FINCA RAIZ SAS	BOGOTÁ D.C.
BERTHA DUQUE	Gerente	ÉPICA INMOBILIARIA	BOGOTÁ D.C.
MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ	Gerente	ISABEL DE MORA FINCA RAIZ SAS	BOGOTÁ D.C.
NATALIA MONTERO	Director	ÉPICA INMOBILIARIA	BOGOTÁ D.C.
NELLYRET MORENO	Profesional Especializado	UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL CATASTRO	BOGOTÁ



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

			D.C.
LEONEL ROJAS ORTIZ	Administrador de Propiedad Horizontal	OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	BOGOTÁ D.C.
MARGETH HERNÁNDEZ SERENO	Analista Gestión Calidad	ÉPICA INMOBILIARIA	BOGOTÁ D.C.
MAGALY LEÓN	Coordinadora Académica	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	BOGOTÁ D.C.
CAROLINA LINARES	Evaluadora de Competencias	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
JULIÁN FORONDA ZAPATA	Líder Gestión Calidad	GRUPO EMI	MEDELLÍN
JENNY HERNÁNDEZ	Jefe Zonal	BANCOMPARTIR	CALI
JUDY LÓPEZ	Directora Gestión Humana	SEGURIDAD NAPOLES LTDA	CALI
JADY MARCELA ÁLVAREZ	Coordinadora	CENTRO DE SISTEMAS DE ANTIOQUIA S.A.S.	MEDELLÍN
MARTHA GAMBOA	Gerente Unidad Comercial	METLIFE COLOMBIA	BUCARAMANGA
LUZ KARIME CASTRO	Directora Mercadeo	CLINICA DENTAL WORLD	BUCARAMANGA
SANDRA RÍOS PINTO	Coordinadora Administrativa	QUIMINSUMOS	BUCARAMANGA

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
UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA	JUAN GUILLERMO HERNÁNDEZ ROMERO	Presidente	BOGOTÁ D.C.
ISABEL DE MORA FINCA RAIZ SAS	MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ	Vicepresidente	BOGOTÁ D.C.
ÉPICA INMOBILIARIA	BERTHA DUQUE	Delegado	BOGOTÁ D.C.

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
METODOLOGO SENA	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional

La orientación en Verificación Metodológica

Secretario Técnico Mesa Sectorial

Experto	Centro de Formación	Regional
WAYNE ANTHONY TRIANA ALBIS	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL



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

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

Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado



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

• Reemplaza a: Código: Versión: Título de la Norma: .

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Elaborar presupuestos de acuerdo con metodología y guía técnica			Código NSCL:	210303026
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	31/12/2021
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	03/02/2016			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1527

Mesa Sectorial	CONTABILIDAD Y FINANZAS			Código Mesa	10303
Regional	DISTRITO CAPITAL	Centro de Formación	CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS		

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X	
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:					

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)

Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral
210303005	0	10301 - SERVICIOS FINANCIEROS	Comparar los resultados de la ejecución frente a la programación financiera y presupuestal
210303011	0	10301 - SERVICIOS FINANCIEROS	Elaborar el presupuesto de ejecución de los recursos de acuerdo con las políticas organizacionales

Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:

Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)  
(Diagrama Mapa Funcional)

Gestionar la información contable y financiera de acuerdo con marco de referencia	→	Diseñar planes financieros de acuerdo con manuales e informes	→	Elaborar presupuestos de acuerdo con metodología y guía técnica	→		→	
---	---	---	---	---	---	--	---	--

Términos Técnicos Utilizados

Nombre	Definición
Componentes	Se refiere a los elementos que constituyen un presupuesto como ingresos, costos, gastos, proyecciones, financiación.

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
1 Calcular componentes	1.1	La clasificación de componentes corresponde con parámetros técnicos y normativa financiera
	1.2	La selección de variable de componente corresponde con parámetros técnicos y normativa financiera
	1.3	La cuantificación de variables corresponde con técnicas de cálculo y parámetros técnicos
	1.4	La estimación de proyecciones cumple con técnicas de cálculo y parámetros técnicos
	1.5	La comparación de indicadores corresponde con guía técnica
2 Preparar documento	2.1	La comprobación de variables presupuestales corresponde con guía técnica



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

	2.2	La consolidación de componentes corresponde con guía técnica y normativa
	2.3	La selección del formato de presupuesto corresponde con guía y procedimiento técnico
	2.4	La presentación del documento corresponde con guía y procedimiento técnico

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 contingencias	1	1, 2		La rectificación de variables cumple con guía técnica
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1, 2		El uso de elementos de protección personal cumple con normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2	1, 2		El control de postura cumple con normativa de higiene ergonómica
C	Gestión ambiental	1	1, 2		El manejo de residuos de papelería cumple con normativa ambiental
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2		El diligenciamiento del formato presupuestal cumple con parámetros técnicos y tipo de formato
		2		X	
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.	Presupuesto: concepto, principios, características, clases, métodos de elaboración, clasificación, formatos, presentación (1.1, 1.3, 2.3, 2.4)
b.	Componentes presupuesto: costo, ingresos, gastos, financiación, proyecciones presupuestales, variables (1.1, 1.2, 1.4, 2.1, 2.2)
c.	Matemática financiera: tasas de interés, uso del dinero en el tiempo, inversión (1.3, 1.4, 2.1)
d.	Hojas electrónicas financieras: concepto y manejo (1.3, 1.4, 1.5, 2.1)
e.	Análisis financiero: indicadores de gestión (1.5)
f.	Estadísticas: concepto, objetivo, gráficos (2.4)
g.	Normativa de seguridad y salud en el trabajo: elementos de protección, ergonomía (B1, B2)
h.	Normativa ambiental: manejo de residuos de papelería (C1)

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:	1. Organización de información 2. Cálculos presupuestales
	De producto:	3. Informe presupuestal
Evidencias de Conocimiento	1. Análisis financiero: indicadores de gestión, estadísticas: concepto, objetivo, gráficos	
	2. Normativa: elementos de protección, ergonomía y manejo de residuos de papelería	
Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:		
Experto	Centro de Formación	Regional

En la elaboración/actualización de la Norma participaron en Comité Técnico de normalización:			
Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Luis Yesid Pérez	Miembro Consejo Directivo	Asociación Colombiana de Facultades de Contaduría Pública - ASFACOP	BOGOTÁ D.C.
José Orlando Ramírez	Asociado	Instituto Nacional de Contadores	BOGOTÁ D.C.
Hamilton Martínez Robayo	Revisor Fiscal	ALPHAPLAST SAS	BOGOTÁ D.C.
Ernesto López Bonilla	Director Departamento Académico de Contaduría	Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano	BOGOTÁ D.C.
Luis Fernando Agudelo	Contador	Gran Colombiana de Dotaciones	BOGOTÁ



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

Fernando Ibáñez	Instructor	SENA - Centro de Servicios Financieros	D.C. BOGOTÁ D.C.
-----------------	------------	--	------------------------

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Diana Muñoz	Docente - Contador	Unicomfacauca	POPAYÁN
Nelson Guevara	Contador	Galvis E. Hijos Ltda	POPAYÁN
Luz E. Fernández G.	Docente - Contador	Institución Educativa San Antonio de Paduatimbia	POPAYÁN
Hugo Miguel Agredo	Contador	Kikos Parrilla	POPAYÁN
Reiner Solarte	Instructor	SENA - Centro de Comercio y Servicios	POPAYÁN
Jesús Colón Bastidas	Docente - Contador	Institución Educativa Comercial del Norte	POPAYÁN
Karen Consuegra	Contadora	LOGIEQUIPOS S.A.S	BARRANQUIL LA
Adriana Amaya	Asistente Contable	Clínica Metálica Ltda.	BARRANQUIL LA
Rodrigo Cárdenas	Asesor Contador	ACOPI Seccional Atlántico	BARRANQUIL LA
Eliana Vega	Asistente Contable	Travel Consulting Group	BARRANQUIL LA
Gabriel Pacheco	Contador	IAC Consultores	BARRANQUIL LA
Jesús David Nieto	Asistente Contador	Advantage Consulting SAS	BARRANQUIL LA
Ricardo Ahumada Olivares	Contador	Alfresco SAS	BARRANQUIL LA

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
Asociación de Facultades de Contadores - ASFACOP	Luis Yesid Pérez Meneses	Presidente	BOGOTÁ D.C.
Asociación Nacional de Entidades de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano - ASENOF	Gilberto Salcedo Pizarro	Vicepresidente	ARMENIA
Asociación Nacional de Fabricantes de Pan - ADEPAN	Héctor Javier Galindo	Delegatario	BOGOTÁ D.C.
Instituto Nacional de Contadores	José Orlando Ramírez Zuluaga	Delegatario	BOGOTÁ D.C.
Universidad Javeriana	Fabiola Torres Agudelo	Delegatario	BOGOTÁ D.C.

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
Angelly Villamarin Quemba	CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS	DISTRITO CAPITAL



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

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional

La orientación en Verificación Metodológica	
---	--

Secretario Técnico Mesa Sectorial

Experto	Centro de Formación	Regional

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

Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado



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

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Implementar sistema de seguridad y salud del trabajo según normativa legal y técnica			Código NSCL:	220601019
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	31/12/2021
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	30/11/2015			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1525

Mesa Sectorial	GESTIÓN DE PROCESOS PRODUCTIVOS			Código Mesa	20601
Regional	DISTRITO CAPITAL	Centro de Formación	CENTRO DE GESTIÓN INDUSTRIAL		

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X	
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:					

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)				
Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral	
Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:				
Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link
220601015	1	Seguir procedimientos de seguridad industrial aplicados en el alistamiento de áreas de la planta de producción	SENA	<a href="http://observatorio.sena.edu.co/">http://observatorio.sena.edu.co/</a>

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL) (Diagrama Mapa Funcional)										
Gestionar procesos industriales de acuerdo con necesidades del mercado	→	Administrar sistema productivo según estándares industriales	→	Dirigir sistema productivo de acuerdo con normativa	→	Adaptar el proceso productivo según normativa de seguridad y salud en el trabajo	→	Implementar sistema de seguridad y salud del trabajo según normativa legal y técnica	→	

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
1	Alistar sistema de seguridad y salud	1.1	La definición de estrategias de seguridad está acorde con procedimientos técnicos y diagnóstico
		1.2	La formulación de actividades corresponde con métodos de análisis de causalidad
		1.3	La estimación de recursos está de acuerdo con el plan de seguridad y salud en el trabajo
		1.4	La estructuración de mecanismos de prevención cumple con normativa de seguridad y salud en el trabajo
		1.5	La asignación de comités técnicos está acorde con la normativa de seguridad y salud en el trabajo
2	Controlar la seguridad salud	2.1	La formulación de las acciones de prevención cumple con la normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2.2	El monitoreo de las condiciones de trabajo cumple con la normativa de seguridad y salud en el



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

			trabajo
		2.3	La prevención de riesgos laborales cumple con la normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2.4	La orientación del plan de capacitaciones corresponde con programación técnica y metodologías de aprendizaje
		2.5	La divulgación de métodos seguros está acorde con metodologías de valoración de riesgos
		2.6	El reporte de eventos laborales cumple con la normativa de seguridad y salud en el trabajo
3	Mantener sistema de seguridad y salud	3.1	El monitoreo de indicadores de seguridad está acorde con procedimientos técnicos
		3.2	La inspección de actividades preventivas esta acorde con procedimientos técnicos
		3.3	El control de procedimientos operacionales cumple con la normativa de seguridad y salud en el trabajo
		3.4	El ajuste del proceso técnicos cumple con la normativa de seguridad y salud en el trabajo

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 contingencias	1	1, 2, 3		El seguimiento de imprevistos operacionales está acorde con plan de emergencias y contingencias
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	2, 3		El uso de elementos de protección personal corresponde con la normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2		X	
C	Gestión ambiental	1	1, 2, 3		La disposición de residuos está acorde con normativa ambiental
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2, 3		El diligenciamiento de los formatos está acorde con especificaciones técnicas
		2		X	
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. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: programa, políticas, plan de acción, estrategias, subsistemas, objetivos, conceptos de medicina del trabajo, medicina preventiva y vigilancia de la salud (1.1, B1)
- b. Riesgos: concepto de peligro y riesgo, parámetros de identificación de peligros, metodologías de valoración de riesgos, tipos de riesgos, herramientas de análisis de causalidad, criterios de prevención de riesgos (1.2, 2.3)
- c. Recursos: mano de obra, comités técnicos de trabajo, infraestructura, materiales, recurso económico, máquinas, equipos, ambiente (1.3, 1.5)
- d. Normativa: seguridad y salud en el trabajo, ergonomía, prevención de riesgos laborales, documentación, legislación ocupacional (1.4, 2.1)
- e. Condiciones de trabajo: concepto, tipos, estándares técnicos y legales, condiciones inseguras, actos inseguros (2.2)
- f. Seguridad: equipos, maquinaria, procesos de limpieza, sustancias sanitizantes, sitios de trabajo (2.3)
- g. Condiciones ambientales: técnicas de disposición de residuos, riesgos ambientales (2.3, C1)
- h. Fichas de seguridad de productos: concepto, técnicas de elaboración, hojas de datos de seguridad de materiales (2.3, D1)
- i. Plan de capacitación: concepto, estrategias de aprendizaje, metodologías de formación, técnicas de entrenamiento (2.4)
- j. Comunicación: técnicas, herramientas, métodos de divulgación (2.4, 2.5)
- k. Documentación: protocolos, formatos, registros, procedimientos, seguimiento, técnicas, fichas (2.5, D1)
- l. Eventos laborales: accidentes, incidentes, enfermedad laboral, reporte, vigilancia epidemiológica, control operacional (2.6, 3.3)
- m. Elementos de protección individual: conceptos, uso, mantenimiento, tipos (2.6, B1)
- n. Técnicas de mejora de procesos: concepto, indicadores, métodos de aplicación, metodologías (3.1, 3.4)
- o. Hallazgos: no conformidades, técnicas de monitoreo e inspección, auditoría (3.2, 3.3)
- p. Emergencia y contingencia: concepto, parámetros de actuación, técnicas de seguimiento, planes de emergencias y contingencias (A1)

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:	1. Inspección de puestos de trabajo
		2. Monitoreo de programas de seguridad y salud en el trabajo
		3. Valoración de riesgos
	De producto:	4. Informe de análisis de causalidad



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

		5. Informe de indicadores de seguridad
		6. Reporte de accidente y enfermedad laboral
		7. Registro de divulgación de métodos de trabajo seguros
Evidencias de Conocimiento	8. Normativa: seguridad y salud en el trabajo, seguridad industrial, ergonomía; condiciones de trabajo: concepto, tipos, estándares técnicos; sustancias sanitizantes; vigilancia epidemiológica; emergencia y contingencia: concepto, actuación, seguimiento, planes de emergencia	
Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:		
Experto	Centro de Formación	Regional

En la elaboración/actualización de la Norma participaron en Comité Técnico de normalización:			
Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Patricia Mejía	Profesional de servicios	Consejo Colombiano de Seguridad	BOGOTÁ D.C.
Carolina Rodríguez	Profesional especialista	Consejo Colombiano de Seguridad	BOGOTÁ D.C.
Maira Luz Sarmiento	Directora de departamento	Consejo Colombiano de Seguridad	BOGOTÁ D.C.
Carlos Murcia	Analista de prevención de riesgo	Administradora de Riesgos Laborales Sura S.A	BOGOTÁ D.C.
Edwin Porras	Coordinador de seguridad industrial	Grasas Comerciales S.A	BOGOTÁ D.C.
Leidy Natalia Moreno	Asistente de seguridad y salud en el trabajo	Industrias Bisonte S.A	BOGOTÁ D.C.
Ligia Bejarano	Directora de recurso humano	Industrias Bisonte S.A	BOGOTÁ D.C.
Sandra Beltrán	Jefe de capacitación y evaluación	Industrias Bisonte S.A	BOGOTÁ D.C.
Fernando Varón	Jefe de envasado	Yanbal Unique S.A	TENJO
Consuelo Caballero	Jefe de joyería	Yanbal Unique S.A	TENJO
Jorge Merchán	Secretario de gobierno	Alcaldía de Quipile	QUIPILE
Nancy Molares	Secretaria alcaldía y profesional en salud ocupacional	Alcaldía de Quipile	QUIPILE
Cristina Peña	Especialista Recurso Humano	Agencia Comercial Latinoamericana S.A.S	BOGOTÁ D.C.
Saúl Salas	Consultor independiente	Independiente Persona Natural	BOGOTÁ D.C.
Ligia Marcela Arévalo	Consultora independiente	Independiente Persona Natural	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:			
Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Jhon diaz	Docente	Universidad de Cartagena	CARTAGENA
William Ruidíaz	Gerente	NBS, Consultores	CARTAGENA
Narcisa Perez	Consultora	Cilec Ltda	CARTAGENA
Alejandro Mejía	Director de programa	Tecnológico Comfenalco	CARTAGENA
Miguel Ramos	Ingeniero de planta	Mexicham Resinas Colombia	CARTAGENA
Jorge Cepeda	Ingeniero de planta	Esenttia by Propilco	CARTAGENA
Omar Tirado	Docente	Universidad Tecnológica de Boliva	CARTAGENA
Sneyder Villalba	Gerente técnico	Cabot Cooperation	CARTAGENA
Oliver Pinzón	Supervisor	Ajover S.A.	CARTAGENA
Tatiana henao	Coordinador de seguridad	Portafolio Textil	MEDELLÍN



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

	y salud en el trabajo		
Adriana gallego	Coordinador de seguridad y salud en el trabajo	Mejia acevedo S.A.S	MEDELLÍN
Claudia Niebles	Gerente de talento humano	Ingeomega S.A.	MEDELLÍN
Fabian Andres Rivera	Interventor de seguridad y salud en el trabajo	WSP Colombia S.A.S	MEDELLÍN
Lina Paola Mestra	Interventor de seguridad y salud en el trabajo	WSP Colombia S.A.S	MEDELLÍN
María eugenia Estrada	Interventor de seguridad y salud en el trabajo	WSP Colombia S.A.S	MEDELLÍN
Víctor Hugo Ferro	Interventor de seguridad y salud en el trabajo	WSP Colombia S.A.S	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
Agencia De Desarrollo Local Urabá Darién Caribe	Osva Higueta Pérez	Vicepresidente	APARTADÓ
Alianza Carrocera De Boyacá Sas	María Antonieta Benavides	Presidente	DUITAMA
Consejo Colombiano de Seguridad	Carolina Rodriguez	Presidente	BOGOTÁ D.C.

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
Angélica María Giraldo Ordoñez	CENTRO DE GESTIÓN INDUSTRIAL	DISTRITO CAPITAL

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional

La orientación en Verificación Metodológica

Secretario Técnico Mesa Sectorial

Experto	Centro de Formación	Regional

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

Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado
Criterios de desempeño específico	Los cambios son generales
Criterios de desempeño general	Los cambios son generales
Denominación de la actividad clave	Los cambios son generales
Nombre de la NSCL	Los cambios son generales
Evidencias de la NSCL	Los cambios son generales
Conocimientos	Los cambios son generales



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

• Reemplaza a: Código: Versión: Título de la Norma: .

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Organizar reuniones administrativas de acuerdo con procedimientos técnicos			Código NSCL:	210601021
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	31/12/2021
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	07/10/2016			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1536

Mesa Sectorial	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Código Mesa	10601
Regional	DISTRITO CAPITAL	Centro de Formación	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X	
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:					

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)

Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral
210601002	-	10601 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Organizar eventos que promuevan las relaciones empresariales, teniendo en cuenta el objeto social de la empresa

Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:

Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)  
(Diagrama Mapa Funcional)

Administrar procesos de acuerdo con técnicas y normativa	→	Gestionar procesos administrativos según normas y procedimientos técnicos	→	Organizar reuniones administrativas de acuerdo con procedimientos técnicos	→		→	
--	---	---	---	--	---	--	---	--

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
1 Preparar reuniones	1.1	La elaboración de la agenda corresponde con requerimiento y procedimiento técnico
	1.2	El envío de la invitación está de acuerdo con procedimiento técnico
	1.3	La confirmación de participantes está acorde con procedimiento técnico
	1.4	La disposición de material cumple con requerimiento y procedimiento técnico
	1.5	La disposición de escenario cumple con requerimiento y procedimiento técnico
2 Asistir reuniones	2.1	La verificación de asistencia cumple con agenda y procedimiento técnico
	2.2	La distribución de tiempo corresponde con la programación y procedimiento técnico
	2.3	El diligenciamiento del acta está acorde con guía técnica y procedimiento técnico



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

	2.4	La presentación de resultados cumple con requerimientos y procedimiento técnico
--	-----	---

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 del riesgo	1	1, 2		El ajuste de la agenda corresponde con requerimientos y procedimiento técnico
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1, 2		El manejo de posturas corporales corresponde con riesgo ergonómico y normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2		X	
C	Gestión ambiental	1		X	
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2		El manejo de herramientas ofimáticas están de acuerdo con procedimiento técnico
		2		X	
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.	Reuniones de trabajo: definición, tipos, roles, etapas, alcance de la sesión, características de compromisos adquiridos, protocolo de organización de ambientes (1.1, 1.2, 1.4, 1.5)
b.	Agendas de trabajo: definición, características, técnicas de elaboración de agenda (1.1, A1)
c.	Programación de la sesión: herramientas, características de administración del tiempo (1.1, 2.2)
d.	Convocatoria: definición, características, elementos, procedimiento de confirmación, estrategias de invitación (1.2, 1.3, 1.4)
e.	Quórum de asistencia: definición, tipo, procedimiento de verificación (2.1)
f.	Comunicación: técnicas de expresión oral y de expresión corporal (2.2, 2.4)
g.	Gestión documental: formato de registro de asistencia y de acta de reunión (2.1, 2.3)
h.	Herramientas ofimáticas: técnicas de manejo de equipos (D1)
i.	Normativa de seguridad y salud en el trabajo: posturas, aspectos físicos del ambiente, riesgo ergonómico (B1)

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:	1. Alistamiento logístico de la sesión
		2. Socialización de conclusiones
	De producto:	3. Registro de la agenda
		4. Convocatoria de la sesión
		5. Acta de la reunión
Evidencias de Conocimiento	1. Normativa de seguridad y salud en el trabajo: aspectos físicos del ambiente, riesgo ergonómico	
Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:		
Experto	Centro de Formación	Regional

En la elaboración/actualización de la Norma participaron en Comité Técnico de normalización:			
Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Armando Gómez	Asesor	Isabel de Mora Finca Raíz	BOGOTÁ D.C.
Bertha Duque	Gerente	Épica Construcciones	BOGOTÁ D.C.
María José Gutiérrez	Gerente	Isabel de Mora Finca Raíz	BOGOTÁ D.C.
Natalia Montero	Director	Épica Construcciones	BOGOTÁ D.C.
Martha Sastoque	Evaluadora de	Servicio Nacional de Aprendizaje	BOGOTÁ



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

	Competencias		D.C.
Nellyret Moreno	Profesional Especializado	Catastro Distrital	BOGOTÁ D.C.
Margeth Hernández	Analista Gestión Calidad	Épica Construcciones	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Victoria Márquez	Coordinadora Gestión Humana	Aluminios de Colombia	PEREIRA
Juan Manuel Cañas López	Analista	Atento Colombia	PEREIRA
Norma Cruz	Apoyo Administrativo	Servicio Nacional de Aprendizaje	PEREIRA
Nancy Bibiana Aguirre	Asesora Ventas	Apostar S.A	PEREIRA
Yeraldine Valencia	Auxiliar Administrativa	Crear IPS	PEREIRA
Verónica Serna	Atención al Cliente	Empresa de Energía	PEREIRA
Yobani Ramírez	Auxiliar Administrativa	Centro Colombo Americano	PEREIRA
Jesica Soto Ospina	Asesora	Allus	MEDELLÍN
Elizabeth Sánchez	Cajera	Distribuidora JRG	MEDELLÍN
Jailer Rúa	Logística	Universidad de Antioquia	MEDELLÍN
Fredy Sánchez	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	MEDELLÍN
Felipe López	Secretario	Municipio de Medellín	MEDELLÍN
Iván Darío Arroyave	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	MEDELLÍN
Jhonathan Pérez	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	MEDELLÍN
Juan David Muriel	Negociador	Calle Center	MEDELLÍN
Mayra Ospina	Representante Servicio	Allus	MEDELLÍN
Camila Cárdenas	Auxiliar Administrativo	Allus	MEDELLÍN
Katalina Serna	Auxiliar Administrativo	Allus	MEDELLÍN
Diana Marcela Ossa	Auxiliar Administrativo	Claro	MEDELLÍN
Alejandra Mejía	Auxiliar de Cajas	Jumbo	MEDELLÍN
Carlos Sierra	Auxiliar despacho	Gobernación Antioquia	MEDELLÍN
Cesar Muñoz	Líder Recibo	Evedisa	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
Universidad San Buenaventura	Juan Guillermo Hernández Romero	Presidente	BOGOTÁ D.C.
Isabel de Mora Finca Raíz	María José Gutiérrez	Vicepresidenta	BOGOTÁ D.C.
Épica Inmobiliaria	Bertha Duque	Delegado	BOGOTÁ D.C.
El Libertador	Augusto Sánchez Larrota	Delegado	BOGOTÁ D.C.

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
Marisol Saavedra Barrera	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional



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

La orientación en Verificación  
Metodológica

Secretario Técnico Mesa Sectorial

Experto

Centro de Formación

Regional

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

Tipo de Cambio

Síntesis Cambio Realizado



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

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Proyectar informe de gestión de acuerdo con normativa de propiedad horizontal			Código NSCL:	210601028
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	/ /
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	17/02/2021			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1581

Mesa Sectorial	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Código Mesa	10601
Regional	DISTRITO CAPITAL	Centro de Formación	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X	
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:					

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)			
Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral

Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:				
Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL) (Diagrama Mapa Funcional)								
Administrar procesos de acuerdo con técnicas y normativa	→	Establecer programas de mejoramiento de acuerdo con normativa de bienes	→	Proyectar informe de gestión de acuerdo con normativa de propiedad horizontal	→		→	

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
1 Validar información	1.1	La selección de documentos cumple con tipo de informe y reglamento de propiedad horizontal
	1.2	La delimitación de datos está acorde con procedimiento técnico y técnicas de análisis de información
	1.3	La clasificación de soportes cumple con procedimiento técnico y reglamento de propiedad horizontal
	1.4	El cotejo de soportes cumple con clase de reporte y tipo de contrato
	1.5	La comparación de resultados está acorde con técnicas de análisis de información
	1.6	La confrontación de variables corresponde con técnicas de análisis de información y reglamento de propiedad horizontal
2 Estructurar documento	2.1	La descripción de secciones cumple con tipo de informe y reglamento de propiedad horizontal
	2.2	El uso de aplicaciones informáticas está acorde con tipo de informe y técnicas de análisis financiero
	2.3	La caracterización de variables cumple con métodos de gestión y reglamento de propiedad horizontal
	2.4	La relación de actividades está acorde con técnicas de análisis de información y plan de acción



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

	2.5	La integración de componentes está acorde con técnicas de análisis de información y métodos de gestión
	2.6	El orden de contenidos está acorde con técnicas de análisis de información y reglamento de propiedad horizontal
	2.7	La cuantificación de indicadores cumple con técnicas de análisis financiero y tipo de informe
	2.8	El cálculo de variables cumple con técnicas de análisis financiero y estados financieros

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, 2		El cambio de postura cumple con normativa de higiene ergonómica
		2	1, 2		El uso de elementos de protección personal cumple normativa de seguridad y salud en el trabajo y protocolo de bioseguridad
C	Gestión ambiental	1	1, 2		La disposición de residuos cumple con normativa ambiental
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2		El manejo de información cumple con procedimientos técnicos y normativa de seguridad de la información
		2	1, 2		El registro de la información cumple con procedimiento técnico
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. Informe de gestión: clases de informes, estructura de informes, técnicas de análisis de información, clases de soportes, tipos de reporte (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, D1, D2)

b. Documentos: tipos, técnicas de selección (1.1, 1.3, B1, B2, C1)

c. Normativa de propiedad horizontal: definición, principios, comité de convivencia, tipos de sanciones, funciones del administrador, procedimientos técnicos, reglamento propiedad horizontal (1.1, 1.2, 1.3, 1.6, 2.1, 2.3, 2.6)

d. Contrato: definición, características, elementos, clases, tipos de intervinientes, fases, formatos, técnicas de validación (1.4)

e. Información contable y financiera: concepto, técnicas de análisis financiero, indicadores financieros, métodos de interpretación, estados financieros (1.5, 2.2, 2.7, 2.8, D2)

f. Aplicaciones informáticas: concepto, tipos, procesador de palabras, hojas electrónicas, programa de presentaciones de texto (2.2, B1, B2, C1)

g. Administración de propiedad horizontal: concepto, características, tipos de indicadores de gestión, métodos de gestión, clases de plan de acción (2.3, 2.4, 2.5)

h. Seguridad y Salud en el trabajo: concepto, tipos de elementos de protección personal, técnicas de ergonomía, protocolos de bioseguridad (B1, B2)

i. Normativa ambiental: concepto, técnicas de uso eficiente de recursos, técnicas de disposición de residuos (C1)

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:	1. Recopilación de información (1.1,1.2,1.3,C1,D1,D2)
		2. Verificación documental (1.4,1.5,1.6,B1,B2)
		3. Organización del informe (2.1,2.2,2.3,2.4,2.5,2.6,B1,B2)
		4. Compilación de resultados (2.7,2.8,C1,D1,D2)
	De producto:	5. Informe de gestión (2.5,2.6, 2.8,D.1,D.2)
Evidencias de Conocimiento	1. Normativa de propiedad horizontal: definición, principios, comité de convivencia, tipos de sanciones, funciones del administrador, procedimientos técnicos, reglamento propiedad horizontal (1.1, 1.2, 1.3, 1.6, 2.1, 2.3, 2.6)	
	2. Contrato: definición, características, elementos, clases, tipos de intervinientes, fases, formatos, técnicas de validación (1.4)	

Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:

Experto	Centro de Formación	Regional



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

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

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
ANDREA CAROLINA HERNÁNDEZ	ADMINISTRADORA	AGRUPACIÓN DE VIVIENDA CAMPO REAL	BOGOTÁ D.C.
BERNARDO TORRES SANDOVAL	INVESTIGADOR	OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	BOGOTÁ D.C.
CARLOS FERNANDO BURBANO	ARQUITECTO	CARLOS FERNANDO BURBANO	BOGOTÁ D.C.
CLAUDIA MARCELA ORTIZ BOHÓRQUEZ	REPRESENTANTE LEGAL	SOLUCIONES ADMINISTRATIVAS CMO	BOGOTÁ D.C.
DELCID MACHADO PARRA	ASESORA EN PROPIEDAD RAÍZ	DELCID MACHADO PARRA	BOGOTÁ D.C.
DIEGO ALEXANDER LOZANO	ASESOR EN PROPIEDAD HORIZONTAL	LEXETSASETY ABOGADOS	BOGOTÁ D.C.
ERIKA LILIANA CUBILLOS	DIRECTORA GENERAL	ASOCIACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ AVALUADORES Y CONSTRUCTORES DE COLOMBIA	BOGOTÁ D.C.
GABRIELA URUETA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	GERENCIA DE ACTIVOS DG	BOGOTÁ D.C.
GLORIA ESPERANZA MEDINA GUZMÁN	ADMINISTRADORA DELEGADA	INMOBILIARIA DORGAO Y PARRA SAS	BOGOTÁ D.C.
JORGE SANTOS MONSALVE	ADMINISTRADOR Y REPRESENTANTE LEGAL	CENTRO EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS EL PORTÓN DE LA ESTRADA	BOGOTÁ D.C.
LEONEL ROJAS ORTIZ	INVESTIGADOR	OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	BOGOTÁ D.C.
LUIS HUMBERTO CAICEDO	ADMINISTRADOR DE PROPIEDAD HORIZONTAL	CONJUNTO RESIDENCIAL VENTANAS DE USMINIA	BOGOTÁ D.C.
MARÍA ELISA CASADIEGO CASTIBLANCO	REPRESENTANTE LEGAL Y ADMINISTRADORA	CONJUNTO RESIDENCIAL SABANA GRANDE 1B	BOGOTÁ D.C.
MARITZA RUEDA	INVESTIGADORA	OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	BOGOTÁ D.C.
OFELIA BARROS GARCÍA	CONTADORA	CONJUNTO RESIDENCIAL MODELO 1	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
MARINA ISABEL FRANCO ORTIZ	REPRESENTANTE LEGAL PROPIEDAD HORIZONTAL	COMUNIDAD ACTIVA TRABAJANDO MARINA ISABEL FRANCO ORTIZ	CALI
ANA MARÍA RESTREPO	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	CONJUNTO RESIDENCIAL MADEIRA CLUB HOUSE	JAMUNDÍ
YASMÍN SOTO ÁLVAREZ	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	CONJUNTO RESIDENCIAL LA HACIENDA	CALI
CLARA FERNANDA MALDONADO MARÍN	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	EDIFICIO TORRES DE VERSALLES	CALI
CARMENZA PATRICIA MANRIQUE VALLEJO	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	URBANIZACIÓN CORTIJO DE SAN JOSÉ	SABANETA
MARTHA CECILIA MOSQUERA RAMÍREZ	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	URBANIZACIÓN CAMINO DE CUMBRE	ENVIGADO
NANCY DEL CARMEN VELÁSQUEZ	ADMINISTRADORA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	PARCELACIÓN UNIDAD RESIDENCIAL SURABAYA PROPIEDAD HORIZONTAL	MEDELLÍN
HERNÁN ALFONSO ÁLVAREZ LÓPEZ	DIRECTOR EJECUTIVO PROPIEDAD HORIZONTAL	ASURBE PROPIEDAD HORIZONTAL	MEDELLÍN



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

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
OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	LEONEL ROJAS ORTIZ	PRESIDENTE	BOGOTÁ D.C.
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE ASTURIAS	JULIÁN DAVID ANDRADE THOLA	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.
OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	BERNARDO TORRES SANDOVAL	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO Y HOSPITALES PÚBLICOS	LEONARDO GARZÓN LEGUIZAMÓN	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N CORPAS	DIANA DEL PILAR MÉNDEZ CABRERA	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
MARCO ANTONIO BAQUERO BELTRAN	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
MARCO ANTONIO BAQUERO BELTRÁN	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

La orientación en Verificación Metodológica

EMILSEN DEL CARMEN CALDERON LOPEZ - ANGELLY VILLAMARIN QUEMBA - LILIANA MARIA OLARTE VALENCIA - JAIRO HERNANDO PORTILLA RODRIGUEZ - ZAYDA PATRICIA VERA BAUTISTA

Secretario Técnico Mesa Sectorial

Experto	Centro de Formación	Regional
WAYNE ANTHONY TRIANA ALBIS	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

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

Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado



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

• Reemplaza a: Código: Versión: Título de la Norma: .

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Recuperar cartera de acuerdo con normativa			Código NSCL:	210301097
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	15/08/2022
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	19/10/2017			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1549

Mesa Sectorial	SERVICIOS FINANCIEROS			Código Mesa	10301
Regional	DISTRITO CAPITAL	Centro de Formación	CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS		

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X	
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:					

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)

Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral
210301085	1	10301 - SERVICIOS FINANCIEROS	Recuperar cartera en contact center bpo o inhouse, de acuerdo con normas legales y procedimientos"

Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:

Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)  
(Diagrama Mapa Funcional)

Prestar servicios financieros de acuerdo con normativa	→	Intermediar productos financieros de acuerdo con normativa y guía técnica	→	Captar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual técnico	→	Recuperar cartera de acuerdo con normativa	→		→	
--	---	---	---	---	---	--	---	--	---	--

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
1	Diagnosticar clientes	1.1	La cuantificación de variables esta de acuerdo con sistemas de valoración y tipo de producto
		1.2	El contacto con el cliente cumple con protocolo de servicio y procedimiento técnico
		1.3	La revisión de base de datos corresponde con procedimiento técnico y herramienta informática
		1.4	La verificación de pagos corresponde con tipo de negociación y procedimiento técnico
2	Negociar acuerdos	2.1	La proyección de obligaciones cumple con normativa y procedimiento técnico
		2.2	La respuesta a objeciones está de acuerdo con guía técnica
		2.3	La redacción de acuerdos corresponde con procedimiento técnico
		2.4	El reporte de recaudo está acorde con 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 contingencias	1	1, 2		El manejo de imprevistos está de acuerdo con tipología de cliente y procedimiento técnico
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1, 2		La postura corporal está acorde con normativa de higiene ergonómica
		2		X	
C	Gestión ambiental	1	1, 2		El manejo de residuos de papelería cumple con normativa ambiental
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2		La reserva de información cumple con normativa y procedimiento técnico
		2		X	
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)

- Gestión de cobranzas: concepto, tipos de cobranza, políticas y técnicas de cobranza, métricas, indicadores de productividad y gestión (1.1, 1.2, 2.1, 2.4)
- Servicio al cliente: concepto, tipos de clientes, características, protocolos de atención, características de la valoración de clientes, técnicas y estrategias de comunicación, tipos de negociación (1.2, 2.1, 2.2, 2.3, A1, D1)
- Productos financieros: concepto, tipos de productos y servicios (1.1, 2.4)
- Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, normas de cortesía (1.2, 2.1, 2.2, 2.3)
- Seguridad y salud en el trabajo: normativa para riesgos y accidentes laborales, reglamentación de salud ocupacional, tipos de pausas activas, tipos de posturas adecuadas (B1)
- Normativa ambiental: técnicas de reciclaje (C1)
- Gestión de la información: concepto, tipos de información, tipos de expedientes, tipos de bases de datos, técnicas de comunicación oral y escrita (1.1, 1.3, 2.2, 2.3, D1)
- Tecnologías de la información y la comunicación: concepto, usos de procesador de texto y hoja electrónica, plataformas de consulta del sector financiero (1.1, 1.3, 1.4, 2.3, 2.4)
- Ley de Habeas Data: concepto, derechos de los consumidores financieros como titulares de la información, tipos de reporte (1.3, 1.4, D1)

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:	1. Validación de información
		2. Estructuración de acuerdos de pago
	3. Manejo de objeciones	
Evidencias de Conocimiento	De producto:	4. Bases de datos de clientes
		5. Informes de gestión de cobranza
	1. Gestión de cobranzas: tipos de avisos de cobranza, características de los avisos de acción	
	2. Productos financieros: tipos de tasa de interés, interés de usura	
	3. Ley de Habeas Data: autorizaciones de consulta	

Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:

Experto	Centro de Formación	Regional

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

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Luis Carlos Rodríguez	Director de Proyectos	Asociación colombiana de la industria de la cobranza . COLCOB	BOGOTÁ D.C.
Gloria Susana Pérez	Directora	Banco de Occidente	BOGOTÁ



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

			D.C.
Ana María Montoya	Directora cobranzas seccional Bogotá	Cobroactivo	BOGOTÁ D.C.
Ignacio Vélez	Gerente administrativo cobranza	Serviefectivo	BOGOTÁ D.C.
Juan Carlos Ángulo	Coordinador operación cobranza	AAbogados Especializados en Cobranzas - Aecsa	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Christian Esteban Dávila Yaqueno	Analista III de Capacitación	Banco Davivienda	PASTO
Juan Pablo Castillo España	Director regional de Cobranzas	Promociones y Cobranzas Beta	PASTO
Andrea Males	Jefe de Servicio	Banco de Bogotá	PASTO
Olinto Fonseca	Jefe Cobranzas	Banco Av Villas	BARRANQUIL LA
Marilda Fontalvo	Profesional Capacitación	Banco Davivienda	BARRANQUIL LA
John Montoya Zúñiga	Coordinador	Banco Agrario	BARRANQUIL LA
Yulieth Fontalvo	Analista	Credijamar	BARRANQUIL LA
Armando de Oro	Tercer vicepresidente Comité Ejecutivo Nacional	Confederación General del Trabajo	BARRANQUIL LA
Fide Hernández	Profesional en Talento Humano	Colpensiones	BARRANQUIL LA
Johan Gutierrez Díaz	Profesional en Servicio al cliente	Colpensiones	BARRANQUIL LA
Zuly Lorena Rojas Romero	Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales	Corporación Universitaria Minuto de Dios	BARRANQUIL LA
Carmen Patricia Barrios Osorio	Gestor de Particulares	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	BARRANQUIL LA
Natali Paola Orozco	Gestor de Particulares	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	BARRANQUIL LA
Carlos Zambrano	Subgerente Operativo	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	BARRANQUIL LA
Freddy Avellaneda	Evaluador	Bancolombía	BARRANQUIL LA

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
Banco Davivienda	Alexander Ortiz Rico	Presidente	BOGOTÁ D.C.
Asociación Colombiana de Reaseguros - ACTER	Álvaro Acero Castro	Delegatario	BOGOTÁ D.C.
Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza - COLCOB	Gloria Uruña	Delegataria	BOGOTÁ D.C.
Banco de la República	Diego Andres Rodríguez	Delegatario	BOGOTÁ D.C.
Fondo de Empleados Granfondo – FEG	Jorge Morales Martínez	Delegatario	BOGOTÁ D.C.



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

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
Diego Mauricio Padilla Díaz	CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS	DISTRITO CAPITAL

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional

La orientación en Verificación  
Metodológica

Secretario Técnico Mesa Sectorial

Experto	Centro de Formación	Regional

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

Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado



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

• Reemplaza a: Código: 260102018 Versión: 1 Título de la Norma: Tramitar PQRS según proceso de negocio y normativa técnica .

Título de la Norma Sectorial de 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 (dd/mm/aaaa):	08/05/2020
			X	Fecha de revisión:	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 BPO - KPO - ITO		Código Mesa	60102
Regional	DISTRITO CAPITAL	Centro de Formación	CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización		Nueva	X	
Ámbito de la Norma Sectorial de Competencia Laboral:					

Esta norma reemplaza a la (s) norma (s)

Código	Versión	Mesa Sectorial	Nombre de la Norma Sectorial de Competencia Laboral
260102011	1	60102 - BUSINESS PROCESS OUTSOURCING BPO - KPO - ITO	Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios
260102018	1	60102 - BUSINESS PROCESS OUTSOURCING BPO - KPO - ITO	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

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)  
(Diagrama Mapa Funcional)

Proveer soluciones de procesos de negocio según acuerdo técnico 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
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



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

		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

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, 2		El manejo de posturas responde a protocolos de salud y bienestar en el trabajo
		2	1, 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, 2		El registro de la información del servicio está acorde al procedimiento técnico y normativa de protección de datos personales.
		2	1, 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, D1, 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, B1, B2)

g. Seguridad y salud en el trabajo: características básicas de posturas, ergonomía y dinámicas de implementación de pausas activas. (B1, B2)

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:	1. Caracterización de requerimiento
		2. Atención del requerimiento
		3. Interacción con el usuario
	De producto:	4. Requerimiento tipificado
Evidencias de Conocimiento	5. 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	Centro de Formación	Regional



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

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

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
CONSTANZA TATIANA ORTIZ CLAVIJO	Coordinadora	TN COLOMBIA S.A.S	BOGOTÁ D.C.
YEISON ALBERTO BOHÓRQUEZ CAMACHO	Coordinador	TN COLOMBIA S.A.S	BOGOTÁ D.C.
YENNY JHOANA GOMEZ RAMIREZ	CONSULTORA	TN COLOMBIA S.A.S	BOGOTÁ D.C.
HAROLD ALEXIS RUIZ BELTRAN	Consultor	TN COLOMBIA S.A.S	BOGOTÁ D.C.
VICTOR ALFONSO ORTIZ LEON	Coordinador mesa ayuda	SERVITELECOMUNICACIONES SAS	BOGOTÁ D.C.
LEIDY NATALIA CAMARGO ROJAS	Analista mesa ayuda	SERVITELECOMUNICACIONES SAS	BOGOTÁ D.C.
KAREN JOULIN MENDEZ QUITIAN	Analista mesa ayuda	SERVITELECOMUNICACIONES SAS	BOGOTÁ D.C.
KAROLL LORENA OLAYA TORRES	Agente	JAZZPLAT COLOMBIA S A S	BOGOTÁ D.C.
MADELEINE YUREIMA SIERRA RODRIGUEZ	Agente	JAZZPLAT COLOMBIA S A S	BOGOTÁ D.C.
CARLOS FERNANDO CAMACHO FORERO	Team Leader	JAZZPLAT COLOMBIA S A S	BOGOTÁ D.C.
JOSE IGNACIO TOUS CERON	Agente	JAZZPLAT COLOMBIA S A S	BOGOTÁ D.C.
ALI CASTELLANO	Agente	JAZZPLAT COLOMBIA S A S	BOGOTÁ D.C.
SANDRA PAOLA MARTINEZ RODRIGUEZ	Team Leader	JAZZPLAT COLOMBIA S A S	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
LINA MARCELA ROMERO OVALLE	ASESORA	CONTENTO BPS	CALI
JORGE ANDRES PELAEZ RUANO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO TALENTO HUMANO	CONTENTO BPS	CALI
CARLOS ANDRES AGUDELO CÁRDENAS	COORDINADOR DE CALIDAD	COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S A	CALI
IRINA LONDOÑO	ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA	COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S A	CALI
HUGO FERNANDO ORTIZ LOZANO	COORDINADOR OPERATIVO	COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S A	CALI
YOHN ERICK FLÓREZ HERNÁNDEZ	ASISTENTE	RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A	CALI
KATERIN VÁSQUEZ VALENCIA	ANALISTA DE SERVICIO OPERATIVO	RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A	CALI
ÁLVARO ANDRES MARTINEZ VELASCO	AUXILIAR DE CALL CENTER	RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A	CALI
WILLIAM FERNANDO GUEVARA CORTÉS	COORDINADOR	RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A	CALI
JAZMÍN JULIANA GIRALDO HERRERA	COORDINADOR	BRM SA	CALI
ANDRES FELIPE SEPÚLVEDA HERNÁNDEZ	COORDINADOR	BRM SA	CALI
BIVIANA CATALINA	SUPERVISOR	MARKETING CONTACT CENTER SAS	CALI



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

GUTIERREZ MARÍN			
BERTHA LILIANA CANDEZANO VÉLEZ	COORDINADORA	MARKETING CONTACT CENTER SAS	CALI
JOHANNA ANDREA VALENZUELA VANEGAS	COORDINADORA DE PROYECTOS	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING	CALI
LUIS FERNANDO RAMÍREZ CARDOZO	GERENTE DE OPERACIÓN	TELECENTER PANAMERICANA	CALI
MARDEN CIFUENTES HURTADO	JEFE DE OPERACIÓN	TELECENTER PANAMERICANA	CALI
SANDRA MILENA BERMÚDEZ JAIMES	AGENTE	TELECENTER PANAMERICANA	CALI
KELLY JOHANA BERMÚDEZ	AGENTE	TELECENTER PANAMERICANA	CALI
STEFFANI DIAZ REVELO	AGENTE COMERCIAL	TELECENTER PANAMERICANA	CALI
LIZA LORENA SÁNCHEZ ARBELÁEZ	JEFE COBRANZA	TELECENTER PANAMERICANA	CALI
CAROLINA ANDREA CASTAÑEDA	LIDER RECURSOS HUMANOS	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S A OUTSOURCING S A	MEDELLÍN
JHONATTAN STEVEN TORRES GUTIERREZ	COORDINADOR	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S A OUTSOURCING S A	MEDELLÍN
LUZ AMPARO CHAVARRÍA MORALES	DIRECTORA ADMINISTRATIVA	SOLUCIONES EN CARTERA S.A.S.	MEDELLÍN
LAURA CATALINA MEJÍA LOPERA	JURÍDICA	SOLUCIONES EN CARTERA S.A.S.	MEDELLÍN
LINA MARIA BENÍTEZ HENAO	ASESORA	SOLUCIONES EN CARTERA S.A.S.	MEDELLÍN
LUISA FERNANDA MARTÍNEZ ORREGO	ASESORA	SOLUCIONES EN CARTERA S.A.S.	MEDELLÍN
YEISON ALONSO RAMÍREZ MUÑOZ	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	COBROACTIVO SAS	MEDELLÍN
LINA MARYORY OSPINA GIL	DIRECTORA	COBROACTIVO SAS	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 DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO	ALEJANDRO JOSE CHEYNE GARCIA	PRESIDENTE	BOGOTÁ D.C.
INTERLAKEN BUSINESS SOLUTIONS COLOMBIA S.A.S	ALVARO MARQUEZ	VICEPRESIDENTE	BOGOTÁ D.C.
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING	ANA KARINA QUESSEP	DELEGATARIA	BOGOTÁ D.C.
COLOMBIA PRODUCTIVA	DIEGO FERNANDO PINZON MARTINEZ	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LA INDUSTRIA DE LA COBRANZA	GLORIA ESPERANZA URUEÑA OSORIO	DELEGATARIA	BOGOTÁ D.C.
ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA ANDI	SANTIAGO PINZÓN GALAN	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.
TELECENTER PANAMERICANA	FABIAN SAAVEDRA RUIZ	DELEGATARIO	CALI

La orientación metodológica de elaboración/actualización estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional
MARTHA CAROLINA BELTRAN SALAZAR	CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	DISTRITO CAPITAL



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

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional

La orientación en Verificación  
Metodológica

Secretario Técnico Mesa Sectorial

Experto	Centro de Formación	Regional
JAIME GARCIA DIMOTOLI	CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	DISTRITO CAPITAL

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

Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado