



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Saber Hacer vale

**Normas de
Competencia Laboral**

Primera convocatoria 2021



**Dirección de Movilidad y
Formación para el Trabajo**
Ministerio del Trabajo
2021





Gestión Administrativa

1. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados al adecuado manejo de atención al cliente, en niveles tanto internos como externos al interior de una empresa u organización.

- Atención de requerimientos por parte de agentes internos (compañeros, jefes, otros departamentos) al interior de la compañía
- Atención de requerimientos por parte de agentes externos y a través de canales específicos (telefónico, presencial, escrito, correo electrónico)
- Clasificación PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones) para identificar el tipo de servicio requerido.

2. Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con la organización de archivos de gestión, en cumplimiento de la normatividad vigente, partiendo de los lineamientos dispuestos por el Archivo General de la Nación, ente regulador de los procesos archivísticos y de gestión documental.

- Organización de archivos teniendo en cuenta la Tabla de Retención Documental y diferentes formatos establecidos para efectos de realización de transferencias documentales.

3. Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con la proyección y digitación de textos.

- Manejo adecuado de la información, estructura del documento, buena redacción, ortografía, técnicas de digitación, y velocidad en la que se escriben los textos.

4. Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con elaboración de estrategias y planes de acción, para actividades que requieran intervención y socialización y que van encaminadas a la obtención de un logro o resultado.

- Análisis de actividades, mediciones de tiempo, manejo de cronogramas.
- Conocimiento de las herramientas de gestión para la medición y diagnósticos de su área como matrices y esquemas FODA. (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas)



Gestión Documental

5. Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con el registro de información y radicación de documentos.

- Registros de radicación y entrega de correspondencia y bases de datos electrónicas: Registro de información, datos básicos de correspondencia, características físicas como documentos y muestras.
- Proceso de reparto de documentos: Distribución, diligenciamiento y entrega de correspondencia.



Servicios a la Salud

6. Cuidar personas según protocolos de actividades básicas cotidianas y grado de autonomía

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con la experiencia sobre el cuidado de otras personas con dependencia para la realización de sus actividades diarias. Todas las labores se relacionan en un formato aportado por el SENA. No aplica para cuidado de niños.

- Proveer ayuda en el desarrollo de actividades como alimentarse, tomarse los medicamentos, vestirse, ir al baño, entre otras.



Mercadeo

7. Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con la venta de productos (tangibles) y servicios (intangibles).

- Presentación de propuesta comercial y cierre satisfactoria de la compra.
- Perfil comercial con buena comunicación y enfoque al cliente, adecuado manejo de objeciones, conocimiento, persuasión, uso de estrategias de ventas y negociación y seguridad en el manejo de la información.

8. Surtir productos según plan y técnicas de mercadeo

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con el alistamiento, abastecimiento y exhibición de productos en almacenes de grandes superficies, almacenes de cadenas, minimercados y tiendas.

- Manejo de inventarios, almacenamiento y manipulación adecuada de mercancía, verificación de la calidad de los productos, organización de los espacios para la ubicación de los artículos y el material publicitario.

9. Impulsar productos de acuerdo con el plan promocional y protocolos de campaña

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con la promoción de productos en puntos de ventas como: centros comerciales, supermercados, almacenes de cadena, entre otros.

- Conocimiento de portafolio de servicios y utilización de material propio sobre el producto a impulsar, repartición de degustaciones y manipulación adecuada del producto.
- Suministro de información sobre las características beneficios, formas de preparación del producto, entre otros.
- Registro de las actividades sobre productos: Lanzamiento de un nuevo producto o campañas de promoción de la misma línea del producto.



Seguridad y Vigilancia Privada

10. Controlar accesos de acuerdo con normativa de seguridad privada

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con el ejercicio de actividades de vigilancia mediante evidencia directa (en sitio o por video) sobre procedimientos de control de acceso, tanto de entrada como de salida de personas, materiales, equipos, herramientas o bienes.

- Verificación y diligenciamiento de listas de chequeo, sobre aspectos como: cumplimiento de consignas, validación de información, procedimiento para el reporte de novedades de acuerdo con protocolos técnicos y operativos.



Construcción e Infraestructura

11. Realizar mantenimiento de acabados de acuerdo con normas, planos y especificaciones

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos sobre el mantenimiento de acabados existentes en una edificación tales como:

- Enchapes, estucos, pinturas, molduras, cielos rasos falsos.

12. Preparar materiales según especificaciones de construcción

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos sobre preparación de materiales para ser utilizados en el sector de la construcción.

- Preparación del concreto con uso adecuado de proporciones.
- Selección de herramientas y selección y preparación de herramientas y aditivos para elaboración de mezclas bajo normas ambientales de seguridad y calidad.

13. Instalar aparatos sanitarios de acuerdo con planos y normativa técnica

Esta norma de competencia evaluará conocimientos sobre la instalación de aparatos sanitarios según planos o normativa técnica.

- Lectura de planos, uso adecuado y necesario de herramientas para la instalación de accesorios sanitarios según normas ambientales, de seguridad y calidad.
- Métodos de instalación, pruebas de funcionamiento y diligenciamiento de formatos según requerimientos específicos.

14. Pintar superficie de acuerdo con procedimiento y ficha técnica

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos que abarcan desde el alistamiento de herramientas y materiales que permitan un manejo adecuado de la pintura, hasta el cubrimiento final de las superficies solicitadas.

- Compresión de las fichas técnicas de los productos, tipos, usos, técnicas, aditivos, disolventes, así como también características de las superficies, materiales que la constituyen, técnicas de inspección, resanado, protección y limpieza para fijación uniforme de la pintura.
- Manipulación de sustancias, dosificación de mezcla, cubrimiento de las superficies a través de criterios como delineado y distribución de la pintura, manejo de frecuencia de intervención para garantizar la durabilidad de los tiempos de secado y número de capas de acuerdo a técnicas de acabado, ficha técnica y condiciones locativas.

15. Reparar fachadas de acuerdo con planos y especificaciones técnicas

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos sobre reparación de fachadas de edificios, según planos y especificaciones técnicas.



Business Process Outsourcing – BPO

16. Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos sobre la atención de solicitudes vía telefónica o por medio de un Call Center.

- Manipulación de herramientas para diligenciar, clasificar, consultar y comprobar identidad de los clientes.
- Recepción, validación y solución de solicitudes del cliente, notificación de resultados y cierre de requerimientos.
- Caracterización de requerimientos (PQRS), con adecuada atención e interacción con el cliente.



Turismo

17. Repartir domicilios de acuerdo con estándares de servicio y normativa técnica

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con el proceso integral de repartición de domicilios, incluyendo:

- Monitoreo del estado del vehículo en el que se transportan los pedidos, cumplimiento de los requerimientos del cliente en cuanto al buen estado del producto y distribución de pedidos según rutas y zonas de cobertura.
- Comunicación constante con el cliente, manejo de comprobantes de entrega y uso de medios de pago ofrecidos por los usuarios.
- Uso de elementos de protección y bioseguridad, higiene y limpieza del contenedor donde se transportan los productos.



Procesamiento de Alimentos

18. Preparar alimentos de acuerdo con la orden de producción y procedimiento técnico

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con la preparación de alimentos, normas generales sobre higiene y alistamiento de alimentos, técnicas de preparación, así como también, conocimientos en seguridad, salud en el trabajo y manejo de información.

- Manejo adecuado de utensilios y equipos usados para elaboración de alimentos.
- Alistamiento y técnicas para el uso de materias primas y sus preparaciones.

19. Manipular alimentos de acuerdo con el procedimiento técnico y normativa de alimentos

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos relacionados con la aplicación de buenas prácticas en la manipulación de alimentos, teniendo en cuenta la normatividad vigente en Colombia (Resolución 2674 de 2013), por el cual se estipulan los estándares de calidad sobre manipulación de alimentos.



Agua potable y saneamiento básico

20. Limpiar áreas públicas de acuerdo con las normas técnicas

Esta norma de competencia evaluará los conocimientos sobre ejecución de labores de limpieza como:

- Evacuación y limpieza de cestas y canastillas de residuos sólidos, así como reemplazo y ubicación de bolsas para nuevos residuos.
 - Ejecución de barrido manual en áreas públicas.
- Verificación, pertinencia y uso adecuado de elementos de trabajo.



El empleo
es de todos

Mintrabajo

©Grupo de Comunicaciones
Ministerio del Trabajo

2021

www.mintrabajo.gov.co

[@MinTrabajoCol](#)

