



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

Mesa Sectorial:	GESTIÓN DOCUMENTAL
Nombre de la Estructura Funcional de la Ocupación:	Auxiliares de archivo y registro
Área de desempeño:	FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN
Nivel de cualificación:	C
Nombre de Ocupación:	Auxiliares de archivo y registro
Código de la Ocupación:	1344

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

Norma Sectorial de Competencia Laboral	Código	Versión
Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos	210602033	1
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	210601020	1
Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa	210602021	1
Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa	210602032	1
Producir los documentos de archivo de acuerdo con normativa vigente	210602020	1
Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico	210601027	1
Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa	210602001	3

RESUMEN ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACIÓN

Código de la Estructura Funcional de la Ocupación:	410602004		Versión de la Estructura Funcional de la Ocupación:			1	
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="http://observatorio.sena.edu.co/Clasificacion/CnoDetalle?tags=1344#carac">http://observatorio.sena.edu.co/Clasificacion/CnoDetalle?tags=1344#carac</a>
		Colombia	CNO	X	C	1344	
			CIUO AC				
		Internacional					
	Estudio Ocupacional (título)						
Estado del Producto	Proyecto		Avalado		Aprobado	X	
Fecha de aprobación Consejo Directivo Nacional (dd/mm/año):	09/12/2020		Número de acta de aprobación Consejo Directivo Nacional	1579	Fecha de Revisión (dd/mm/año):	/ /	
Mesa Sectorial:	GESTIÓN DOCUMENTAL				Código Mesa:	10602	
Regional:	CAUCA		Centro de Formación:	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS			

DESCRIPCION GENERAL DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA OCUPACIÓN

Apoyan técnicamente en la preparación del material de archivo para los procesos de gestión documental de la entidad. Están empleados por empresas del sector público y privado. Las funciones de estas ocupaciones combinan actividades físicas e intelectuales, en algunos casos variadas y complejas, con algún nivel de autonomía para su desempeño. (Basado en la Clasificación Nacional de Ocupaciones del Observatorio Laboral Ocupacional Colombiano).

OTRAS DENOMINACIONES EN CLASIFICACIÓN DE REFERENCIA			CORRELACIÓN DE LA OCUPACIÓN CON OTRAS CLASIFICACIONES		
Secuencia	Código	Denominación	Código	Denominación	Nombre de la Clasificación de Ocupaciones
1	1344	AUXILIAR REGISTRO Y ARCHIVO MÉDICO	4415	Empleados de archivos	CIUO
2	1344	OFICINISTA REGISTRO			
3	1344	EMPLEADO ARCHIVO			
4	1344	AUXILIAR ADMISIONES			
5	1344	OFICINISTA CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO			
6	1344	AUXILIAR CORRESPONDENCIA			
7	1344	AUXILIAR ARCHIVO			
8	1344	EMPLEADO CORRESPONDENCIA			
9	1344	RADICADOR DOCUMENTOS			
10	1344	AUXILIAR MICROFILMACIÓN			
11	1344	AUXILIAR RADICACIÓN			

FUNCIONES QUE SE DESEMPEÑAN EN LA OCUPACIÓN

Norma Sectorial de Competencia Laboral	Código	Versión
Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos	210602033	1
Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa	210602032	1
Producir los documentos de archivo de acuerdo con normativa vigente	210602020	1
Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa	210602021	1
Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico	210601027	1
Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa	210602001	3
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	210601020	1

FUNCIONES QUE SE DESEMPEÑAN EN LAS DENOMINACIONES/EMPLEOS/CARGOS

Denominaciones/empleos/cargos	Funciones para denominaciones/empleos/cargos
EMPLEADO ARCHIVO,OFICINISTA CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO,AUXILIAR MICROFILMACIÓN,AUXILIAR REGISTRO Y ARCHIVO MÉDICO,AUXILIAR ADMISIONES,AUXILIAR ARCHIVO,OFICINISTA REGISTRO	- Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

- Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.
- Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa.
- Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.
- Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos.
- Producir los documentos de archivo de acuerdo con normativa vigente.

EMPLEADO CORRESPONDENCIA,AUXILIAR  
CORRESPONDENCIA,AUXILIAR RADICACIÓN,RADICADOR  
DOCUMENTOS

- Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.
- Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa.
- Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa.
- Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos.
- Producir los documentos de archivo de acuerdo con normativa vigente.
- Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa.

Esta Estructura funcional de la ocupación fue elaborada por:

Experto	Empresa/Organización	Cargo en la Empresa/Organización	Ciudad
MILENA CRISTINA MARÍN BARROS	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR GUAJIRA	COORDINADORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	RIOHACHA
RICARDO URIBE GÓMEZ	UNIVERSIDAD DE MANIZALES	LÍDER DE GESTIÓN DOCUMENTAL E INFORMACIÓN	MANIZALES
SANDRA MILENA LÓPEZ MARTÍNEZ	CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS	ADMINISTRADORA DE ARCHIVO	MANIZALES
DAYCE DÍAZ GRANJA	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	TÉCNICO EN GESTIÓN DOCUMENTAL	BOGOTÁ D.C.
LILIANA ALBA QUINTERO	LILIANA ALBA QUINTERO	CONTRATISTA - INDEPENDIENTE	ARMENIA
LUIS FERNANDO MEDINA LEGUÍZAMO	LUIS FERNANDO MEDINA LEGUÍZAMO	CONSULTOR - INDEPENDIENTE	GUASCA
CARLOS ALBERTO HERNÁNDEZ MONTOYA	ARCHIVO Y TECNOLOGÍAS DE COLOMBIA S.A.S	GERENTE GENERAL	MEDELLÍN
CARLOS ANDRÉS LÓPEZ VÁSQUEZ	CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA	COORDINADOR DE ACOPIO Y PROCESAMIENTO TÉCNICO DE INFORMACIÓN	BOGOTÁ D.C.
GABRIELA CASTILLO SERNA	QUILISALUD ESE	APOYO EN GESTIÓN DOCUMENTAL	SANTANDER DE QUILI
DIEGO FERNANDO PARRA	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	TÉCNICO DE ARCHIVO	BOGOTÁ D.C.
LAURA LUCÍA MEJÍA LÓPEZ	CENTRO DE APRENDIZAJE Y CAPACITACIÓN CENACAP	INSTRUCTORA	VILLAVICENCIO
ANA LEYDA GÓMEZ DE ECHEVERRI	RAFAEL CEDEÑO	ASOCIADO - VOCAL	POPAYÁN
JOSE LUIS VARGAS FORERO	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	TÉCNICO	POPAYÁN
DANIEL JULIAN GALARZA APONTE	DANIEL JULIÁN GALARZA APONTE	DIRECTOR DE PROYECTOS	POPAYÁN
ANA MARIA CHAVEZ CHAUX	ANA MARÍA CHAVES CHAUX	SUBDIRECTORA DE ASISTENCIA TECNICA Y PROYECTOS	POPAYÁN
TOMAS JOANIS PINTO MOSCOTE	GOBERNACION DE LA GUAJIRA	TÉCNICO OPERATIVO 314-09	POPAYÁN



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

OLGA INÉS GÓMEZ ZULUAGA	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	JEFE DIVISIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	POPAYÁN
MARIA YANNETH ALVAREZ ALVAREZ	UNIVERSIDAD DE LA SALLE	PROFESORA	POPAYÁN
MONICA ANDRIANA HINESTROSA BEJARANO	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECTORA DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS	POPAYÁN

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Empresa/Organización	Cargo en la Empresa/Organización	Ciudad
IVONNE CATHERINE ROSERO BUSTAMANTE	FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO	COORDINADOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL	PASTO
DAIRON ENRIQUE GORDON MENDOZA	CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	BUCARAMANGA
MARÍA GABRIELINA OSMA LIMAS	MARÍA GABRIELINA OSMA LIMAS	ARCHIVISTA	BOGOTÁ D.C.
JUAN MAURICIO MONTENEGRO HERNÁNDEZ	EJERCITO NACIONAL	ADMINISTRADOR DE ARCHIVO	MELGAR
MARÍA ANGÉLICA LAGOS RAMÍREZ	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	TECNÓLOGO EN GESTIÓN DOCUMENTAL	BOGOTÁ D.C.
HÉCTOR DARÍO SANTISTEBAN	EJERCITO NACIONAL	TÉCNICO EN GESTIÓN DOCUMENTAL/ AUXILIAR EN REGISTRO	MELGAR
ÓSCAR MAURICIO ALONSO RUIZ	AUTOPISTAS DEL NORDESTE	AUXILIAR DE GESTIÓN DOCUMENTAL	BOGOTÁ D.C.

La orientación metodológica estuvo a cargo de:

Nombre del metodólogo	Regional y Centro de Formación
YENI ESPERANZA NAVIA MENESES	CAUCA - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

Secretario Técnico:

Nombre del Secretario Técnico	Regional y Centro de Formación
FERNANDO ALFONSO ESCOBAR QUIRA	CAUCA - CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

Nombre del verificador metodológico

ANA MILENA PEÑA DAVILA - MARIO DAVID MENDOZA CHARRIS - MILDRETH REBECA ESPELETA DIAZ - SANDRA LILIANA ACEVEDO CARDONA

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
---------------------------	---	-----------------------------	--------

Control de Cambios

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)	Alimentar base de datos de acuerdo con procedimientos técnicos			Código NSCL:	210602033
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	18/01/2022
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 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
210602004	1	Difundir la información y los documentos de archivo existentes de acuerdo con las necesidades de los usuarios	SENA	file:///C:/Users/achavez/Downloads/210602003%20(4).pdf
210602003	1	Generar bases de datos de acuerdo con procedimientos establecidos.	SENA	file:///C:/Users/achavez/Downloads/210602003%20(4).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	→	Alimentar base de datos 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	Almacenar datos	1.1	La verificación de datos cumple con especificaciones operativas.
		1.2	El registro de metadatos cumple con procedimientos técnicos.
		1.3	La extracción de datos está de acuerdo con procedimientos operativos.
		1.4	La organización de información está acorde con procedimientos operativos y tipo de ubicación.
2	Manejar información	2.1	La búsqueda de información corresponde con solicitud de consulta.



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

		2.2	El ajuste de datos está acorde con requerimientos operativos.
		2.3	La recuperación de información está de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.
		2.4	El suministro de información cumple con procedimiento técnico.
		2.5	El control de información cumple con normas de seguridad 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		El uso de elementos ergonómicos cumple con normas 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 elaboración de informe está de acuerdo con procedimientos técnicos.
		2	1, 2		El uso de herramientas ofimáticas cumple con procedimientos técnicos.
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. Datos: concepto, tipos, cadena de caracteres, técnicas de inscripción, de importación y de exportación, criterios de modificación de datos, métodos de almacenamiento y de extracción, normas gramaticales, técnicas de consulta y confirmación. (1.1, 1.3, 2.2, 2.3)	
b. Metadatos: concepto, criterios de diligenciamiento, estructura de datos. (1.2)	
c. Información: técnicas y métodos de organización, normas de seguridad de la información, técnicas para búsqueda, métodos de recuperación, técnicas de suministro, criterios de organización de documentos. (1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5)	
d. Informe: concepto, clases, normas técnicas de elaboración. (D1)	
e. Seguridad y salud en el trabajo: concepto, clases de elementos ergonómicos, métodos de pausas activas. (B1)	
f. Herramientas ofimáticas: tipos, métodos de utilización, técnicas de manejo de equipos y recursos tecnológicos. (D2)	

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. Digitación de información.
		2. Recopilación de información.
		3. Ingreso de metadatos.
	De producto:	4. Volúmen de registros
		5. Informe de consultas
Evidencias de Conocimiento	1. Datos: concepto, tipos, cadena de caracteres, normas gramaticales, técnicas de consulta y confirmación.	
	2. Seguridad y salud en el trabajo: concepto, clases de elementos ergonómicos, métodos de pausas activas.	
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
Luisa Figueroa	Gerente	Sistemas de Administración y Gestión de Archivos	POPAYÁN
Carlos Andrés Pino Castaño	Profesional Ciencias de la Información y	Sociedad Colombiana de Archivistas	POPAYÁN



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

	Documentación		
John Francisco Cuervo	Director Gestión Documental	Gobernación de Cundinamarca	BOGOTÁ D.C.
Henry Alexander Rengifo	Director Gestión Documental	Universidad de los Andes	BOGOTÁ D.C.
Maritza Dorado	Jefe de Archivo	Corporación Autonoma Regional Cauca	POPAYÁN

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Sara María Balcazar	Asesora Gestión Documental	Independiente	MEDELLÍN
Davidson Cataño Monsalve	Analista	Empresa de Desarrollo Urbano	MEDELLÍN
José Luis Vargas Forero	Técnico	Gobernación de Antioquia	MEDELLÍN
Guido Molano	Técnico Administrativo	Corporación Regional de Cauca	POPAYÁN
Jonathan Anaya	Auxiliar de Archivo	Caja de Compensación Familiar del Cauca	POPAYÁN

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
Gobernación de Antioquia	Jose Luis Vargas Forero	Presidente Encargado	MEDELLÍN
Universidad de Antioquia	Carlos Martinez	Delegatario	MEDELLÍN
Sociedad Colombiana de Archivistas	Carlos Pino	Delegatario	POPAYÁN
Representante de Pensionados SENA	Ana Leyda Gómez	Delegataria	POPAYÁN
Universidad de Antioquia	Claudia Vásquez	Delegataria	MEDELLÍN
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	DORYS LILIANA HENAO HENAO	Delegataria	MEDELLÍN
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP	JAIR ANDRES REVELO	Delegatario	CALI
CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI	MARTHA ERNESTINA COLINA CÁRDENAS	Delegataria	CALI

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

Experto	Centro de Formación	Regional
Ana María Cháves Chaux	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 Metodológica.  
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)



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FORMATO 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)	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:	13/09/2021
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 organización

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	Evaluada 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.

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)	Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa			Código NSCL:	210602021
				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	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
21060209	1	Organizar archivos de gestión de acuerdo con normatividad vigente y políticas institucionales.	Sena	www.observatorio.sena.edu.co

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	→	Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa

Términos Técnicos Utilizados	
Nombre	Definición
Instrumentos Archivísticos	Herramientas con propósitos específicos que tienen por objeto apoyar el desarrollo e implementación de la gestión documental, entre ellos se encuentran Tabla de Retención Documental (TRD), Cuadro de Clasificación Documental (CCD), Programa de Gestión Documental (PGD) e Inventario Documental
Procesos Técnicos	Conjunto de actividades archivísticas orientadas a la clasificación, la ordenación y la descripción de los documentos de archivo de una institución
Principios Archivísticos	Fundamentación de la teoría archivística, la cual establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras y que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo
Documento de Archivo	Aplica para documento de archivo físico y documento de archivo electrónico
Traslado	Envío de documentos del archivo de gestión al archivo central

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   Aplicar Instrumentos	1.1	La identificación de las agrupaciones documentales está acorde con la tabla de retención documental



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

	Archivísticos		y el cuadro de clasificación documental
		1.2	La clasificación de los documentos de archivo corresponde con la tabla de retención documental y el cuadro de clasificación documental
		1.3	La ordenación de los documentos de archivo cumple con principios archivísticos y normativa
		1.4	La foliación de los documentos de archivo cumple con procedimientos técnicos y normativa
		1.5	La descripción documental cumple con los procedimientos técnicos y normativa
		1.6	La selección de las unidades de conservación cumple con procedimientos técnicos y normativa
		1.7	La elaboración de instrumentos de descripción cumple con procedimientos técnicos y normativa
		1.8	El control de documentos de archivo cumple con procedimientos técnicos y normativa
		1.9	El préstamo de documentos de archivo cumple con normativa
2	Consolidar la transferencia documental	2.1	El alistamiento de los documentos de archivo cumple con el programa de gestión documental y tabla retención documental
		2.2	La elaboración del inventario documental cumple con procedimientos técnicos y normativa
		2.3	El traslado de los documentos de archivo cumple con procesos técnicos y normativa
		2.4	La entrega de los documentos de archivo cumple con principios archivísticos procedimientos técnicos y normativa

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		El uso de elementos de protección personal cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo
		2		X	
C	Gestión ambiental	1	1, 2		El manejo de residuos cumple con normas de gestión ambiental
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2		El uso de la información cumple con normas técnicas y legales
		2	1, 2		El uso de tecnologías de la información cumplen con 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. Documento: concepto, caracteres internos, caracteres externos, clases, documento de archivo (1.1, 1.2, 1.4, 2.1)	
b. Archivos de gestión: concepto, organización, foliación, principios archivísticos, elementos de protección personal y normas relacionadas (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, 2.4)	
c. Instrumentos archivísticos: Concepto, clases, uso y aplicación (1.1, 1.2, 1.7, 2.1, 2.2)	
d. Tablas de retención documental: concepto, uso, aplicación, series documentales, importancia en los procesos técnicos de archivo (1.1, 1.2, 1.7, 2.1, 2.2)	
e. Cuadros de clasificación documental: concepto, uso, aplicación (1.1, 1.2)	
f. Procesos técnicos: clasificación documental, ordenación documental y descripción documental (1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 2.2, 2.3, 2.4)	
g. Agrupaciones documentales: concepto, clases (1.1, 1.7, 2.2)	
h. Transferencias documentales primarias: concepto, cronograma, formatos, elementos de protección personal, normas de gestión ambiental, series documentales (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, B1, C1)	
i. Unidades de conservación: concepto, clases y uso (1.6)	
j. Normativa relacionada con la organización de archivos de gestión (1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 2.2, 2.3, B1, C1, D1)	
k. Principios archivísticos: concepto, clases, aplicación (1.3, 2.4)	
l. Foliación: concepto, procedimiento técnico y aplicación (1.4)	
m. Procedimientos técnicos: concepto y uso (1.4, 1.5, 1.6, 2.2)	
n. Programa de Gestión Documental: concepto y aplicación (2.1)	
o. Información: concepto, normas, uso, seguridad (D1)	
p. Instrumentos de descripción: concepto, elaboración, uso, aplicación (1.5, 1.7)	
q. Seguridad y salud en el trabajo: concepto, uso, elementos de protección (B1)	
r. TIC: Tecnologías aplicadas a la organización de archivos (1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 2.1, 2.2, 2.4, D2)	



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

Evidencias Requeridas			
El desarrollo competente de la función se demuestra a través de: (Asociar las evidencias con los criterios de desempeño, según corresponda):			
Evidencias de Desempeño	Directo:	1. Proceso de clasificación de documentos	
		2. Proceso de ordenación documental	
		3. Procedimiento de foliación	
	De producto:	4. Serie documental organizada	
		5. Inventario documental	
		6. Rótulo de carpeta	
		7. Índice (hoja de control)	
Evidencias de Conocimiento	1. Conceptos de: documento, documento de archivo, archivo de gestión e instrumentos archivísticos		
	2. Tablas de retención documental: concepto, uso y aplicación		
	3. Cuadros de clasificación documental: concepto y aplicación		
	4. Agrupaciones documentales: concepto, clases		
	5. Unidades de conservación: concepto, tipos y uso		
	6. Transferencias documentales: concepto y clases		
	7. Procesos técnicos de archivo: Concepto y aplicación		
	8. Principios archivísticos: Concepto y aplicación		
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
LUISA FERNANDA FIGUEROA	CONSULTORA DOCUMENTAL	INNOVAR DOCUMENTAL	POPAYÁN
DEIBY MARITZA DORADO GARCÍA	JEFE GESTIÓN DOCUMENTAL	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA	POPAYÁN
WILSON CUELLAR HOLL	COORDINADOR DE ARCHIVO	ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN	POPAYÁN
CARLOS ANDRÉS PINO CASTAÑO	PRESIDENTE	SOCIEDAD COLOMBIANA DE ARCHIVISTAS	POPAYÁN
MARTHA MAGNOLIA TENORIO VALENCIA	ASESORA GESTIÓN DOCUMENTAL	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAUCA	POPAYÁN
BETTY AMPARO ORDOÑEZ	COORDINADORA DE ARCHIVO	GOBERNACIÓN DEL CAUCA	POPAYÁN
ILEANA MEDINA VILLANI	INSTRUCTORA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	POPAYÁN

En la validación técnica participaron representantes de:			
Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
Raúl Cartagena Vergara	Docente	Pía Sociedad Salesiana	MEDELLÍN
Gloria Socorro Angel	Instructora	IME	MEDELLÍN
Nelly del Ca Panesso Arias	Docente	Universidad de Antioquia	MEDELLÍN
Ana Leyda Gómez de Echeverry	Profesional	Independiente	CALI
Amanda Acosta	Consejera	Consejo Departamental de Archivos	CALI
Nancy Torres Klinger	Profesional	Independiente	CALI
MARY ALEJANDRA APONTE	Funcionaria	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP	CALI
GUSTAVO PEDROZA	GERENTE	CEROPAPEL COLOMBIA SAS	CALI
IGNACIO MANUEL EPINAYU PUSHAINA	SECRETARIO	SOCIEDAD COLOMBIANA DE ARCHIVISTAS	BOGOTÁ D.C.
EDILBERTO UMAÑA ORTIZ	FUNCIONARIO	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	BOGOTÁ D.C.



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

GLORIA MARIA PARRA	Docente	FUNDACION UNIVERSITARIA INPAHU	BOGOTÁ D.C.
JUAN MANUEL MORALES	FUNCIONARIO	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	BOGOTÁ D.C.
JORGE WILLIAM TRIANA	FUNCIONARIO	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	BOGOTÁ D.C.
NORMA LUCIA JIMENEZ	INSTRUCTORA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	MEDELLÍN
CARMEN ROSA DÍAZ	Instructora	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	BOGOTÁ D.C.

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
Archivo General Nación	Clara Inés Beltrán	Vicepresidente	BOGOTÁ D.C.
Asociación de Empleados Contraloría de Colombia	Martha Colina	Delegatario	CALI
Pensionados	Ana Leyda Gómez	Delegatario	GUADALAJARA DE BUGA
Archivo Histórico de Medellín	Claudia Vásquez	Delegatario	MEDELLÍN
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP	RAFAEL ANTONIO CASTRO ZAPATA	PRESIDENTE	CALI
SOCIEDAD COLOMBIANA DE ARCHIVISTAS	CARLOS ANDRÉS PINO CASTAÑO	Delegatario	POPAYÁN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN	WILSON CUELLAR HOLL	DELEGATARIO	POPAYÁN

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

Experto	Centro de Formación	Regional
Ana María Chaves Chaux	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 Metodológica.

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)	Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa			Código NSCL:	210602032
				Versión NSCL:	1
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	18/01/2022
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 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
210602004	1	Difundir la información y los documentos de archivo existentes de acuerdo con las necesidades de los usuarios	SENA	file:///C:/Users/achavez/Downloads/210602004%20(3).pdf y file:///C:/Us
210602005	1	Prestar el servicio de información y consulta a usuarios de acuerdo con sus requerimientos, políticas institucionales, y términos establecidos en la ley.	SENA	file:///C:/Users/achavez/Downloads/210602005%20(3).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	→	Prestar servicio de información de acuerdo con procedimientos técnicos 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	Atender solicitud	1.1	La confirmación de datos cumple con procedimientos técnicos y normativa.
		1.2	El registro de la solicitud cumple con procedimientos técnicos.
		1.3	La consulta de instrumentos archivísticos cumple con procedimientos técnicos y normativa.
2	Manejar información	2.1	La búsqueda de información cumple con procedimientos técnicos y normativa.



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

		2.2	La clasificación de la información está de acuerdo con requerimientos del usuario.
		2.3	La elaboración de respuesta cumple con normas técnicas.
		2.4	La reproducción de información está de acuerdo con protocolos reprográficos.
		2.5	El control de préstamos cumple con procedimientos técnicos y normativa.

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		El uso de elementos de protección personal cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo.
		2		X	
C	Gestión ambiental	1	1, 2		La disposición de residuos cumple con técnicas y protocolos de gestión ambiental.
		2		X	
D	Gestión de la información	1		X	
		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. Datos: concepto, clases, metadatos, criterios de confirmación, normas de seguridad de la información. (1.1)
- b. Solicitud de información: concepto, criterios de recepción, criterios y técnicas de respuesta, clases. (1.2, 2.3)
- c. Instrumentos archivísticos: concepto, técnicas de manejo. (1.3)
- d. Información: concepto, técnicas de búsqueda, procedimiento de redireccionamiento, métodos de clasificación (2.1, 2.2)
- e. Reprografía: concepto, clases, tipos de equipos, criterios de reproducción de información (2.4)
- f. Préstamos: concepto, técnicas de control (2.5)
- g. Seguridad y salud en el trabajo: concepto, tipos de elementos de protección y sistemas contra caídas (B1)
- h. Normativa: Acceso y préstamo de información. (1.1, 2.1, 2.3)
- i. Residuos: concepto, tipos y técnicas de disposición (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. Manejo de metadatos
		2. Clasificación de información
		3. Seguimiento de solicitudes
	De producto:	4. Registro de préstamos
		5. Informe del servicio
Evidencias de Conocimiento	1. Datos: concepto, clases, criterios de confirmación, normas de seguridad de la información.	
	2. Instrumentos archivísticos: concepto, técnicas de manejo.	
	3. Reprografía: concepto, clases, tipos de equipos, criterios de reproducción de información.	
	4. Seguridad y salud en el trabajo: concepto, tipos de elementos de protección y sistemas contra caídas.	
	5. Normativa: Acceso y préstamo de información. 6. Residuos: concepto, tipos y técnicas de disposición.	

Equipo de recolección de información preliminar a nivel interno SENA:

Experto	Centro de Formación	Regional
ILEANA MEDINA VILLANI	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	CAUCA

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

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
---------	-------	------------------------	--------



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

Yamile Hidalgo Urrea	Asesora de Servicios Archivísticos	Independiente	POPAYÁN
Sandra Gigdena Montoya	Asesora de Servicios Archivísticos	Independiente	POPAYÁN
Luisa Fernanda Figueroa	Gerente	Sistemas de Administración y Gestión de Archivos - SAGA	POPAYÁN
Pablo Fernando Rosero	Jefe Gestión Documental	Gobernación del Cauca	POPAYÁN
María Camila Urazán	Asesora de Servicios Archivísticos	Independiente	POPAYÁN
Clara Inés Muñoz	Asesora de Gestión Documental	Independiente	POPAYÁN
Dalia Elizabeth Rojas	Jefe de Archivo	Alcaldía de Popayán	POPAYÁN
Gloria Janeth Valenzuela Sarria	Jefe de Archivo	Secretaría de Tránsito Alcaldía Municipal de Popayán	POPAYÁN

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
José Luis Vargas Forero	Técnico	Gobernación de Antioquia	MEDELLÍN
Somny Marín Flórez	Instructora gestión documental	Servicio Nacional de Aprendizaje	MEDELLÍN
Davidson Castaño Monsalve	Analista	Empresa de Desarrollo Urbano	MEDELLÍN
Henry Alexander Rengifo	Director de la Gestión Documental de la Universidad de los Andes	Independiente	BOGOTÁ D.C.
Carlos Alberto Zapata	Investigador	Independiente	BOGOTÁ D.C.

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
Gobernación de Antioquia	Jose Luis Vargas Forero	Presidente Encargado	MEDELLÍN
Universidad de Antioquia	Carlos Martínez	Delegatario	MEDELLÍN
Sociedad Colombiana de Archivistas	Carlos Pino	Delegatario	POPAYÁN
Representante de Pensionados SENA	Ana Leyda Gómez	Delegataria	GUADALAJARA DE BUGA
Universidad de Antioquia	Doris Henao	Delegataria	MEDELLÍN
Universidad de Antioquia	Claudia Vásquez	Delegataria	MEDELLÍN
Empresas Municipales de EMCALI	Jairo Andrés Revelo	Delegatario	CALI
Contraloría de Cali	Martha Colina	Delegataria	CALI

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

Experto	Centro de Formación	Regional
Ana María Chaves Chaux	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 Metodológica.

Metodológica.



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

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)	Producir los documentos de archivo de acuerdo con normativa vigente			Código NSCL:	210602020
				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)	23/06/2015			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1519

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

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	→	Producir los documentos de archivo de acuerdo con normativa vigente

Términos Técnicos Utilizados	
Nombre	Definición
Caracteres	Caracteres Externos: Se refiere al Autor, destinatario, lengua, contenido, data tópica, data crónica. Caracteres Internos: Se refiere a Material o soporte, clase: textual o escritos (manuscritos, mecanográficos, impresos), analógicos, gráficos, imágenes, sonoros, audiovisuales y electrónicos) tipología, formato, tradición, cantidad o número de unidades que ocupan documento
Documento	Se refiere a documento electrónico de archivo y documento de archivo
Flujo Documental	Estructuración de tareas, determina cómo realizarlas, presenta el orden y sincronización de las mismas
Registro	Acto por el que se atribuye a un documento de archivo un identificador único al introducirlo en un sistema. Información creada, recibida y mantenida como evidencia y como un activo por parte de una organización o persona, en cumplimiento de obligaciones legales o en las operaciones del negocio
Soporte	Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros

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   Diseñar Tipos de Documentos d	1.1	Los caracteres del documento cumplen con las normas técnicas



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

	Archivo		
		1.2	La estructura del documento coincide con la tipología documental
		1.3	La actualización del documento está de acuerdo con especificaciones técnicas y normativa
		1.4	Los ajustes del diseño están acorde con las especificaciones técnicas y normativa
		1.5	El diseño del documento cumple con las normativa vigente
		1.6	El rediseño del documento cumple con normativa vigente
		1.7	La conservación del documento corresponde a las normas técnicas
		1.8	La preservación a largo plazo corresponde a las especificaciones técnicas y normativa
2	Elaborar Documentos de Archivo	2.1	La tipología del documento cumple con el flujo documental
		2.2	El documento corresponde al tipo y clase
		2.3	Las normas gramaticales corresponde con la clasificación del documento
		2.4	La transcripción del documento cumple con técnicas de digitación y las normas vigentes
		2.5	El flujo documental corresponde al ciclo vital del documento
		2.6	La transcripción del documento cumple con técnicas de digitación y las normas técnicas

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		El uso de elementos de protección personal cumple con normas de seguridad y salud ocupacional
		2		X	
C	Gestión ambiental	1	1, 2		La reutilización de soportes documentales cumple con normas ambientales vigentes
		2	1, 2		La disposición de los residuos está acorde con las normas ambientales vigentes
D	Gestión de la información	1	1, 2		El manejo de información de los documentos producidos cumple con normas de acceso y difusión
		2	1, 2		La preservación a largo plazo cumple con normas técnicas vigentes
E	Oportunidad	1	1, 2		los tiempos del flujo documental cumple con normas establecidas
		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. Documento: concepto, clases, soporte, diseño, rediseño, documento electrónico (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, C1)
- b. Documento de Archivo: concepto, diseño, rediseño caracteres, estructura, elaboración, actualización, trámite, tipología y clase. Documento electrónico de archivo (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.2, 2.3)
- c. Ciclo vital del documento: concepto, uso y aplicación (2.5)
- d. Caracteres: Concepto, Caracteres internos del documento, caracteres externos (1.1)
- e. Conservación documental: concepto, normas, unidades de conservación, instalación (1.7)
- f. Flujo Documental: concepto, estructuración de tareas en la producción documental y normas relacionadas con la producción documental (2.1, 2.5)
- g. Preservación a largo plazo: concepto, uso, aplicación, normas de seguridad de la información (1.8, D2)
- h. Normas relacionadas con la producción documental (1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.2)
- i. Normas gramaticales semántica, sintaxis y redacción relacionadas con la producción documental (1.5, 1.6, 2.3, 2.4, 2.5)
- j. Normas técnicas aplicadas a la producción documental. Concepto, uso y aplicación (1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 2.5, 2.6)
- k. Transcripción: técnicas de digitación, uso de tecnologías aplicadas, normas técnicas (2.4)
- l. Seguridad y salud aplicadas a la producción documental: concepto, uso elementos, normas (B1)
- m. Gestión ambiental aplicada a la producción documental: concepto, manejo de residuos, normas ambientales relacionadas (C1)
- n. Gestión de la Información: concepto, normas de acceso y difusión, relación del documento con la información (D1)
- o. Oportunidad aplicada a la producción documental: concepto y uso (E1)

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. Elaboración de documentos físicos y electrónicos
	De producto:	2. Documentos físicos y documentos electrónicos
Evidencias de Conocimiento	1. Documento de Archivo: concepto, caracteres, tipología, clase. Concepto de documento, diferencia entre documento y documento de archivo	



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

2. Documento electrónico: concepto, clases de documentos, tipología, identificación de caracteres internos y externos. Ciclo vital del documento, preservación a largo plazo, unidades de conservación, normas relacionadas con la producción documental, gestión de la información, gestión ambiental y oportunidad relacionadas con la producción documental

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
Luisa Fernanda Figueroa	Asesora en Gestión Documental	Imprenta Departamental	POPAYÁN
BETTY AMPARO ORDOÑEZ	COORDINADORA DE ARCHIVO	GOBERNACIÓN DEL CAUCA	POPAYÁN
BERNARDA GARCÍA	PROFESIONAL DE ARCHIVO	CORPORACIÓN NACIONAL PARA LA RECONSTRUCCIÓN DE LA CUENCA DEL RIO PAEZ NASA KIWE	POPAYÁN
MARTHA MAGNOLIA TENORIO VALENCIA	ASESORA GESTIÓN DOCUMENTAL	CORPORACIÓN NACIONAL PARA LA RECONSTRUCCIÓN DE LA CUENCA DEL RIO PAEZ NASA KIWE	POPAYÁN
YOLANDA ALVEAR GUERRERO	PROFESIONAL	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	POPAYÁN

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad

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
Empresas Municipales de EMCALI	Rafael Antonio Castro Zapata	Presidente	CALI
Alcaldía de Popayán	Wilson Cuéllar Holl	Delegatario	POPAYÁN
Sociedad Colombiana de Archivistas	Carlos Andres Pino	Delegatario	POPAYÁN
Archivo General de la Nación	María Elvira Zea	Vicepresidente	BOGOTÁ D.C.
Representante de Pensionados SENA	Ana Leyda Gómez	Delegataria	CALI
SENA	Edward Enrique Vargas Vivas	Secretario Técnico	POPAYÁN

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

Experto	Centro de Formación	Regional
Ana Maía Chaves Chau	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	CAUCA
ANA MARIA CHAVES CHAUX	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	CAUCA

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.

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

• Fue reemplazada en la novedad de Actualización por la norma: Código 210601027 – Versión 2 - Título de la Norma Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico .

Título de la Norma Sectorial de Laboral (NSCL)	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico			Código NSCL:	210601027
				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)							
Administrar procesos de acuerdo con técnicas y normativa	→	Gestionar procesos administrativos según normas y procedimientos técnicos	→	Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico	→		→

Términos Técnicos Utilizados	
Nombre	Definición
Soportes	material manual o sistematizado que contenga algún tipo de dato

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	Organizar soportes	1.1	La recolección de datos cumple con guía técnica y normativa
		1.2	La verificación de soportes está de acuerdo con guía técnica y normativa
		1.3	La codificación de información está de acuerdo con procedimiento técnico
2	Consolidar información	2.1	La clasificación de información está de acuerdo con procedimiento técnico
		2.2	El ingreso de información corresponde con procedimiento de registro
		2.3	La custodia de la información está de acuerdo con normativa y procedimiento



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		X	
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1, 2		El manejo de posturas ergonómicas cumple con normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2		X	
C	Gestión ambiental	1	1, 2		El manejo del papel cumple con guías de uso eficiente
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2		El uso de herramientas de ofimática están de acuerdo con instructivo del sistema de información
		2	1, 2		La elaboración de informes está acorde con norma técnica
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. Registro: definición, tipos de registro manuales y digitales, normativa, guía técnica (1.1, 1.2)	
b. Procedimiento de registro: características, técnicas, manuales, normativa (1.3, 2.1, 2.2)	
c. Herramientas ofimáticas: celdas, sistema de información (1.3, 2.2, D1)	
d. Información: definición, tipos de acceso, lenguaje técnico (1.3, D2)	
e. Datos: definición, características, estructura (1.1, 1.3)	
f. Formatos: definición, tipos (2.2, 2.3)	
g. Soporte: definición, tipo, características, normativa (1.2, 2.3)	
h. Confidencialidad de la información: normativa (2.3)	
i. Normativa de seguridad y salud en el trabajo: posturas (B1)	
j. Normativa ambiental: técnicas de uso eficiente del papel (C1)	
k. Informe: norma técnica (D2)	

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. 2. Cargue de información al sistema
		1. 1. Manejo de los soportes de información
	De producto:	1. 3. Documento de soporte
Evidencias de Conocimiento	1. Normativa de seguridad y salud en el trabajo: posturas	
	1. Confidencialidad de la información: normativa	
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 GOMEZ	ASESOR	ISABEL DE MORA FINCA RAIZ SAS	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 D.C.
CLARA RENDON	Profesional	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y	BOGOTÁ



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

		ASEO DE BOGOTÁ ESP	D.C.
WILLIAM FORERO	Técnico	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP	BOGOTÁ D.C.
GONZALO TOVAR	Profesional Especializado	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP	BOGOTÁ D.C.
FABIO HERNÁNDEZ	Profesional Especializado	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP	BOGOTÁ D.C.
JUAN MOTTA	jefe de división	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP	BOGOTÁ D.C.
MARGETH HERNÁNDEZ SERENO	Analista Gestión Calidad	ÉPICA INMOBILIARIA	BOGOTÁ D.C.
ELIANA MONTOYA	Coordinador Facturación	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO	BOGOTÁ D.C.
CAROLINA LINARES	Evaluada de Competencias	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	BOGOTÁ D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
JUAN ESTEBAN ÁLVAREZ	Auxiliar Administrativo	PORTAFOLIO TEXTIL	MEDELLÍN
YONATAN COBOS	Auxiliar de Compras	GRUPO EMI	MEDELLÍN
JULIÁN FORONDA ZAPATA	Líder Gestión Calidad	GRUPO EMI	MEDELLÍN
MARÍA BEIBA LÓPEZ	Secretaría	POLITECNICO EMPRESARIAL COLOMBIANO	CALI
LUZ ÁNGELA ZAMBRANO	Recepcionista	ASEGURADORA SOLIDARIA	CALI
ANY BASTIDAS	Cajera	CORPORACIÓN IPS	CALI
CAROLINA CARVAJAL	Cajera	CORPORACIÓN IPS	CALI
ROCÍO DEL PILAR MORENO	Administradora	SHOES BLESSINGS	BUCARAMANG A
AURA HERNÁNDEZ	Analista Comercial	SEGUROS GENERALES SURAMERICANA SA	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
UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA	JUAN GUILLERMO HERNÁNDEZ ROMERO	Presidente	BOGOTÁ D.C.
ISABEL DE MORA FINCA RAIZ SAS	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 FORMACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD	DISTRITO CAPITAL

La orientación en la validación técnica estuvo a cargo de:

Experto	Centro de Formación	Regional

La orientación en Verificación  
Metodológica.



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
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)	Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa			Código NSCL:	210602001
				Versión NSCL:	3
Estado Producto	Proyecto	Avalado	Aprobado	Fecha de publicación (dd/mm/aaaa):	/ /
			X	Fecha de revisión:	09/11/2022
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA (dd/mm/aa)	23/02/2018			No. Acta de Aprobación Consejo Directivo Nacional del SENA	1543

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

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	
Esta norma toma como referente la norma o unidad de competencia:				
Código	Versión	Nombre de la Norma/Unidad de Competencia Internacional	Organismo/entidad	Link
210602001	2	Tramitar los documentos de archivo de acuerdo con la normativa vigente y políticas institucionales.	Sena	http://certificados.sena.edu.co/claborales/default.asp#resultado

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	→	Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos 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	Recibir documentos	1.1	La verificación de documentos está acorde con procedimiento técnico y normativa archivística
		1.2	La asignación de consecutivo cumple con protocolo técnico de comunicaciones
		1.3	El diligenciamiento de campos corresponde con datos definidos y procedimiento técnico
		1.4	La asignación de tiempos de respuesta cumple con normativa archivística
		1.5	El uso de herramientas tecnológicas corresponde con las especificaciones técnicas
2	Distribuir documentos	2.1	La clasificación de documentos corresponde con especificaciones del destinatario
		2.2	El enrutamiento de documentos cumple con procedimientos técnicos y especificaciones del destinatario
		2.3	El control de mensajería cumplen con ruta asignada y tecnología disponible



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		X	
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1, 2		El uso de elementos de protección personal cumple con normas de seguridad y salud ocupacional
		2		X	
C	Gestión ambiental	1	1, 2		El manejo de residuos cumple con políticas y normas de gestión ambiental
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1, 2		El manejo de información cumple con normas de acceso y difusión
		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. Documento: concepto, clases, radicación, registro, distribución, técnicas de elaboración (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3)	
b. Información: concepto, uso, aplicación, tipos de formatos (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3)	
c. Normas para el trámite de documentos: concepto, uso y aplicación (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3)	
d. Metadatos: concepto, uso, aplicación y clasificación (1.3, 1.5)	
e. Manual de funciones: concepto, uso y aplicación (1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 2.1, 2.2)	
f. Herramientas tecnológicas: definición, tipos y técnicas de manejo (1.2, 1.3, 1.5)	
g. Mensajería: concepto, uso y aplicación (1.1, 2.1, 2.2, 2.3)	
h. Correspondencia: concepto, uso y aplicación (1.1, 1.3, 1.4, 2.1)	
i. Sistemas de clasificación: concepto, uso y aplicación (2.1, 2.2, 2.3)	
j. Canales de comunicación: página web, redes sociales, chat institucional, correos corporativos (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3)	
k. Elementos ergonómicos: criterios de utilización, normas de seguridad y salud en el trabajo (B1)	
l. Recursos: uso eficiente de la energía, manejo eficiente de equipos, normas de gestión ambiental relacionadas (C1)	
m. Información: criterios de utilización, seguridad de la información, criterios de documentación, normativa (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. Radicación de documentos	
		2. Registro de información	
		3. Reparto de documentos	
	De producto:	4. Planilla entrega documentos diligenciada	
Evidencias de Conocimiento	1. Documento: concepto, clases, radicación, registro, distribución, técnicas de elaboración		
	2. Normas relacionadas con el trámite de documentos: concepto, uso y aplicación		
	3. Manual de funciones: concepto, uso y aplicación		
	4. Metadatos: concepto, uso, aplicación y clasificación		
	5. Canales de comunicación: página web, redes sociales, chat institucional, correos corporativos		
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
FABIAN ALFONSO FIGUEROA PERDOMO	COORDINADOR GESTIÓN DOCUMENTAL	ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN	POPAYÁN
MARÍA EUGENIA ARBOLEDA DE ROA	DIRECTORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	SOCIEDAD CAMERAL DE CERTIFICACIÓN DIGITAL	BOGOTÁ D.C.



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

AMANDA ACOSTA MANZANO	CONSULTORA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO	PARTNER DEL PACIFICO S.A	CALI
ALVARO ZALAZAR ESQUIVEL	ASESOR GESTIÓN DOCUMENTAL-INDEPENDIENTE	ALVARO SALAZAR ESQUIVEL	CALI
FRANCIA ELENA GONZÁLEZ CANO	MIEMBRO ADHERENTE	SOCIEDAD COLOMBIANA DE ARCHIVISTAS	CALI
DERLY EMILIA CAICEDO DE RAMOS	LÍDER GESTIÓN DOCUMENTAL	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	POPAYÁN

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa / Organización	Ciudad
JORGE OLMEDO CASTRO	ADMINISTRADOR DOCUMENTAL	CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA	POPAYÁN
DEIBY MARITZA DORADO GARCÍA	JEFE DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA	POPAYÁN
PABLO FERNANDO ROSERO	COORDINADOR ARCHIVO CENTRAL	GOBERNACIÓN DEL CAUCA	POPAYÁN
MARTHA MAGNOLIA TENORIO VALENCIA	PROFESIONAL DE ARCHIVO	MOVILIDAD FUTURA SAS	POPAYÁN
ENORIS CECILIA SERNA	AUXILIAR DE ARCHIVO	PERSONERIA MUNICIPAL	MEDELLÍN
RAMÓN ANTONIO RESTREPO DÍAZ	JEFE DE ARCHIVO	INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO	MEDELLÍN
LEONARDO GÓMEZ URIBE	ARCHIVISTA	UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA/UPB	MEDELLÍN
KAREN OCHOA RUÍZ	ANALISTA GERENCIA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS	BANCOLOMBIA S.A	MEDELLÍN
FRANK YESID GRANADA	DOCENTE	INSTITUCIÓN COLOMBIANA DE EDUCACIÓN TÉCNICA LABORAL S.A.S	MEDELLÍN
LINA MARÍA RODRÍGUEZ	CONTRATISTA ARCHIVO CENTRAL	UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD	MEDELLÍN
ANA MARÍA MONTALVO	DOCENTE	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO DEL VALLE DEL CAUCA	CALI
CATALINA MOSQUERA	COORDINADORA GESTIÓN DOCUMENTAL	UNIVERSIDAD LIBRE	CALI
JUAN CARLOS DELGADO MARTÍNEZ	JEFE DE DEPARTAMENTO	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP	CALI
GUSTAVO PEDROZA	GERENTE	CEROPAPEL COLOMBIA SAS	CALI
MARTHA CECILIA TABARES MOLINA	JEFE DE ARCHIVO	HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE	CALI

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
SOCIEDAD COLOMBIANA DE ARCHIVISTAS	CARLOS ANDRÉS PINO CASTAÑO	DELEGATARIO	POPAYÁN
RAFAEL CEDEÑO	ANA LEYDA GÓMEZ DE ECHEVERRI	DELEGATARIA	GUADALAJARA DE BUGA
CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI	MARTHA ERNESTINA COLINA CÁRDENAS	DELEGATARIA	CALI
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP	JUAN CARLOS DELGADO MARTÍNEZ	PRESIDENTE	CALI
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	CARLOS MARIO MARTÍNEZ TORO	DELEGATARIO	MEDELLÍN



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
YOLANDA DEL ALVEAR GUERRERO	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  
Metodológica.

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	Se repetían en dos actividades claves en cuanto a documntos que se reciben y los que se despachan
Denominación de la actividad clave	No representaban una acción fundamental que le competa a la función
Evidencias de la NSCL	Las evidencias anteriores tenían el nombre de las actividades clave
Nombre de la NSCL	Por requerimiento de otra condición relacionada con procesos técnicos, no únicamente normativa