

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa			Código NSCL:	210601020
				Versión NSCL:	2
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	07/02/2022
			X	Fecha de revisión:	24/10/2026
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	14/12/2021			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1592

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

Norma Sectorial de Competencia Laboral (estado)	Actualización	X	Nueva		
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		
210601020	1	10601 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa		
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
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	Interactuar con personas	1.1	La posición corporal corresponde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio
		1.2	La expresión corporal cumple con normas de cortesía y protocolo de servicio
		1.3	El empleo de vocabulario técnico está acorde con normas de cortesía y protocolo de servicio
		1.4	La moderación del tono de voz está acorde con tipo de cliente y técnicas de comunicación
		1.5	El enunciado de preguntas está acorde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio
		1.6	La secuenciación de preguntas está acorde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio
		1.7	La coherencia de preguntas está acorde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio
		1.8	El tiempo de respuesta corresponde con indicadores de gestión y protocolo de servicio
		1.9	La priorización de acciones está acorde tipo de requerimiento y protocolo de servicio
2	Tratar información	2.1	El ordenamiento de la información está acorde con métodos de organización
		2.2	La confirmación de datos cumple con protocolos de servicio y normativa de seguridad

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

3	Emitir respuesta	2.3	El registro de datos está acorde con sistema de información y protocolo de servicio
		2.4	El enrutamiento de información corresponde con procedimientos técnicos y protocolo de servicio
		2.5	La disposición de la información corresponde con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico
		3.1	La categorización de solicitudes está acorde con protocolo de servicio y tipo de requerimiento
		3.2	La asignación de solución está acorde con protocolo de servicio y tipo de requerimiento
		3.3	La notificación de novedades está acorde con procedimiento técnico y métodos de calificación del servicio
		3.4	La orientación de la respuesta al cliente corresponde con procedimiento técnico y protocolo de servicio
		3.5	El cierre de la respuesta está acorde con procedimiento técnico y tipo de requerimiento

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	1, 3		La aplicación de técnicas de resolución de conflictos corresponde con protocolos de servicio y tipo de objeción
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1, 2, 3		El uso de elementos de protección personal cumple con protocolo de bioseguridad y normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2	1, 2, 3		El cambio de posturas cumple con técnicas de ergonomía y normativa de seguridad y salud en el trabajo
C	Gestión ambiental	1		X	
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2, 3		El manejo de la información cumple con protocolo de servicio y normativa técnica
		2		X	
E	Otros	1	1, 3		La presentación personal corresponde con protocolo de servicio
		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. Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, A1)	
b. Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal (1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.4, E1)	
c. Servicio al cliente: concepto, ciclo, triángulo del servicio, técnicas, momentos de verdad, procedimiento técnico, normas técnicas, portafolio de servicios, tipos de canales, vocabulario técnico, métodos de calificación del servicio, trazabilidad de servicio (1.3, 1.8, 2.4, 2.5, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, A1, B1)	
d. Cliente o usuario: definición, tipología (1.4)	
e. Técnicas de sondeo: concepto, clases, tipo de preguntas, tipos de argumentos, métodos de formulación de preguntas (1.5, 1.6, 1.7)	
f. Solicitudes de servicio: concepto, características, tipos de requerimientos, tipos de autorización, tipo de novedades (1.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5)	
g. Gestión documental: concepto, tipos de acceso, documentos técnicos, técnicas de elaboración, métodos de validación de la información, métodos de ordenación (2.1)	
h. Gestión de la información: concepto, tipos de información, métodos de recolección, tipos de bases de datos, ciclo vital del documento, normativa de confidencialidad de información, sistemas de información (2.1, 2.2, D1)	
i. Seguridad y Salud en el trabajo: concepto, tipos de elementos de protección personal, técnicas de ergonomía, protocolos de bioseguridad, pausas activas, conceptos de ergonomía, postura en los puestos de trabajo (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. Manejo del lenguaje oral y corporal (1.1,1.2,1.3,1.4,A1,B1,E1)
		2. Formulación de preguntas (1.5,1.6,1.7,D1)
		3. Duración momentos de verdad (1.8,1.9,B2)
		4. Validación de datos (2.1,2.2,2.3,B2)
		5. Distribución de información (2.4,2.5,B1,D1)
		6. Escalamiento de requerimiento (3.1,3.2,3.3,A1,B1,B2)
		7. Finalización del servicio (3.4,3.5,D1,E1)

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

	De producto:	8. Reporte de servicio (2.3, 3.5)
Evidencias de Conocimiento	1. Gestión documental: concepto, tipos de acceso, documentos técnicos, técnicas de elaboración, métodos de validación de la información, métodos de ordenación (2.1)	
	2. Gestión de la información: concepto, tipos de información, métodos de recolección, tipos de bases de datos, ciclo vital del documento, normativa de confidencialidad de información, sistemas de información (2.1, 2.2, D.1)	
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
ERIKA LILIANA CUBILLOS	DIRECTORA GENERAL	ASOCIACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ AVALUADORES Y CONSTRUCTORES DE COLOMBIA	BOGOTÁ D.C.
LIBIA ESPERANZA RIVERA GUERRERO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	EMPRESAS INTEGRADAS DE SALUD SUR	BOGOTÁ D.C.
OLGA E GARCÍA RAMOS	ASISTENTE DE GERENCIA	MEGASEGURIDAD LA PROVEEDORA LTDA	BOGOTÁ D.C.
JOSÉ OBDULIO RESTREPO GONZÁLEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	BOGOTÁ D.C.
CARLOS ANDRÉS PINEDO RINCÓN	LÍDER DE ESCUELA	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM	BOGOTÁ D.C.
BLANCA LILIANA MEDINA BITATÁ	DOCENTE	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMPENSAR	BOGOTÁ D.C.
ANGÉLICA VARGAS GÓMEZ	REPRESENTANTE LEGAL	EDIFICIO ASTURIAS PROPIEDAD HORIZONTAL	BOGOTÁ D.C.
JULIETH ANDREA SÁNCHEZ HERNÁNDEZ	DOCENTE	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM	BOGOTÁ D.C.
OLGA LUCÍA MEJÍA HERNÁNDEZ	ADMINISTRADORA	OLGA LUCÍA MEJÍA HERNÁNDEZ / INDEPENDIENTE	BOGOTÁ D.C.
MARTHA SASTOQUE RODRÍGUEZ	EVALUADORA DE COMPETENCIAS LABORALES	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:			
Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
PAOLA ARTUNDUAGA GALINDO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	CALI
LORENA ÁLVAREZ ARISTIZÁBAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL S.A.	CALI
JANLADY JARAMILLO MONSALVE	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	COLOMBIAN SECURITY ACADEMY LTDA	CALI
ROSA MATILDE OREJARENA DÍAZ	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	CORPORACIÓN COLEGIO DE ADMINISTRADORES DE PROPIEDAD HORIZONTAL DE SANTANDER	BUCARAMANG A
XIOMARA GALEANO MONTERO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	CONJUNTO RESIDENCIAL ARBORETO	BUCARAMANG A

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
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N CORPAS	DIANA DEL PILAR MÉNDEZ CABRERA	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.
ASOCIACION COLOMBIANA DE EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO Y HO	LEONARDO GARZÓN LEGUIZAMÓN	DELEGATARIO	BOGOTÁ D.C.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

OBSERVATORIO SOCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL	LEONEL ROJAS ORTIZ	PRESIDENTE	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 BELTRAN	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DISTRITO CAPITAL

La orientación en Verificación Metodológica	EMILSEN DEL CALDERON LOPEZ - ANGELLY VILLAMARIN VILLAMARIN QUEMBA - GRACE ALEJANDRA RUBIANO VENEGAS
--	--

Secretario Técnico Mesa Sectorial		
Experto	Centro de Formación	Regional
WAINE ANTONY 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
Conocimientos	Cambian las categorías de los conocimientos esenciales por las siguientes: teoría de la comunicación, protocolo del servicio, servicio al cliente, técnicas de sondeo, solicitudes de servicio, gestión documental y gestión de la información.
Criterios de desempeño específico	El criterio de desempeño 1.1., está incluido como una actividad clave interactuar con personas
Criterios de desempeño específico	El criterio de desempeño 1.2, está incluido en los desempeños 1.5, 1.6, 1.7, 1.8 y 1.9
Criterios de desempeño específico	El criterio de desempeño 1.3, está incluido en los desempeños 1.8, 1.9 y 2.1
Criterios de desempeño específico	El criterio de desempeño 1.4, está incluido en el desempeño 2.3
Criterios de desempeño específico	El criterio de desempeño 2.1, está incluido en los desempeños 2.4, 2.5 y 3.1
Criterios de desempeño específico	El criterio de desempeño 2.2, está incluido en los desempeños 3.3, 3.4 y 3.5
Criterios de desempeño específico	El criterio de desempeño 2.3 está incluido en los desempeños 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5
cambio en criterio de desempeño general	Los criterios de desempeño general de Gestión de contingencias, Seguridad y salud en el trabajo y Gestión de la información, fueron cambiados por los criterios de desempeño, de Gestión de riesgos, Seguridad y salud en el trabajo, Gestión de la información y Otros.
Evidencias de la NSCL	En las evidencias de desempeño cambian por siete (7) categorías que son Manejo del lenguaje oral y corporal, formulación de preguntas, duración momentos de verdad, validación de datos, distribución de la información, escalamiento de requerimiento y finalización del servicio.
Evidencias de la NSCL	Las evidencias de conocimiento cambian por lo relacionado por la gestión documental y gestión de la información
Denominación de la actividad clave	Las actividades clave recepcionar requerimiento y orientar respuesta, cambiaron por Interactuar con personas, Tratar información y Emitir respuesta

• Reemplaza a: Código: 210601020 Versión: 1 Título de la Norma: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.