aportes en línea

# Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

| Identificación | dv | Razon Social | Clase Aportante | Sucursal Principal | Direccion | Ciudad-Departamento | Teléfono | Exonerado SENA e ICBF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CC 80421767 | | JORGE ERNESTO ZULUAGA GUZMAN | INDEPENDIENTE | Principal | Cra 49 #165-33 Apto 516 Torre 2 Bogota | BOGOTA-BOGOTA D.E. | 2742258 | No |

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

| Periodo | | Clave | | Tipo | Fecha | | Pago | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pensión | Salud | Pago | Planilla | Planilla | Limite | Pago | Banco | Dias Mora | Valor |
| 2021-11 | 2021-11 | 1226322934 | 9427643538 | I | 2021/12/16 | 2021/12/01 | BANCOLOMBIA | 0 | $493,400 |

**LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES**

| EMPLEADO | | | NOVEDADES | | | | | | | | | | | | | | | | PENSION | | | | SALUD | | | | CCF | | | | RIESGOS | | | | PARAFISCALES | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. | Identificación | Nombre | ing | ret | tde | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sln | ige | lma | vac | avp | vct | irl | vip | Codigo | Días | IBC | Aporte | Codigo | Días | IBC | Aporte | Codigo | Días | IBC | Aporte | Codigo | Días | IBC | Aporte | Días | IBC | Aporte | Exonerado SENA e ICBF | Total Aportes |
| **SUCURSAL: Principal (1 Afiliados)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | $1,700,000 | $272,000 | | | $1,700,000 | $212,500 | | | $0 | $0 | | | $1,700,000 | $8,900 | | $0 | $0 | | $493,400 |
| **Centro de Trabajo: Principal (1 Afiliados)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | $1,700,000 | $272,000 | | | $1,700,000 | $212,500 | | | $0 | $0 | | | $1,700,000 | $8,900 | | $0 | $0 | | $493,400 |
| Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (1 Afiliados) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | $1,700,000 | $272,000 | | | $1,700,000 | $212,500 | | | $0 | $0 | | | $1,700,000 | $8,900 | | $0 | $0 | | $493,400 |
| 1 | CC | 80421767 | ZULUAGA JORGE | | | | | | | | | | | | | | | | | 230301 | 30 | $1,700,000 | $272,000 | EPS005 | 30 | $1,700,000 | $212,500 | | 0 | $0 | $0 | 14-23 | 30 | $1,700,000 | $8,900 | 0 | $0 | $0 | No | $493,400 |
| **Total** | | **Afiliados( 1)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | $1,700,000 | $272,000 | | | $1,700,000 | $212,500 | | | $0 | $0 | | | $1,700,000 | $8,900 | | $0 | $0 | | $493,400 |


DATOS GENERALES DEL APORTANTE

| Identificación | dv | Razon Social | Clase Aportante | Sucursal Principal | Direccion | Ciudad-Departamento | Teléfono | Exonerado SENA e ICBF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CC 80421767 | | JORGE ERNESTO ZULUAGA GUZMAN | INDEPENDIENTE | Principal | Cra 49 #165-33 Apto 516 Torre 2 Bogota | BOGOTA-BOGOTA D.E. | 2742258 | No |

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

| Periodo | | Clave | | Tipo | Fecha | | Pago | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pensión | Salud | Pago | Planilla | Planilla | Limite | Pago | Banco | Dias Mora | Valor |
| 2021-11 | 2021-11 | 1226322934 | 9427643538 | I | 2021/12/16 | 2021/12/01 | BANCOLOMBIA | 0 | $493,400 |


**RESUMEN DE PAGO**

| RIESGO | CODIGO | NIT | DV | AFILIADOS | VALOR LIQUIDADO | INTERESES MORA | SALDOS E INCAPACIDADES | VALOR A PAGAR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AFP (ADMINISTRADORAS: 1) | | | | 1 | $272,000 | $0 | $0 | $272,000 |
| PORVENIR | 230301 | 800,224,808 | 8 | 1 | $272,000 | $0 | $0 | $272,000 |
| ARL (ADMINISTRADORAS: 1) | | | | 1 | $8,900 | $0 | $0 | $8,900 |
| POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | 14-23 | 860,011,153 | 6 | 1 | $8,900 | $0 | $0 | $8,900 |
| EPS (ADMINISTRADORAS: 1) | | | | 1 | $212,500 | $0 | $0 | $212,500 |
| SANITAS | EPS005 | 800,251,440 | 6 | 1 | $212,500 | $0 | $0 | $212,500 |
| TOTAL | | | | 1 | $493,400 | $0 | $0 | $493,400 |

**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Bogotá, Diciembre de 2021

Señora
**GLORIA ESPERANZA ROBLES GARCÍA**
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.2258937** de **2021**
Asesor G03 Grupo de Cualificaciones y FAV
Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo-SNFT

Bogotá.

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual mes de **Diciembre** del año **2021**

**Referencia:** CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.2258937** de **2021**

**Jorge Ernesto Zuluaga Guzman**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80421767 de Bogotá, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Grupo de Cualificaciones y Formación a lo Largo de la Vida, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

**Valor y forma de Pago**: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTO VENTICINCO MIL PESOS M/CTE ($44.625.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago correspondiente al mes de Febreo de 2021 por valor de DOS MILLÓNES CIENTO VEINTICINCO MIL PESOS M/CTE ($2.125.000) y b) Once (11) pagos iguales por los meses de Marzo a diciembre de 2021, por valor de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE ($4.250.000) cada uno

**Plazo:** hasta el 31 de diciembre de 2021, sin exceder la presente vigencia presupuestal.

| **OBJETO:** |
| --- |
| **1-7077-03 Prestar los servicios profesionales para apoyar en el análisis de información socioeconómica y en la conceptualización para el diseño de catalogos de cualificaciones, en el marco de la incorporación del SENA al Sistema Nacional de Cualificaciones.** |

**Obligaciones Especificas:**

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| A | Presentar un plan de trabajo en el mes de Noviembre y hacer seguimiento, atendiendo los lineamientos del SENA, a fin de obtener los resultados propuestos en el cumplimiento de las metas e indicadores, cuyo cumplimiento será revisado por el supervisor. | Plan de trabajo sobre la correlación de variables para Resulatodos de aprendizaje y criterios de evaluación, nivelación de resultados de aprendizaje y construcción de estructuras de cualificaciónpara el nuevo catalogo de Gestión Administriva y la actualización del Catalogo de Banca. | Plan de Trabajo del Grupo de Cualificaciones. (Archivo de Excel) |
| B | Apoyar el Desarrollo de estudios socioeconómicos del sector y su documentación en el diseño de catalogos de cualificaciones. | | |
| C | Apoyar el proceso de estructuración de los catalogos de cualificaciones que elabore el grupo de cualificaciones y formación a lo largo de la vida. | Elaboración de la matriz de correlación de variables para redacción de resultados de aprendizaje y criterios de evaluación para el nuevo catalogo de Gestión Administrativa y la actualización del Catalogo de Banca con apoyo de expertos de Gestión Administrativa y de Banca.<br><br>Se realizo viaje a la ciudad de Tunja Boyaca en la segunda semana de Diciembre 2021, para validar con expertos SENA de Banca la matriz ocupacional y organizacional y los perfiles ocupacionales con asociación de normas de Competencia laboral, y la redacción de resultados de aprendizaje y criterios de evaluación. | Archivos de Excel con las matrices de Correlación de variables para redacción de resultados de aprendizaje y Criterios de Evaluación. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| D | Analizar información ocupacional y socioeconómica necesaria para la estructuración de los catalogos de cualificaciones. | | |
| E | Apoyar el proceso de arnonizacion de fuentes de información laboral y ocupacional usada para la estructuración de los catalogos de cualificaciones. | | |
| F | Brindar acompañamiento en reuniones y comités convocados por el SENA. | Participación en reuniones por Microsoft Teams con el equipo de Cualificaciones del SENA sobre las metas y Objetivos del Area | Archivo de Excel con el listado de asistentes a las reuniónes |

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales certificados de afilicacion a EPS Sanitas, Pensiones Porvernir y ARL Positiva**,** correspondiente al mes de Noviembre 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Cordialmente,

**_____**

**Jorge Ernesto Zuluaga Guzmán**
**Contratista**
**C.C. Nº 80421767 de Bogotá**

Recibí a satisfacción:

_____

**Gloria Esperanza Robles García**
**Supervisora Contrato Nº CO1.PCCNTR.2258937 de 2021**
**Coordinadora Grupo de Cualificaciones y Formación a lo Largo de la Vida**
**Asesor G03**

| | | |
|---|---|---|
| | SECCIÓN K (CIIU) | |
| | DIVISIÓN 64 | |
| | GRUPO | |
| | CLASE | |
| | CADENA DE VALOR | |
| | PROCESOS<br><br>ÁREAS FUNCIONALES | Permite la<br>institucic |
| | | Ocupación |
| ESTRATÉGICO | Administrativa y Financiera - Sucursal | erente de Ban<br><br>Directores y Gerentes de servicios y procesos de negocio |

ESAS DEL SECTOR

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Cajeros de bancos y afines |
| | | | Auxiliares de Crédito y Cobranza (en CUOC: empleados de centros de llamadas) |

| ORGANIZACIÓNES /EMPR | MISIONAL | Operaciones (Front Office) | Cobradores, auxiliares de cartera y afines |
| --- | --- | --- | --- |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Auxiliares de servicios estadísticos y financieros |

| | | |
|---|---|---|
| | | Analistas y asistentes financieros préstamos y créditos |
| APOYO | AREA FUNCIONAL E Apoyo Backoffice | |

**CAPTACIÓN**

**absorción de recursos del público por parte de los bancos u otras ones financieras, mediante el uso de Instrumentos de Captación.**

**COLOCACIÓ**

**Es el proceso por el cual se pone el din banca genera un nuevo dinero del capi la captación y, con estos recursos, se ot organizaciones**

| Código Ocupación | CNO | Código | Nivel | Denominaciones | Ocupación | Código Ocupación | CNO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12113 | Gerentes de Banca, Crédito e Inversiones | .0122 | 4 | Vicepresidente administrativo banca<br>Vicepresidente comercial entidades financieras<br>Vicepresidente de mercadeo entidades financieras de telecomunicaciones<br>Vicepresidente de operaciones entidades financieras de telecomunicaciones<br>Vicepresidente de producción entidades financieras de telecomunicac | erente de Ban | 12113 | Gerentes de Banca, Crédito e Inversiones |
| 13492 | Directores y gerentes generales de servicios y procesos de negocio | | 4 | Director de operaciones de procesos<br>Director de servicios de procesos de | Directores y Gerentes de servicios y procesos de negocio | 13492 | Directores y gerentes generales de servicios y procesos de negocio |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 42110 | e Servicios Fi | 1332 | 2 | Auxiliar de caja<br>Cajero de banco<br>Cajero de cambio de moneda<br>Cajero principal de servicios financieros<br>Cajero de servicios financieros<br>Corresponsal no bancario<br>Empleado ventanilla banco | Cajeros de bancos y afines | 42110 | e Servicios Fi |
| 42220 | Auxiliares de Cartera y Cobranzas | 1334 | 2 | Cajero banca<br>Agente contact center cobranzas<br>Agente de call center cobranzas<br>Agente de contact center<br>Asesor call center<br>Asesor contact center<br>Auxiliar de centro de llamadas<br>Auxiliar de información al cliente centro de llamadas<br>Consultor de call center<br>Entrenador de centro de contacto<br>Entrenador telefónico<br>Operador de | Auxiliares de Crédito y Cobranza (en CUOC: empleados de centros de llamadas) | 42220 | Auxiliares de Cartera y Cobranzas |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 42140 | r Cartera y Co | 1334 | **2** | Cobrador de deudas<br>Auxiliar de cartera<br>Auxiliar cartera y cobranzas<br>Auxiliar cobranza y facturación<br>Auxiliar de cobranza<br>Auxiliar de crédito de cartera<br>Auxiliar crédito y cobranzas<br>Auxiliar de recaudos<br>Cobrador<br>Cobrador externo<br>Cobrador recaudador<br><br>Agente contact center | Cobradores, auxiliares de cartera y afines | 42140 | r Cartera y Co |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 43121 | de servicios fi | 1333 | **2** | Auxiliar financiero<br>Auxiliar de ahorros<br>Auxiliar de banca, seguros y otros servicios financieros<br>Auxiliar bancario<br>Auxiliar de crédito<br>Auxiliar de crédito de banca<br>Auxiliar de cuentas corrientes<br>Auxiliar de dividendos<br>Auxiliar de giros y remesas<br>Auxiliar de seguros<br>Informador comercial de | Auxiliares de servicios estadísticos y financieros | 43121 | de servicios fi |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33120 | Analistas, Asistentes y Asesores de Servicios Financieros | 1232 | 4 | Analista de banco de préstamos o créditos<br>Analista de cartera<br>Analista de cobro<br>Analista de crédito<br>Analista de crédito y cobranzas<br>Analista de evaluación de préstamos o créditos<br>Analista de hipoteca<br>Analista de normalización<br>Analista de préstamos<br>Analista de préstamos bancarios<br>Analista de préstamos | Analistas y asistentes financieros préstamos y créditos | 33120 | Analistas, Asistentes y Asesores de Servicios Financieros |

**K Actividades financieras y de seguros**

**64 Actividades de servicios financieros, excepto las de seguros y de pensiones**

**641 Intermediación monetaria**

**6412 Bancos comerciales**

**Eslabón 1. Banca "Conjunto de acciones económicas que tienen por misión llevar a cabo actividades comerciales"**

**ÓN BANCARIA**
**ero a circular en la economía, es decir, la tal o los recursos que obtiene a través de organ créditos a las personas, empresas u que los soliciten.**

**Son los productos y servicio**

| Código | Nivel | Denominaciones | Ocupación | Código Ocupación - CUOC | CNO |
|---|---|---|---|---|---|
| .0122 | 4 | Vicepresidente administrativo banca<br>Vicepresidente comercial entidades financieras<br>Vicepresidente de mercadeo entidades financieras de telecomunicaciones<br>Vicepresidente de operaciones entidades financieras de telecomunicaciones<br>Vicepresidente de producción entidades financieras de telecomunicaciones<br>Administrador portafolio de inversiones | Gerente de Banca | 12113 | Gerentes de Banca, Crédito e Inversiones |
| | 4 | operaciones de procesos<br>Director de servicios de procesos de | Directores y Gerentes de servicios y procesos de negocio | 13492 | Directores y gerentes generales de servicios y procesos de negocio |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1332 | 2 | Auxiliar de caja<br>Cajero de banco<br>Cajero de cambio de moneda<br>Cajero principal de servicios financieros<br>Cajero de servicios financieros<br>Corresponsal no bancario<br>Empleado ventanilla banco<br>Cajero banca | Cajeros de bancos y afines | 42110 | ɔs de Servicios Finan |
| 1334 | 2 | Agente contact center cobranzas<br>Agente de call center cobranzas<br>Agente de contact center<br>Asesor call center<br>Asesor contact center<br>Auxiliar de centro de llamadas<br>Auxiliar de información al cliente centro de llamadas<br>Consultor de call center<br>Entrenador de centro de contacto<br>Entrenador telefónico<br>Operador de | Auxiliares de Crédito y Cobranza (en CUOC: empleados de centros de llamadas) | 42220 | Auxiliares de Cartera y Cobranzas |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1334 | **2** | Cobrador de deudas<br>Auxiliar de cartera<br>Auxiliar cartera y cobranzas<br>Auxiliar cobranza y facturación<br>Auxiliar de cobranza<br>Auxiliar de crédito de cartera<br>Auxiliar crédito y cobranzas<br>Auxiliar de recaudos<br>Cobrador<br>Cobrador externo<br>Cobrador recaudador<br><br>Agente contact center cobranzas | Cobradores, auxiliares de cartera y afines | 42140 | iliar Cartera y Cobra |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1333 | **2** | Auxiliar financiero<br>Auxiliar de ahorros<br>Auxiliar de banca, seguros y otros servicios financieros<br>Auxiliar bancario<br>Auxiliar de crédito<br>Auxiliar de crédito de banca<br>Auxiliar de cuentas corrientes<br>Auxiliar de dividendos<br>Auxiliar de giros y remesas<br>Auxiliar de seguros<br>Informador comercial de | Auxiliares de servicios estadísticos y financieros | 43121 | ·es de servicios finar |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1232 | 4 | Analista de banco de préstamos o créditos<br>Analista de cartera<br>Analista de cobro<br>Analista de crédito<br>Analista de crédito y cobranzas<br>Analista de evaluación de préstamos o créditos<br>Analista de hipoteca<br>Analista de normalización<br>Analista de préstamos<br>Analista de préstamos bancarios<br>Analista de préstamos | Analistas y asistentes financieros préstamos y créditos | 33120 | Analistas, Asistentes y Asesores de Servicios Financieros |
| | | | Asesor Servicio al Cliente | 42251 | Información y Servi |

**SERVICIOS BANC**

**os ofertados por una institución financi**

| Código | Nivel |
|---|---|
| .0122 | 4 |
| | 4 |

1332 2

1334 2

1334 **2**

1333 **2**

| | |
|---|---|
| 1232 | 4 |
| 1353 | 2 |

**ARIOS**
**era y generalmente están enfocados en ahorro y crédito**

| Denominaciones |
| --- |
| Vicepresidente administrativo banca |
| Vicepresidente comercial entidades financieras |
| Vicepresidente de mercadeo entidades financieras de telecomunicaciones |
| Vicepresidente de operaciones entidades financieras de telecomunicaciones |
| Vicepresidente de producción entidades financieras de telecomunicaciones |
| Administrador portafolio de inversiones |
| Director de departamento de crédito |
| Director servicios tarjeta de crédito |
| Gerente banca crédito e inversiones |
| Gerente comercial banca empresarial |
| Gerente corporación financiera |
| Gerente crédito |
| Gerente cuenta banca |
| Gerente inversión bancaria |
| Gerente inversión fiduciaria |
| Gerente de operaciones de banca |
| Gerente servicio al cliente institución financiera |
| Jefe crédito y cartera |
| Jefe de departamento de crédito |
| Jefe de sección de fiduciaria |
| Jefe servicio al cliente institución financiera |
| Subgerente comercial de banca personal |
| |
| Administrador oficina pensiones y cesantías |
| Director oficina banca |
| Gerente banco |
| Gerente inversión |
| Gerente oficina banca |
| Director de operaciones de procesos |
| Director de servicios de procesos de negocio |
| Director y gerente de servicios y procesos de negocio |
| Gerente de operaciones de procesos de negocio |
| Gerente de procesos de negocio |
| Gerente de servicios de procesos de negocio |

Auxiliar de caja
Cajero de banco
Cajero de cambio de moneda
Cajero principal de servicios financieros
Cajero de servicios financieros
Corresponsal no bancario
Empleado ventanilla banco

Cajero banca

Agente contact center cobranzas
Agente de call center cobranzas
Agente de contact center
Asesor call center
Asesor contact center
Auxiliar de centro de llamadas
Auxiliar de información al cliente centro de llamadas
Consultor de call center
Entrenador de centro de contacto
Entrenador telefónico
Operador de centro de llamadas
Operador de conmutador
Teleoperador de línea de ayuda

Cobrador de deudas
Auxiliar de cartera
Auxiliar cartera y cobranzas
Auxiliar cobranza y facturación
Auxiliar de cobranza
Auxiliar de crédito de cartera
Auxiliar crédito y cobranzas
Auxiliar de recaudos
Cobrador
Cobrador externo
Cobrador recaudador

Agente contact center cobranzas

Auxiliar financiero
Auxiliar de ahorros
Auxiliar de banca, seguros y otros servicios financieros
Auxiliar bancario
Auxiliar de crédito
Auxiliar de crédito de banca
Auxiliar de cuentas corrientes
Auxiliar de dividendos
Auxiliar de giros y remesas
Auxiliar de seguros
Informador comercial de banca
Auxiliar de pensiones y cesantías
Asesor rápido de servicios financieros
Auxiliar de servicios pensionales
Asistente de registro de pensiones y cesantías
Auxiliar de bonos pensionales
Auxiliar de indemnizaciones
Auxiliar de estadística
Auxiliar de estadística hospitalaria
Empleado estadística

Asesor rápido

Analista de banco de préstamos o créditos
Analista de cartera
Analista de cobro
Analista de crédito
Analista de crédito y cobranzas
Analista de evaluación de préstamos o créditos
Analista de hipoteca
Analista de normalización
Analista de préstamos
Analista de préstamos bancarios
Analista de préstamos para vivienda
Analista de riesgos de evaluación de solvencia de los clientes
Analista de servicios financieros
Analista financiero de evaluación de solvencia de los clientes
Analista hipotecas
Asegurador de hipotecas
Asegurador de préstamos
Asesor de cobranzas
Asesor de crédito
Asesor de prestamos
Asistente de cartera
Asistente de servicios financieros
Coordinador de cartera
Funcionario de créditos hipotecarios o préstamos
Funcionario de finanzas para aprobar, evaluar y tramitar préstamos
Funcionario de préstamos o acuerdos financieros
Jefe análisis de cuentas
Jefe cobranzas
Auxiliar de atención al cliente
Auxiliar de información
Auxiliar de información hospitalaria

**SERVICIO NACIONAL DE APRE**
**SISTEMA INTEGRADO DE**
**GRUPO GESTIÓN DE CUALI**
**FORMATO LISTA DE VALIDA**
**PERFIL DE CARGO U OC**

| |
|---|
| **NOMBRE DEL PERFIL DE CARGO U OCUPACIÓN** |
| **CATÁLOGO SECTORIAL** |
| **FECHA DE VERIFICACIÓN (dd/mm/aa):** |
| **EXPERTOS DE SECTOR:** |
| **PERFIL DEL CARGO U OCUPACIÓN** |
| **VERIFICACIÓN METODOLÓGICA** |
| ¿Las denominaciones ocupacionales o cargos descritos guardan relación con el nombre de perfil del cargo u ocupación ? |
| ¿La descripción del cargo está acorde con el nombre de la ocupación?<br>En caso de no estar de acuerdo, por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿El listado de funciones cubre lo que hace el trabajador en el desempeño del cargo u ocupación? En caso de que su respuesta sea negativa indique cuáles de éstas no deben ir o cuáles faltan. Por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿Las funciones relacionadas son las adecuadas para el desempeño de la ocupación o cargo?<br>En caso de que su respuesta sea negativa indique cuáles de éstas no deben ir o cuáles faltan. Por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |

| |
|---|
| ¿Las funciones relacionadas revasan el alcance de la descripción del perfil del cargo u ocupación? En caso de que su respuesta sea positiva indique cuáles de éstas no deben ir. Por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿El listado de habilidades descrito corresponde con el perfil del cargo u ocupación ? Si la respuesta es negativa, por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otros requisitos que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? En caso de que su respuesta sea positiva, por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿El listado de actitudes corresponde con el perfil del cargo u ocupación ? Si la respuesta es negativa, por favor indique cuáles faltan. |
| ¿El Listado de conocimientos precisa lo que debe saber el trabajador en el desempeño del cargo u ocupación? Si la respuesta es negativa, por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otras responsabilidades que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? |
| ¿Los productos resultantes de su desempeño son los esperados para el desempeño del cargo u ocupación? por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otros productos que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? Si su respuesta es positiva por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿El nivel académico mínimo corresponde con lo requerido para el desempeño del cargo u ocupación? Si su respuesta es negativa por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿La experiencia propuesta corresponde con lo requerido para el desempeño del cargo u ocupación?<br>Si su respuesta es negativa por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿las responsabilidades descritas sobre pasan el alcance del cargo u ocupación? Si su respuesta es negativa por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otras responsabilidades que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| **EQUIPO TÉCNICO** |

| **ETAPAS (Actualización Estructuras de Cualificación o Elaboración de Nuevos Catálogos de Cualificaciones)** |
| --- |
| Actualización de las estructuras de Cualificación. |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| **CONTROL DE CAMBI** |
| --- |
| **TIPO DE CAMBIO** |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

**ENDIZAJE SENA**
**E GESTIÓN**
**IFICACIONES**
**CIÓN TÉCNICA**
**UPACIÓN**

| Cajero de servicios financieros | CÓDIGO CUOC | CORRELATIVA C.N.O |
|---|---|---|
| | 42110 | 1332 |
| 15/12/2021 | | |
| Lina Maria Guzman Guasca | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| CUMPLE | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| SI | NO | |
| | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |

| | | |
|---|---|---|
| | X | |
| x | | |
| | x | |
| x | | |
| x | | |
| | x | |
| x | | |
| | x | |
| x | | |
| x | | |
| | x | |
| | x | |
| | | |

| NOMBRE | ROL | EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|---|---|
| Lina Maria Guzman Guasca | Experta técnica de Banca | SENA /Centro de comercio de Medellín | Medellin |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**OS**

| | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| PERFIL OCUPACIONAL | |
|---|---|
| **NOMBRE DEL CARGO U OCUPACIÓN:** | Auxiliar de Servicios Financieros |
| **NOMBRE Y CÓDIGO OCUPACIÓN CUOC:** | Auxiliares de servicios estadísticos y financieros 431 |
| **ÁREA DE CUALIFICACIÓN:** | • AFDE - Administración, finanzas y derecho<br>• CNME - Ciencias naturales, matemáticas y estadís<br>nivel de competencia 2 |
| **NOMBRE Y CÓDIGO OCUPACIÓN C.N.O.:** | Auxiliares de servicios financieros 1333 |
| **DENOMINACIONES:** | Auxiliar financiero<br>Auxiliar de ahorros<br>Auxiliar de banca, seguros y otros servicios financier<br>Auxiliar bancario<br>Auxiliar de crédito<br>Auxiliar de crédito de banca<br>Auxiliar de cuentas corrientes<br>Auxiliar de dividendos<br>Auxiliar de giros y remesas<br>Auxiliar de seguros<br>Informador comercial de banca<br>Auxiliar de pensiones y cesantías<br>Asesor rápido de servicios financieros<br>Auxiliar de servicios pensionales<br>Asistente de registro de pensiones y cesantías<br>Auxiliar de bonos pensionales<br>Auxiliar de indemnizaciones<br>Auxiliar de estadística |
| **DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN - CUOC o PROPÓSITO DEL CARGO:** | Obtienen, compilan, registran y calculan datos estad<br>funciones de oficina relacionadas con las operacione<br>financieros. Se pueden desempeñar en bancos, emp<br>fondos de pensiones y otras entidades financieras e |
| | |
| | Realiza Calculos estadisticos de demanda promedio<br>financiera y entrega esta información al area de tran<br>efectivo.<br>Organizan la información y los documentos soportes<br>remiten a archivo central<br>• Mantener y llevar registros de obligaciones, títulos,<br>de clientes o del empleador.<br>• responder a requerimientos y proporcionar inform |

| | |
|---|---|
| **FUNCIONES:** | • Verificar y hacer el balance de transacciones de ca tarifas de servicios y pagos de intereses.<br><br>• Preparar correspondencia y notificaciones de intere diferencias con la cuenta o captura de tarjetas.<br><br>• Recopilar registros de depósitos y retiros, pagos po seguros.<br><br>• Calcular totales, promedios, porcentajes y otros de<br><br>• Revisar la información recogida para saber si está<br><br>• Obtener, recopilar y compilar datos estadísticos o a fuentes especiales de acuerdo a fórmulas estadística |
| **ACTITUDES Y HABILIDADES:** | • Comprensión de lectura<br>• Comunicación asertiva<br>• Lógica matemática<br>• Pensamiento crítico<br>• Relaciones interpersonales<br>• Trabajo en equipo<br>• Criterio y toma de decisiones<br>• Trabajo bajo presión<br>• Proactividad |
| **REQUISITOS:** | NIVEL ACADÉMICO MÍNIMO: Técnico en el área re<br>EXPERIENCIA: 6 meses en areas relacionadas.<br>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO:Nivel de autonomía responsabilidad con la información confidencial de c actividades de oficina, para soportar altas cargas de |
| **CONOCIMIENTOS:** | • Servicios de oficina y administrativos<br>• Servicio al cliente interno<br>• Gestión financiera, administración bancaria y segu<br>Manejo de las TICS<br>Protocolo de comunicacion y documentación empres<br>Plataformas de agilismo (work flow)<br>Gestión Administrativa, Manejo del tiempo, priorizar, |
| **RESPONSABILIDADES:** | Ø Confidencialidad de la información<br>Ø Cumplimiento de metas asignadas<br>Ø Buen uso de los elementos de trabajo<br>Ø<br>Ø<br>Ø |

| | |
|---|---|
| **PRODUCTOS:** | Documentos de novedades de productos.<br>Bases de datos actualizadas<br>Check List de Documentos.<br>Informe estadístico<br>Indicadores de gestión<br>Correspondencia gestionada. |

| **EQUIPO TÉCNICO** | | |
|---|---|---|
| **ETAPAS** | **NOMBRE** | **ROL** |
| Actualización | Elizabeth Casas Castillo | expertos técnicos |
| | Sofia Juliana Baron | expertos técnicos |
| | Mauricio Cañaveral | apoyo tecnico |
| | Diana Marcela Navas | apoyo tecnico |
| | Jorge Ernesto Zuluaga | metodologo |
| | **Lina Maria Guzman Guasca** | **Experta técnica** |
| | | |
| | | |
| | | |

| **CONTROL DE CAMBIOS** | |
|---|---|
| **TIPO DE CAMBIO** | **DESCRIPCI** |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | | |
| | | |
| | | |

| |
|---|
| |
| .21 |
| tica |
| |
| ros |
| lísticos o actuariales, información financiera y llevan a cabo<br>es de entidades de seguros, bancos y otros establecimientos<br>presas de crédito, agencias de seguros, firmas de inversión,<br>n el sector público y privado, entre otros. |
| |
| de efectivo en oficinas y cajeros automaticos de la entidad<br>sportes de valores para gestionar las rutas de cargue de |
| de productos y servicios bancarios, los digitalizan y los |
| acciones y otros valores comprados o vendidos por cuenta |
| ación financiera, de seguros, pólizas y servicios al cliente |

| |
|---|
| jero automático y preparar estados de cuenta calculando |
| és general y financiero para el cliente y cuando existan |
| or préstamo e hipoteca, cheques, compra y venta de |
| talles y presentarlos en forma tabular. |
| completa y exacta. |
| actuariales a partir de fuentes de información ordinarias o as y uso en estudios. |
| |
| elacionada |
| |
| moderado, alto grado de lientes, flexibilidad y agilidad para el manejo de multiples trabajo. |
| ros |
| sarial |
| planeación, Agenda, reuniones, Calendarios, ejecución, |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|
| SENA | BOGOTA |
| SENA | BOGOTA |
| SENA | BOGOTA |
| SENA | BOGOTA |
| SENA | BOGOTA |
| **SENA** | Medellin |
| | |
| | |
| | |

| ÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |





**SERVICIO NACIONAL DE APRE**
**SISTEMA INTEGRADO DE**
**GRUPO GESTIÓN DE CUALI**
**FORMATO LISTA DE VALIDA**
**PERFIL DE CARGO U OC**

| |
|---|
| **NOMBRE DEL PERFIL DE CARGO U OCUPACIÓN** |
| **CATÁLOGO SECTORIAL** |
| **FECHA DE VERIFICACIÓN (dd/mm/aa):** |
| **EXPERTOS DE SECTOR:** |
| **PERFIL DEL CARGO U OCUPACIÓN** |
| **VERIFICACIÓN METODOLÓGICA** |
| ¿Las denominaciones ocupacionales o cargos descritos guardan relación con el nombre de perfil del cargo u ocupación ? |
| ¿La descripción del cargo está acorde con el nombre de la ocupación?<br>En caso de no estar de acuerdo, por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿El listado de funciones cubre lo que hace el trabajador en el desempeño del cargo u ocupación? En caso de que su respuesta sea negativa indique cuáles de éstas no deben ir o cuáles faltan. Por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿Las funciones relacionadas son las adecuadas para el desempeño de la ocupación o cargo?<br>En caso de que su respuesta sea negativa indique cuáles de éstas no deben ir o cuáles faltan. Por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |

| |
|---|
| ¿Las funciones relacionadas revasan el alcance de la descripción del perfil del cargo u ocupación? En caso de que su respuesta sea positiva indique cuáles de éstas no deben ir. Por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿El listado de habilidades descrito corresponde con el perfil del cargo u ocupación ? Si la respuesta es negativa, por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otros requisitos que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? En caso de que su respuesta sea positiva, por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿El listado de actitudes corresponde con el perfil del cargo u ocupación ? Si la respuesta es negativa, por favor indique cuáles faltan. |
| ¿El Listado de conocimientos precisa lo que debe saber el trabajador en el desempeño del cargo u ocupación? Si la respuesta es negativa, por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otras responsabilidades que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? |
| ¿Los productos resultantes de su desempeño son los esperados para el desempeño del cargo u ocupación? por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otros productos que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? Si su respuesta es positiva por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿El nivel académico mínimo corresponde con lo requerido para el desempeño del cargo u ocupación? Si su respuesta es negativa por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿La experiencia propuesta corresponde con lo requerido para el desempeño del cargo u ocupación?<br>Si su respuesta es negativa por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿las responsabilidades descritas sobre pasan el alcance del cargo u ocupación? Si su respuesta es negativa por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otras responsabilidades que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| **EQUIPO TÉCNICO** |

| ETAPAS (Actualización Estructuras de Cualificación o Elaboración de Nuevos Catálogos de Cualificaciones) |
| --- |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| **CONTROL DE CAMBI** |
| **TIPO DE CAMBIO** |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

**ENDIZAJE SENA**
**E GESTIÓN**
**IFICACIONES**
**CIÓN TÉCNICA**
**UPACIÓN**

| Auxiliar de Cartera | CÓDIGO CUOC | CORRELATIVA C.N.O |
|---|---|---|
| | 42140 | 1334 |

lina Maria Guzman Guasca

| CUMPLE | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| SI | NO | |
| | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |

| | | |
|---|---|---|
| | X | |
| x | | |
| | x | |
| x | | |
| x | | |
| | x | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| | x | |
| | x | |

| NOMBRE | ROL | EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|---|---|
| lina Maria Guzman Guasca | Experta técnica Banca | sena / Centro de Comercio | Medellín |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**OS**

| | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

**SERVICIO NACIONAL DE APRE**
**SISTEMA INTEGRADO DE**
**GRUPO GESTIÓN DE CUALI**
**FORMATO LISTA DE VALIDA**
**PERFIL DE CARGO U OC**

| |
|---|
| **NOMBRE DEL PERFIL DE CARGO U OCUPACIÓN** |
| **CATÁLOGO SECTORIAL** |
| **FECHA DE VERIFICACIÓN (dd/mm/aa):** |
| **EXPERTOS DE SECTOR:** |
| **PERFIL DEL CARGO U OCUPACIÓN** |
| **VERIFICACIÓN METODOLÓGICA** |
| ¿Las denominaciones ocupacionales o cargos descritos guardan relación con el nombre de perfil del cargo u ocupación ? |
| ¿La descripción del cargo está acorde con el nombre de la ocupación?<br>En caso de no estar de acuerdo, por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿El listado de funciones cubre lo que hace el trabajador en el desempeño del cargo u ocupación? En caso de que su respuesta sea negativa indique cuáles de éstas no deben ir o cuáles faltan. Por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿Las funciones relacionadas son las adecuadas para el desempeño de la ocupación o cargo?<br>En caso de que su respuesta sea negativa indique cuáles de éstas no deben ir o cuáles faltan. Por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |

| |
|---|
| ¿Las funciones relacionadas revasan el alcance de la descripción del perfil del cargo u ocupación? En caso de que su respuesta sea positiva indique cuáles de éstas no deben ir. Por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿El listado de habilidades descrito corresponde con el perfil del cargo u ocupación ? Si la respuesta es negativa, por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otros requisitos que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? En caso de que su respuesta sea positiva, por favor agregue su sugerencia en el campo de observaciones |
| ¿El listado de actitudes corresponde con el perfil del cargo u ocupación ? Si la respuesta es negativa, por favor indique cuáles faltan. |
| ¿El Listado de conocimientos precisa lo que debe saber el trabajador en el desempeño del cargo u ocupación? Si la respuesta es negativa, por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otras responsabilidades que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? |
| ¿Los productos resultantes de su desempeño son los esperados para el desempeño del cargo u ocupación? por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otros productos que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? Si su respuesta es positiva por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿El nivel académico mínimo corresponde con lo requerido para el desempeño del cargo u ocupación? Si su respuesta es negativa por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿La experiencia propuesta corresponde con lo requerido para el desempeño del cargo u ocupación?<br>Si su respuesta es negativa por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿las responsabilidades descritas sobre pasan el alcance del cargo u ocupación? Si su respuesta es negativa por favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| ¿Hay otras responsabilidades que deba relacionar aparte de los que figuran en el formato? favor indique cuáles faltan en el campo de observaciones |
| **EQUIPO TÉCNICO** |

| ETAPAS (Actualización Estructuras de Cualificación o Elaboración de Nuevos Catálogos de Cualificaciones) |
| --- |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| **CONTROL DE CAMBI** |
| **TIPO DE CAMBIO** |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

**ENDIZAJE SENA**
**E GESTIÓN**
**IFICACIONES**
**CIÓN TÉCNICA**
**UPACIÓN**

| Analista Financiero | CÓDIGO CUOC | CORRELATIVA C.N.O |
|---|---|---|
| | 33120 | 1232 |
| 15/12/2021 | | |
| Lina Maria Guzman Guasca | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| CUMPLE | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| SI | NO | |
| | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |

| | | |
|---|---|---|
| | X | |
| x | | |
| | x | |
| x | | |
| x | | |
| | x | |
| x | | |
| | x | |
| x | | |
| x | | |
| | x | |
| | x | |
| | | |

| NOMBRE | ROL | EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|---|---|
| lina Maria Guzman Guasca | experta técnica Banca | SENA / Centro de comercio | Medellin |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**OS**

| | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL**
**GESTIÓN DE CUALIFICACIONES**
**FORMATO MATRIZ DE RELACIÓN DE VARIABLES PARA ELABORACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA), CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE) Y NIVELACIÓN MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES (MNC)**

| Nombre Perfil CUOC | Código CUOC | Correlativa CNO | Denominaciones | Ocupaciones relacionadas | Descripción CUOC | Propuesta descripción del perfil ( se requiere identificar la función principal o competencia central del cargo) (Equipo Técnico) | Funciones CUOC | Funciones propuestas Equipo Técnico |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Auxiliar de cartera y afines 42140** | 42140 | Auxiliares de cartera y cobranza 1334 | Cobrador de deudas<br>Auxiliar de cartera<br>Auxiliar cartera y cobranzas<br>Auxiliar cobranza y facturación<br>Auxiliar de cobranza | | Tramitan las operaciones activas de crédito y el cobro de pagos correspondientes a cuentas morosas, cheques sin fondos y recaudan contribuciones; evalúan el riesgo crediticio de las diferentes solicitudes, realizan procesos de análisis de información para ubicar a deudores y convenir formas de pagos. Se pueden desempeñar en compañías de cobranzas, departamentos de cartera, entidades financieras y/o empresas del sector real. | | Dar Asesoria a deudores al dia y en mora, según la politicas de la entidad. | Dar Asesoria a deudores al dia y en mora, según politicas de la entidad. |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | • Llamar, escribir y notificar a deudores por diferentes canales como dispositivos telefónicos, personalmente o por correo, sobre pagos y cuentas vencidas, cobrar el dinero adeudado, concertar pagos ulteriores y continuar el proceso de notificación si la respuesta no ha sido obtenida, realizando las novedades pertinentes. | Llamar, escribir y notificar a deudores por diferentes canales como dispositivos telefónicos, personalmente o por correo, sobre pagos y cuentas vencidas, cobrar el dinero adeudado, concertar pagos ulteriores y continuar el proceso de notificación si la respuesta no ha sido obtenida, realizando las novedades pertinentes. |
| | | | | | | | • Visitar a deudores para recoger la deuda o llegar a acuerdos de pago. | |
| | | | | | | | • Buscar y localizar a deudores. | Mantener actualizada información de deudores |
| | | | | | | | • Llevar registro de direcciones y datos de contacto de los clientes. | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | • Recomendar el inicio de acciones y trámites legales o la suspensión de la prestación de servicios en casos de no pago o cartera castigada y cuando se hayan agotado las maneras de obtener el reembolso. | Recomendar el inicio de acciones y trámites legales o la suspensión de la prestación de servicios en casos de no pago o cartera castigada y cuando se hayan agotado las maneras de obtener el reembolso. |
| | | | | | | | Negociar acuerdos de pago según normativa financiera y guía técnica. | Negociar acuerdos de pago según normativa financiera y guía técnica. |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | Contestar la correspondencia, preparar informes y mantener los registros y archivos relacionados. | Contestar correspondencia, preparar informes y mantener los registros y archivos relacionados. |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| NORMAS SECTORIALES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADAS A LA FUNCION DEL PERFIL XXXXX | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **NOMBRE DE LA NORMA** | **CODIGO DE LA NORMA** | **MESA SECTORIAL** | **ACTIVIDADES CLAVES** | **FUNCION ASOCIADA** | | | **OBSERVACION** |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| EQUIPO TÉCNICO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **ETAPA** | **NOMBRE** | **ROL** | **EMPRESA/ ORGANIZACIÓN** | **CORREO ELECTRÓNICO** | **CIUDAD** |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| EQUIPO GRUPO CUALIFICACIONES | | |
|---|---|---|
| **NOMBRE** | **ROL** | **CORREO ELECTRÓNICO** |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Depurar normas ( ubicar AC y CE) | Actividad clave | Criterios de desempeño asociado | Depuración criterios de desempeño asociado | Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación | Criterios de desempeño generales | Nivel del descriptor del marco AUTONOMÍA | Nivel del descriptor del marco CONOCIMIENTO | Nivel del descriptor del marco DESTREZA | Nivel de marco resultado de aprendizaje | Habilidades |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 210301089 Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guia tecnica | Caracterizar necesidades | La indagación al cliente corresponde con procedimiento técnico | | Identificar las necesidades del cliente de acuerdo con normas de comunicación, protocolo de servicio , procedimiento técnico y normativa. | Prospecta cliente de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio. | | | | | | |
| | | La comunicación con clientes corresponde con canal de comunicación y protocolo de servicio | | | Reconoce la necesidad del cliente de acuerdo con procedimiento técnico | | | | | | |
| | | La validación de información cumple con normativa y aplicativo de consulta | | | Valida información de acuerdo con normativa y aplicativo de consulta | | | | | | |
| | | La recolección de datos corresponde con procedimiento técnico | | | | | | | | | |
| | | La consulta a centrales de información cumple con normativa y procedimiento | | | | | | | | | |
| | Estructurar oferta | La explicación de propuesta está de acuerdo con procedimiento técnico | | Realizar oferta comercial de acuerdo con tecnicas de evaluación, guía, procedimiento técnico y normativa. | Realiza propuesta de normaliización de cartera de acuerdo con guía y procedimiento técnico | | | | | | |
| | | La cuantificación de variables está de acuerdo con técnicas de evaluación y guía técnica | | | Calcula variables financieras de acuerdo con técnicas de evaluación, metodos de valoración y guía técnica. | | | | | | |
| | | El cálculo financiero cumple con normativa y métodos de valoración | | | | | | | | | |
| | | La consolidación del portafolio está de acuerdo con guía técnica | | | | | | | | | |
| 210301097 Recuperar cartera de acuerdo con normativa | Diagnosticar clientes | La cuantificación de variables esta de acuerdo con sistemas de valoración y tipo de producto | | Realizar seguimiento de cartera del cliente de acuerdo con tipo de producto y procedimiento técnico | Evalua el comportamiento de pago del cliente de acuerdo con sistemas de valoración, tipo de producto, procedimiento técnico y herramienta informatica. | | | | | | |
| | | El contacto con el cliente cumple con protocolo de servicio y procedimiento técnico | | | Aplica técnicas de comunicación y protocolos de servicio de acuerdo con procedimiento técnico. | | | | | | |
| | | La revisión de base de datos corresponde con procedimiento técnico y | | | | | | | | | |
| | | La verificación de pagos corresponde con tipo de negociación y | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Negociar acuerdos | La proyección de obligaciones cumple con normativa y procedimiento técnico | | Gestionar negociación de productos financieros de acuerdo con normativa, guía y procedimiento técnico. | Proyecta la negociación de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. | | | | | | |
| | | La respuesta a objeciones está de acuerdo con guía técnica | | | Maneja objeciones de acuerdo con protocolo de servicio y guía técnica. | | | | | | |
| | | La redacción de acuerdos corresponde con procedimiento técnico | | | Redacta respuesta de acuerdo a técnicas de redacción | | | | | | |
| | | El reporte de recaudo está acorde con procedimiento técnico | | | Realiza reporte de recaudo de acuerdo con procedimiento técnico. | | | | | | |
| 210601027 Registrar informacion de acuerdo con normativa y procedimiento tecnico | Clasificar soportes | La recolección de datos cumple con guía técnica y normativa | | Catalogar documentos de acuerdo con guía técnica, procedimiento y normativa. | Valida información de acuerdo con procedimiento, guía tecnica y normativa. | | | | | | |
| | | La revisión de los soportes está de acuerdo con procedimientos y normativa | | | Organiza documentos de acuerdo con técnicas de digitación, procedimientos técnicos y normativa | | | | | | |
| | | El ordenamiento de los soportes cumple con procedimiento y métodos | | | | | | | | | |
| | | La codificación documental cumple con procedimiento y normativa | | | | | | | | | |
| | Consolidar información | La selección de la información está de acuerdo con procedimiento técnico | | Procesar información de acuerdo con procedimiento y especificaciones técnicas, metodos de digitación y normativa archivistica. | Utiliza herramientas técnologicas de acuerdo con procedimiento técnico y normativa. | | | | | | |
| | | El uso de herramientas tecnológicas está acorde con especificaciones técnicas | | | Transcribe documentos de acuerdo con técnicas de digitación, procedimiento técnico y normativa de seguridad y salud en el trabajo. | | | | | | |
| | | La transcripción del documento cumple con técnicas de digitación y procedimiento técnico | | | Almacena información de acuerdo con metodos de seguridad de la información y normativa archivistica. | | | | | | |
| | | El almacenamiento de la información cumple con procedimiento técnico y normativa archivística | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

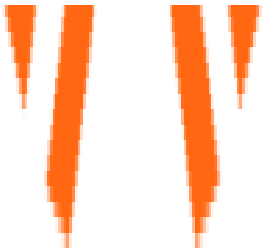
| TOTAL RESULTADOS DE APRENDIZAJE | |
|---|---|
| **NIVEL** | |
| **NIVEL** | |
| **NIVEL** | |

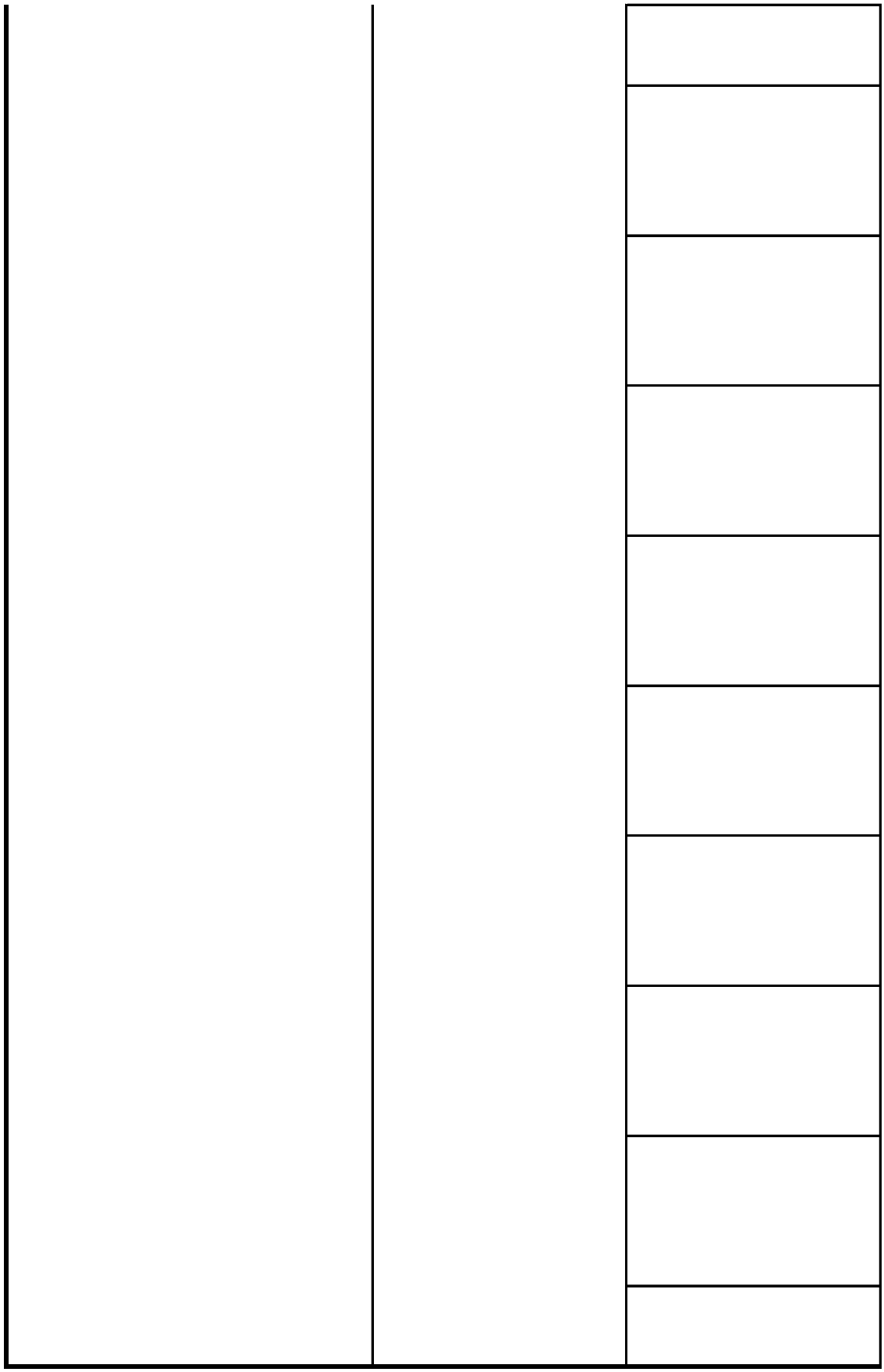
| Conocimientos | Competencias básicas (mínimas que debe tener un ser humano para la convivencia social) | Competencias Transversales (pueden ser tambien tècnicas o actitudinales) | Requisito acadèmico (niveles y requisitos de la formación para el trabajo) | Responsabilidades (financieros, equipos, personas) | Productos |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

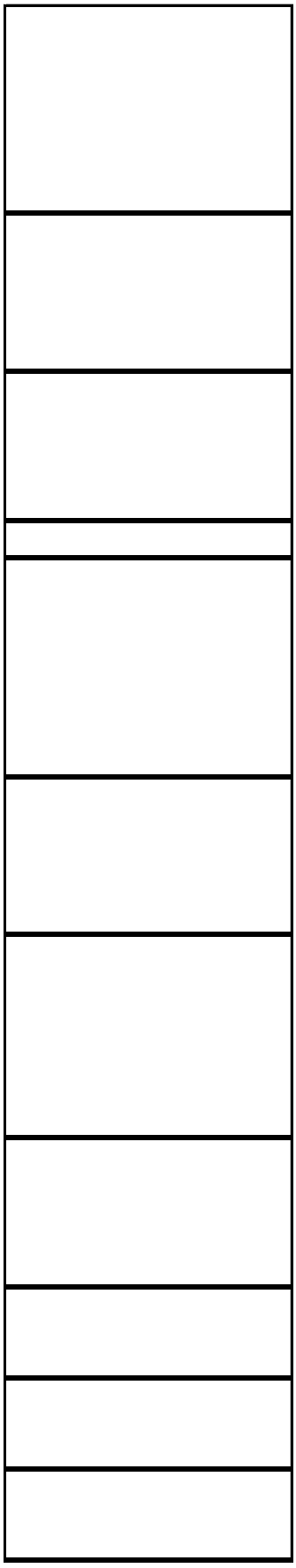
| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJ**
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y**
**GESTIÓN DE CUALIFICACIONES**
**FORMATO MATRIZ DE RELACIÓN DE**

| | Código CUOC | Correlativa CNO |
|---|---|---|
| **A** **ieros** **20** | 33120 | Analistas, Asistentes y Asesores de servicios financieros 1232 |
| | | |
| | | |
| | | |







| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| NOMBRE DE LA NORMA | CODIGO DE LA NORMA | MESA SECTORIAL |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| ETAPA | NOMBRE | ROL |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| EQUIPO GRUPO CUALIFICACIONI | |
|---|---|
| NOMBRE | ROL |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

**IE SENA**
**AUTOCONTROL**

## VARIABLES PARA ELABORACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE (R

| Denominaciones | Ocupaciones relacionadas | Descripción CUOC |
|---|---|---|
| Analista de negocios fiduciarios<br>Asesor comercial de entidades financieras<br>Asesor comercial fondos de pensiones y cesantías<br>Asesor de servicios financieros<br>Asistente fiduciario y de entidades financieras<br>Visitador de cobranzas<br><br>Analista de banco de | Ocupaciones afines<br>• 12111 Directores y gerentes financieros<br>• 12113 Directores y gerentes de banca, crédito e inversiones<br>• 12211 Directores y gerentes de ventas y mercadeo<br>• 13460 Directores y gerentes de sucursales de bancos, de servicios financieros y de seguros | Revisan, analizan, evalúan, gestionan, tramitan y asesoran diferentes solicitudes de personas y empresas como créditos y prestamos, retiros y trámites de recursos previsionales; presentan a sus directivos recomendaciones en el sentido de aprobar o rechazar dicha concesión. Gestionan y desarrollan actividades relacionadas con la cobranza y la administración de bienes, recaudos, garantías y financiación. Se pueden desempeñar en bancos, fiduciarias, administradoras de fondos de pensiones y cesantías, empresas industriales y comerciales del Estado, cooperativas, entidades dedicadas a la cobranza e instituciones de financiamiento comercial, entre otros. |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

**ORMAS SECTORIALES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADAS A LA FUNCION DEL PERFIL XXXXX**

| ACTIVIDADES CLAVES | FUNCION ASOCIADA | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## EQUIPO TÉCNICO

| EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CORREO ELECTRÓNICO |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| ES |
|---|
| CORREO ELECTRÓNICO |
| |
| |
| |
| |
| |

## A), CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE) Y NIVELACIÓN MARCO

| Propuesta descripción del perfil ( se requiere identificar la función principal o competencia central del cargo) (Equipo Técnico) | Funciones CUOC |
|---|---|
| Revisan, analizan, evalúan, conceptúan, gestionan y asesoran diferentes solicitudes de crédito de personas naturales y Juridicas; presentan a sus directivos recomendaciones en el sentido de aprobar o rechazar dicha concesión. Gestionan y desarrollan actividades relacionadas con la cobranza y la administración de bienes, recaudos, garantías y financiación. Se pueden desempeñar en entidades del sector financiero y real. | • Investigar y evaluar el estado financiero del solicitante de un préstamo, referencias de crédito y su capacidad de reembolso. |
| | |
| | |
| | |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | • Aprobar o rechazar las solicitudes de préstamos dentro de los límites autorizados de crédito, asegurando |

| | |
|---|---|
| | Entrevistar a los solicitantes de préstamos personales, hipotecarios, de estudios y de negocios. |
| | • Llevar registros de pago de reembolso, preparar cartas de rutina para reclamar el pago de cuentas vencidas y remitirlas para el proceso jurídico de cobro. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | • Revisar y actualizar estados de cuenta de los créditos. |

| | |
|---|---|
| | • Presentar a las instancias correspondientes las solicitudes con las recomendaciones del estudio de crédito. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | • Preparar estados de cuentas morosas y hacer seguimiento a cuentas irreconciliables para acción |
| | |
| | Autorizar pagos para la normalización de cartera. |

| | |
|---|---|
| | • Preparar, presentar informes |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| | **OBSERVACION** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| CIUDAD |
| --- |
| |
| |
| |
| |
| |

## NACIONAL DE CUALIFICACIONES (MNC)

| Funciones propuestas Equipo Técnico | Depurar normas ( ubicar AC y CE) | Actividad clave |
|---|---|---|
| Analizar solicitudes de servicios financieros | | 1.Monitorear información |
| Emitir concepto a solicitudes de servicios financieros. | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | 210301087 Estimar solicitudes crediticias de acuerdo con normativa y manual tecnico | |
| | | |
| | | 2.Verificar solicitud |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | 3.Registrar trámite |
| | | |
| | | |
| | 210301087 Estimar solicitudes crediticias de acuerdo con normativa y | |

| | | |
|---|---|---|
| | 210301087 Estimar solicitudes crediticias de acuerdo con normativa y | |
| Revisar el comportamiento financiero del cliente | 210301097 Recuperar cartera de acuerdo con normativa | 1. Diagnosticar clientes |
| Establecer acuerdo de pago con el cliente. | | |
| | | |
| | | |
| | | 2. Negociar acuerdos |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | 210301097 Recuperar cartera de acuerdo con normativa | |

| | | |
|---|---|---|
| Corroborar la información de solicitudes de servicios financieros de personas naturales y juridicas. | 210301088 Evaluar solicitudes financieras de acuerdo con tipo de producto y manual tecnico | 1.Validar información |
| | | |
| | | |
| | | |
| Clasificar clientes objeto de crédito. | | 2. Calificar cliente |
| | | |
| | | |
| | | |
| | 210301097 Recuperar cartera de acuerdo con normativa | |
| • Evaluar pagos de desembolso de créditos. | 210301087 Estimar solicitudes crediticias de acuerdo con normativa y | |
| | 210301097 Recuperar cartera de acuerdo con normativa | |

| | | |
|---|---|---|
| • Preparar, presentar informes de acuerdo a indicadores de gestión. | 210303023 Elaborar informes financieros de acuerdo con metodologias y normativa. | 1. Organizar elementos |
| Organizar información financiera. | | |
| | | |
| | | |
| Presentar informes de gestión. | | 2. Consolidar operaciones |
| | | |
| | | |
| | | |

| Criterios de desempeño asociado | Depuración criterios de desempeño asociado | Resultado de aprendizaje |
|---|---|---|
| 1.1 La clasificación de cartera corresponde con procedimiento técnico y tipo de producto | | Verificar que la información de los documentos esten acordes con el tipo de producto. procedimiento y guía técnica. |
| 1.2 La valoración de mercado objetivo está de acuerdo con procedimiento técnico | | |
| 1.3.La consulta de indicadores sectoriales está acorde con procedimiento técnico | | |
| 1.4.La revisión de créditos riesgosos cumple con guía técnica | | |

| | | |
|---|---|---|
| 2.1La cuantificación de variables corresponde con metodología y guía técnica | | Evaluar que las solicitudes cumplan con la viabilidad económica y financiera. para la aprobación de acuerdo con metodología, procedimiento, guía técnica y normativa |
| 2.2.La proyección de capacidad de pago está de acuerdo con procedimiento técnico | | |
| 2.3.La contrastación de garantías cumple con normativa y metodología | | |
| 2.4.La consulta a centrales de información cumple con normativa y procedimiento técnico | | |
| 2.5.La revisión de documentos cumple con normativa y procedimiento técnico | | |
| 3.1.La argumentación de respuesta corresponde con procedimiento técnico | | Da respuesta del resultado de evaluación de acuerdo con tipo de formato, procedimiento y guía técnica. |
| 3.2 El diligenciamiento de formatos está de acuerdo con procedimiento técnico y tipo de formato | | |
| 3.3. El reporte de inconsistencias está de acuerdo con guía técnica | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| 1.1. La cuantificación de variables esta de acuerdo con sistemas de valoración y tipo de producto | | |
| 1.2 El contacto con el cliente cumple con protocolo de servicio y procedimiento técnico | | |
| 1.3 La revisión de base de datos corresponde con procedimiento técnico y herramienta informática | | |
| 1.4 La verificación de pagos corresponde con tipo de negociación y procedimiento técnico | | |
| 2.1 La proyección de obligaciones cumple con normativa y procedimiento técnico | | |
| 2.2 La respuesta a objeciones está de acuerdo con guía técnica | | |
| 2.3 La redacción de acuerdos corresponde con procedimiento técnico | | |
| 2.4 El reporte de recaudo está acorde con procedimiento técnico | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| 1.1 La clasificación de información corresponde con procedimiento técnico y tipo de producto | | Validar información de clientes solcitantes de crédito de acuerdo con tipo de producto, guía, procedimiento técnico y normativa |
| 1.2 La recolección de datos está de acuerdo con guía técnica y tipo de producto | | |
| 1.3 La verificación de requisitos corresponde con procedimiento técnico y tipo de aplicativo | | |
| 1.4 La selección de parámetros corresponde | | |
| 2.1 La elaboración del informe final corresponde con indicadores de gestión y manual operativo | | Elaborar informe de las condiciones crediticias del cliente de acuerdo con procedimiento técnico. |
| 2.2 El registro en base de datos está de acuerdo con procedimiento técnico y guía operativa | | |
| 2.3 La consolidación de variables corresponde con guía técnica y análisis financiero | | Registrar en Bases de datos la calificación del cliente de acuerdo con procedimiento y guía técnica, operativa y análisis financiero. |
| 2.4 La clasificación de clientes está de acuerdo con procedimiento técnico y tipo de producto | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| 1.1 La recopilación de la información está de acuerdo con técnicas | | Preparar recursos para la elaboración de informes financieros de acuerdo con normativa contable, tipo de informe, y técnica de información. |
| 1.2 La clasificación de informes financieros corresponde con normativa contable | | |
| 1.3 La selección de la estructura cumple con tipo de informe y técnica | | |
| 1.4 La definición de elementos corresponde con estructura y técnica | | |
| 2.1 El registro de los elementos corresponde a tipo de informe y técnicas | | Realiza informe financiero de acuerdo con metodología, técnica y normativa. |
| 2.2 La cuantificación de elementos corresponde con técnica y normativa | | |
| 2.3 La presentación de información aclaratoria cumple con normativa de | | |
| 2.4 La compilación del documentos cumple con metodologías y normativa | | |

| Criterios de evaluación | Criterios de desempeño generales | Nivel del descriptor del marco AUTONOMÍA |
|---|---|---|
| Clasifica la solicitud de servicios financieros de acuerdo con tipo de producto y procedimiento técnico | | |
| Segmenta el mercado objetivo de acuerdo con procedimiento técnico. | | |
| | | |
| Clasifica nivel de riesgo de acuerdo con guía técnica | | |

| | | |
|---|---|---|
| Valida suficiencia de cobertura de garantias de acuerdo con metodología y normativa. | | |
| | | |
| | | |
| Analiza reportes de centrales de información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico | | |
| Corrobora información de los documentos soporte y su veracidad de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. | | |
| Gestiona respuesta de soliditud de crédito de acuerdo con tipo de formatos y procedimiento técnico. | | |
| | | |
| Reailiza reporte de inconsistencias de acuerdo con guía técnica. | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| Clasifica información financiera de acuerdo con tipo de cliente, producto y procedimiento técnico. | | |
| Consulta centrales de información de acuerdo con guía técnica y tipo de producto. | | |
| Selecciona indicadores de evaluación de acuerdo con indicadores de gestión y guía técnica. | | |
| | | |
| Aplica indicadores para establecer solvencia economica, moral y legal de acuerdo con análisis financiero y procedimiento técnico. | | |
| Realiza informe de acuerdo con indicadores de gestión y manual operativo. | | |
| Alimenta bases de datos de acuerdo con procedimiento técnico y guía operativa. | | |
| Consolida la clasificación de clientes en bases de datos de acuerdo con procedimiento, guía técnica, operativa y análisis financiero | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| Selecciona información financiera de acuerdo con estructura y técnica. | | |
| Identifica el tipo de informe y sus elementos de acuerdo con tipo de informe y normativa contable. | | |
| | | |
| | | |
| Registra información financiera de acuerdo con normativa, metodología y tipo de informe. | | |
| Utiliza recursos electronicos y financieros para presentar la información de acuerdo con técnica y normativa. | | |
| | | |
| | | |

| Nivel del descriptor del marco CONOCIMIENTO | Nivel del descriptor del marco DESTREZA | Nivel de marco resultado de aprendizaje |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| **TOTAL RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | |
| **NIVEL** | | |
| **NIVEL** | | |
| **NIVEL** | | |

| Habilidades | Conocimientos | Competencias básicas (mínimas que debe tener un ser humano para la convivencia social) |
|---|---|---|
| • Comprensión de lectura<br>• Escucha activa<br>• Comunicación asertiva<br>• Pensamiento crítico<br>• Evaluación y control de actividades<br>• Persuasión<br>• Criterio y toma de decisiones<br>Capacidad de análisis | Conocimientos<br>Gerencia y administración<br>Servicios de oficina y administrativos<br>Economía<br>Matemáticas Financieras<br>Análisis Financiero.<br>Contabilidad<br>Presupuestos<br>Excel Avanzado<br>Evaluación de Riesgos Financieros.<br>Servicio al cliente interno | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Competencias Transversales (pueden ser tambien tècnicas o actitudinales) | Requisito acadèmico (niveles y requisitos de la formación para el trabajo) | Responsabilidades (financieros, equipos, personas) | Productos |
|---|---|---|---|
| | NIVEL ACADÉMICO MÍNIMO: Técnico o tecnologo en el área relacionada | Confidencialidad de la información<br>Estimar la viabilidad económica, financiera, crediticia de los clientes existentes o potenciales<br>Estudiar sobre las transacciones financieras y el historial de crédito caso por caso | Soportes de crédito y cartera<br>Documentos financieros: Informes y presupuestos.<br>Documento de aprobación y/o desembolso<br>Bases de Datos<br>Formatos de Novedades.<br>Reportes de Centrales de Riesgo. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

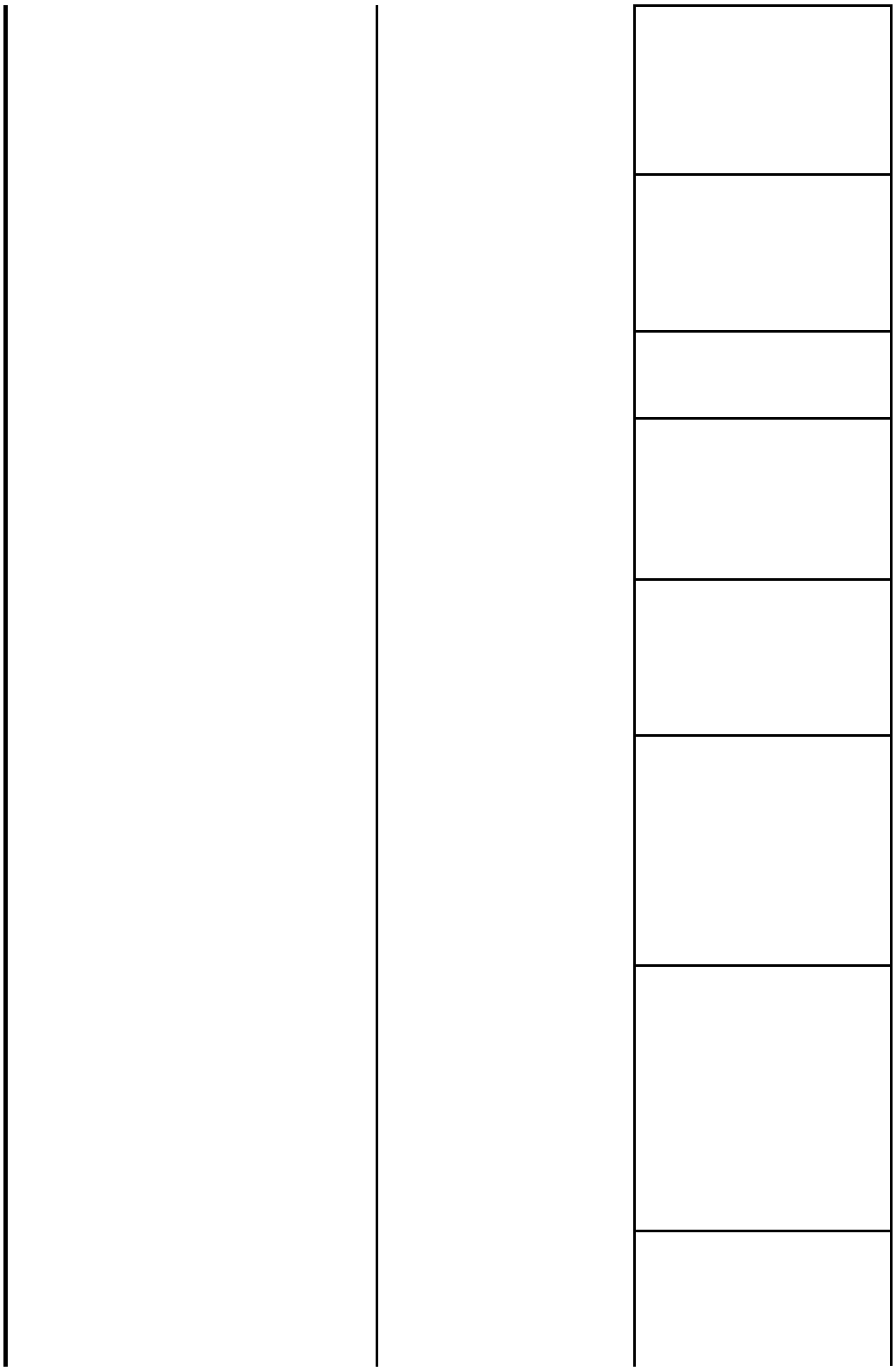
| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

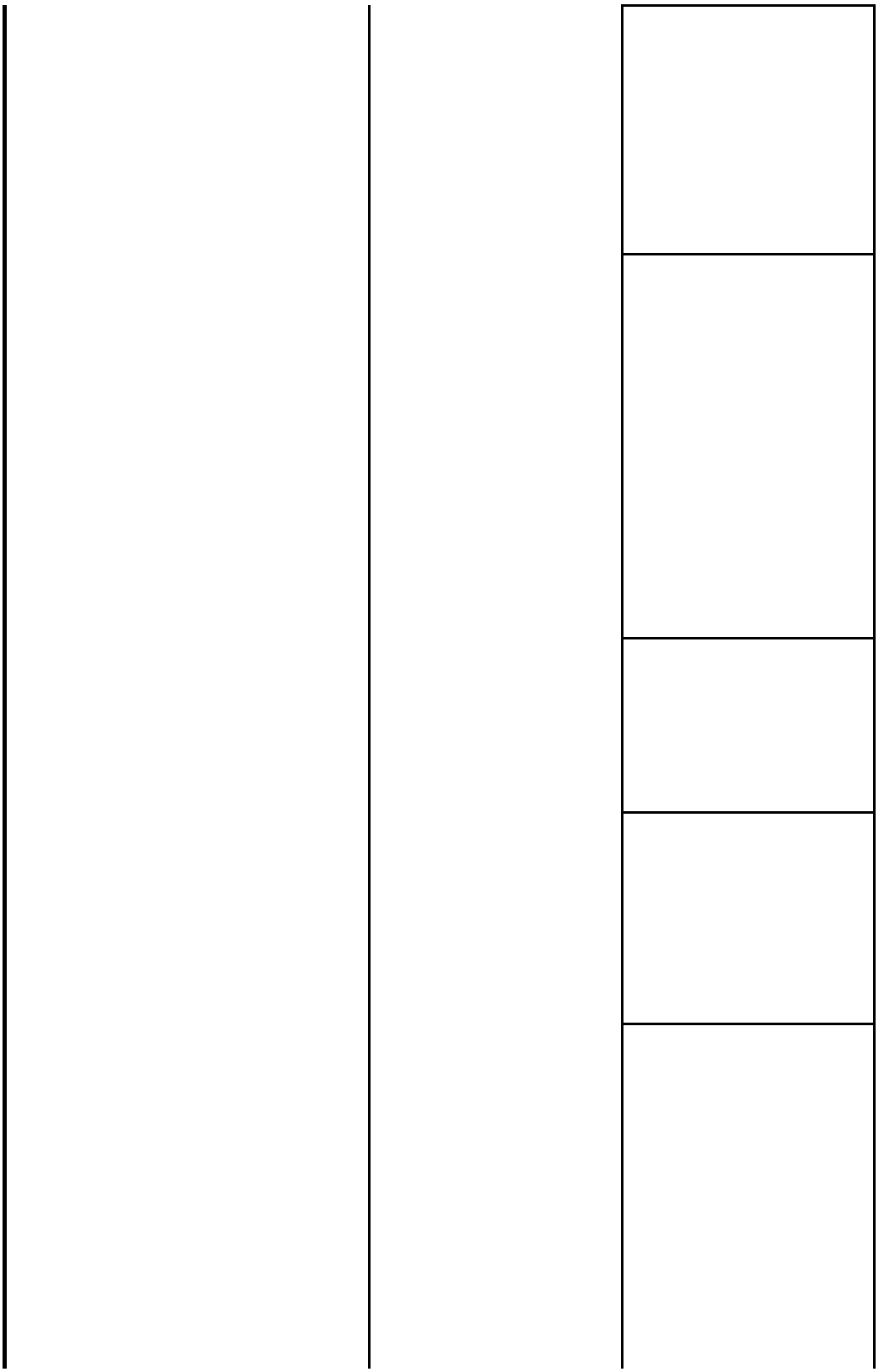
| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

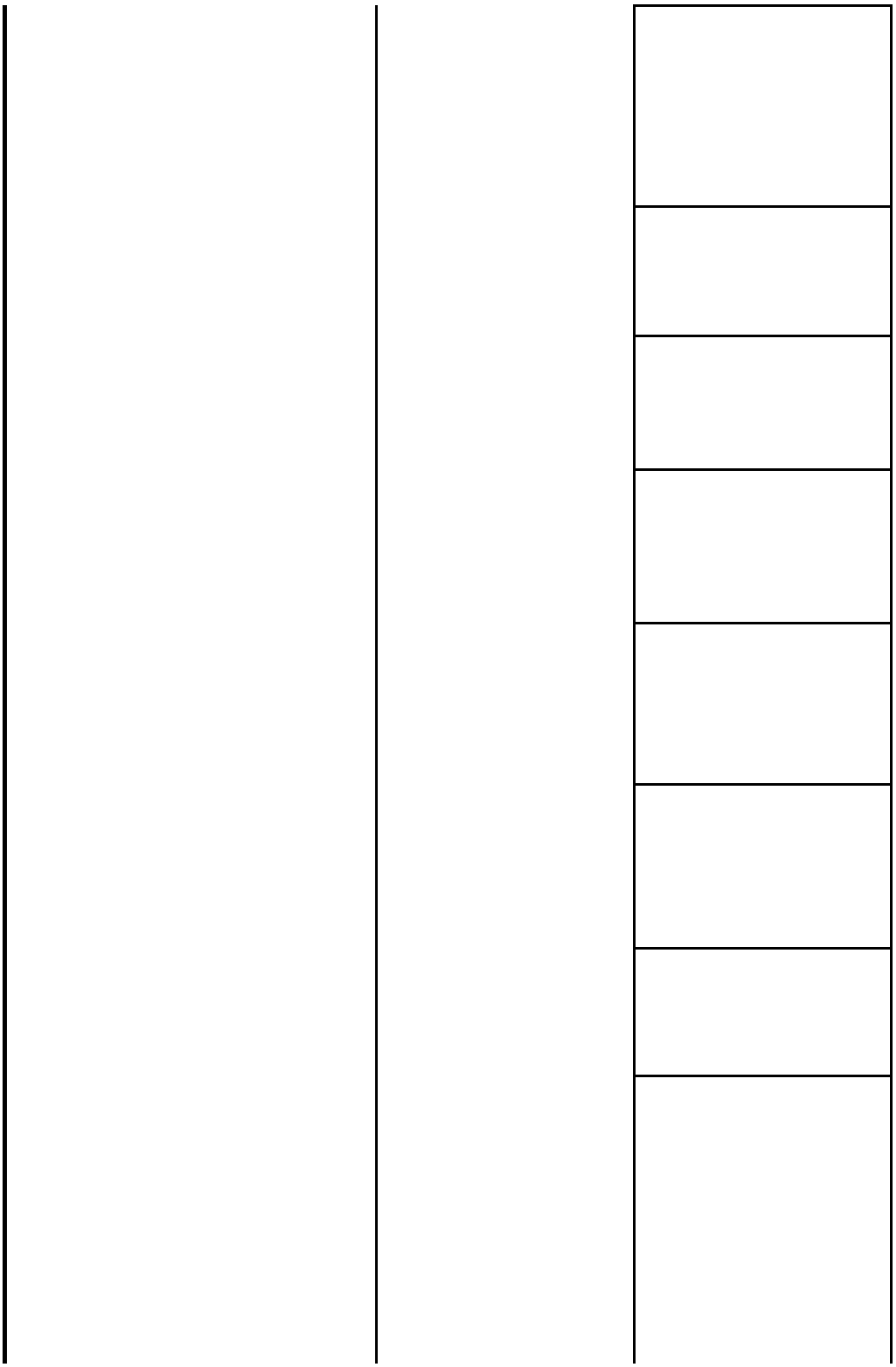
| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| | | Código CUOC | Correlativa CNO |
|---|---|---|---|
| **Au** | **2140** | 42140 | Auxiliares de cartera y cobranza 1334 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |







| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

| NOMBRE DE LA NORMA | CODIGO DE LA NORMA | MESA SECTORIAL |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

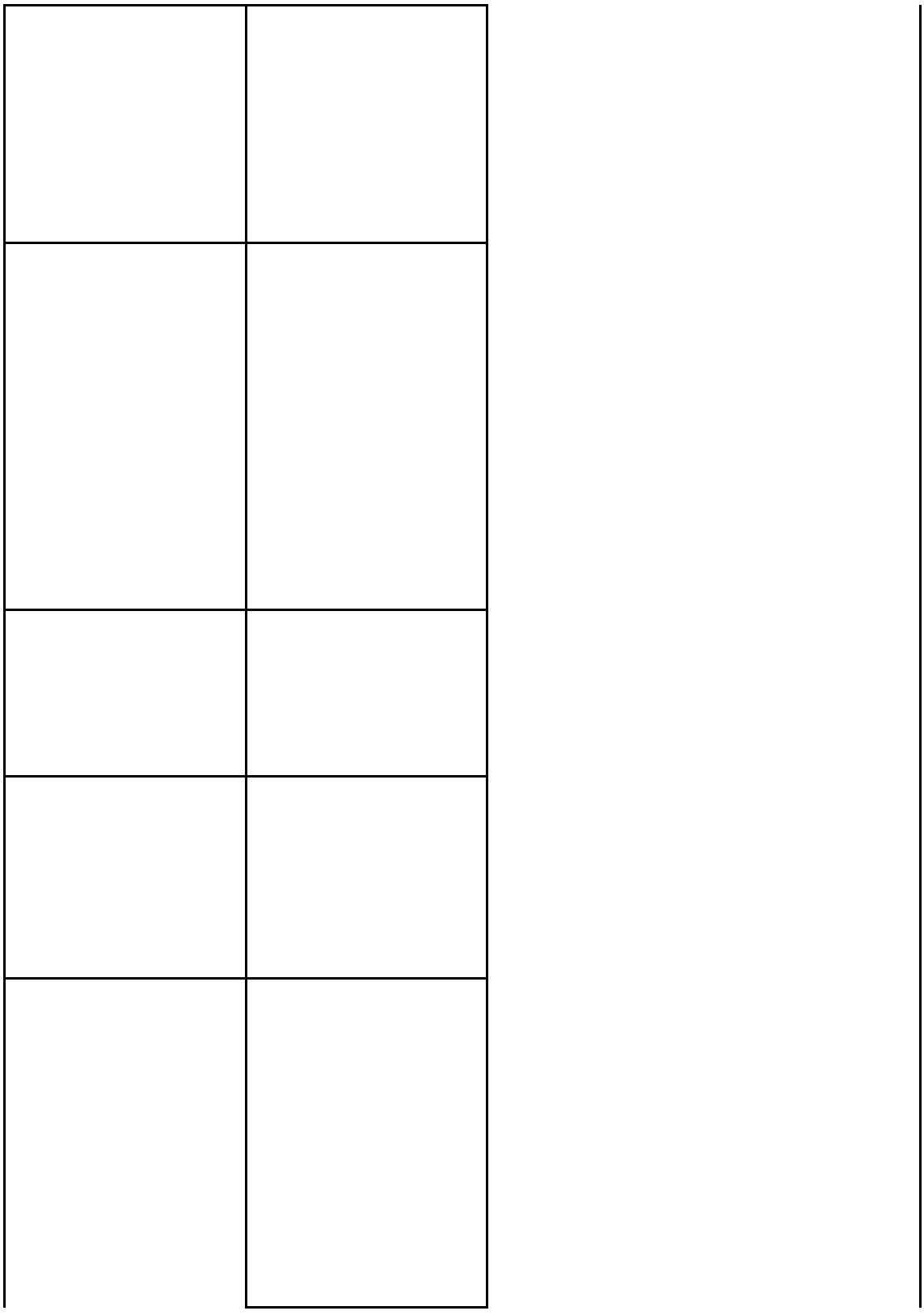
| ETAPA | NOMBRE | ROL |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

**EQUIPO GRUPO CUALIFICACION**

| NOMBRE | ROL |
| --- | --- |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| Denominaciones | Ocupaciones relacionadas | Descripción CUOC |
|---|---|---|
| | | |
| Cobrador de deudas<br>Auxiliar de cartera<br>Auxiliar cartera y cobranzas<br>Auxiliar cobranza y facturación<br>Auxiliar de cobranza | | Tramitan las operaciones activas de crédito y el cobro de pagos correspondientes a cuentas vencidas, cheques sin fondos y recaudan contribuciones; evalúan el riesgo crediticio de las diferentes solicitudes, realizan procesos de análisis de información para ubicar a deudores y convenir formas de pagos. Se pueden desempeñar en compañías de cobranzas, empresas de servicios públicos, departamentos de cartera, entidades financieras, entre otros |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |



| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

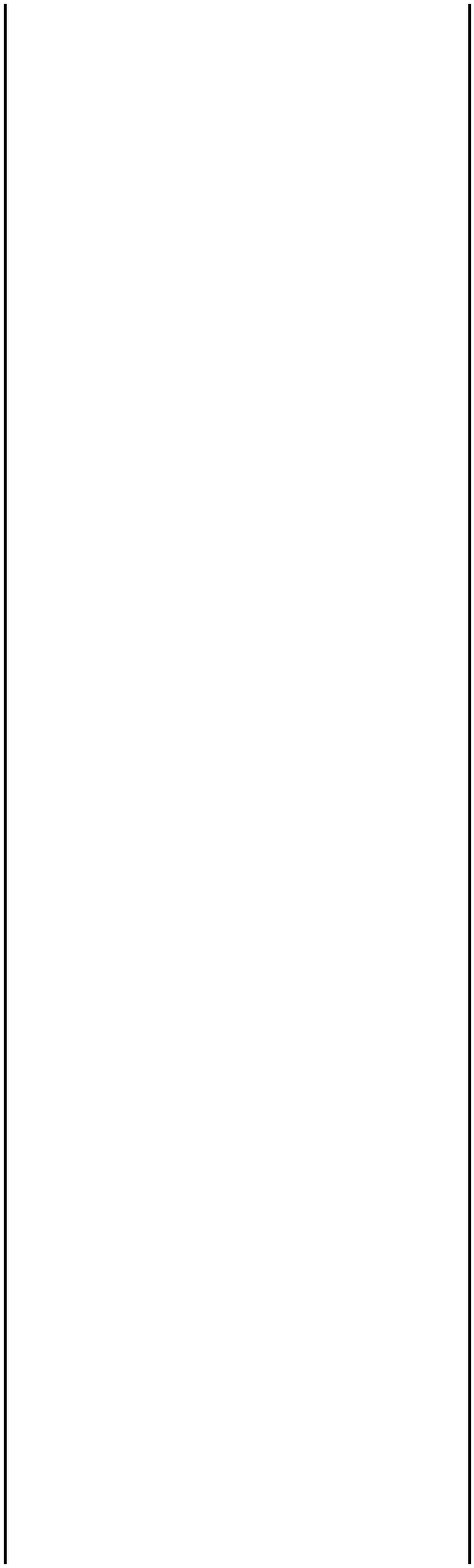
| NORMAS SECTORIALES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADAS A LA FUNCION | | |
|---|---|---|
| **ACTIVIDADES CLAVES** | **FUNCION ASOCIADA** | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

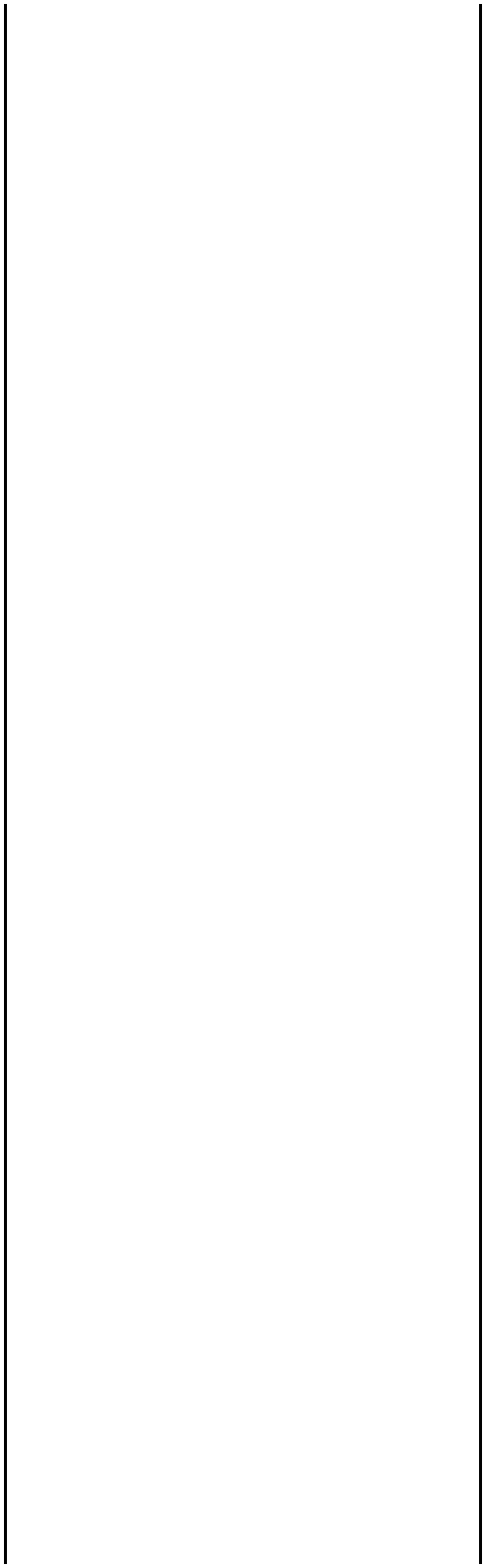
| EQUIPO TÉCNICO | |
|---|---|
| **EMPRESA/ ORGANIZACIÓN** | **CORREO ELECTRÓNICO** |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

**ES**

| CORREO ELECTRÓNICO |
| --- |
| |
| |
| |
| |
| |

| Propuesta descripción del perfil ( se requiere identificar la función principal o competencia central del cargo) (Equipo Técnico) |
| --- |
| Tramitan operaciones activas de crédito de recuperación de cartera, cobros de pago de cheques sin fondos; evalúan el riesgo crediticio de distintas solicitudes; proponen acuerdos de pago; realizan seguimiento y actualización de información de clientes. Se pueden desempeñar en compañías de cobranzas, departamentos de cartera, entidades financieras y/o empresas en general. |





| DEL PERFIL XXXXX |
| --- |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| |
| --- |
| CIUDAD |
| |
| |
| |
| |
| |

| Funciones CUOC |
| --- |
| Dar Asesoria a deudores al dia y en mora, según la politicas de la entidad. |

| |
|---|
| |
| • Llamar, escribir y notificar a deudores por diferentes canales como dispositivos telefónicos, personalmente o por correo, sobre pagos y cuentas vencidas, cobrar el dinero adeudado, concertar pagos ulteriores y continuar el proceso de notificación si la respuesta no ha sido obtenida, realizando las novedades pertinentes. |
| |
| |
| |
| • Llevar registro de direcciones y datos de contacto de los clientes. |

| |
|---|
| |
| |
| |
| • Recomendar el inicio de acciones y trámites legales o la suspensión de la prestación de servicios en casos de no pago o cartera castigada y cuando se hayan agotado las maneras de obtener el reembolso. |

| |
|---|
| Negociar acuerdos de pago según normativa financiera y guía técnica. |
| • Visitar a deudores para recoger la deuda o llegar a acuerdos de pago. |
| • Buscar y localizar a deudores. |
| Contestar la correspondencia, preparar informes y mantener los registros y archivos relacionados. |

| |
|---|
| **OBSERVACION** |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| Funciones propuestas Equipo Técnico | Depurar normas ( ubicar AC y CE) | Actividad clave |
|---|---|---|
| | | |
| **Proporcionar información a deudores al día y en mora del portafolio de cartera.** | **210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa** | **Recepcionar requerimiento.** |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Orientar respuesta** |
| | | **Diagnosticar clientes** |
| | | **Negociar acuerdos** |

| | | |
|---|---|---|
| **Recuperar cartera de la entidad**. | **210301097 Recuperar cartera de acuerdo con normativa** | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| **Disponer información y comunicaciones propias de la gestión de cartera** | **210601027 Registrar informacion de acuerdo con normativa y procedimiento tecnico** | **Clasificar soportes** |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Consolidar información** |

| Criterios de desempeño asociado | Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación |
|---|---|---|
| | | |
| El contacto con el cliente cumple con protocolo técnico de servicio | Recibir requerimientos de clientes de acuerdo con protocolos e indicadores de servicio, sistema de información, técnicas de comunicación y normativa de seguridad y salud en el trabajo. | • Recolecta información de acuerdo con protocolo e indicadores de servicio y técnicas de comunicación.<br>• Identifica el tipo de requerimiento de acuerdo con perfil de cliente y tipo de producto.<br>• Registra solicitud de acuerdo con sistema de información, procedimiento técnico y normativa de seguridad y salud en el trabajo. |
| La indagación al cliente corresponde con técnicas de comunicación y protocolo técnico de servicio | | |
| La clasificación de requerimientos está acorde con procedimiento técnico y normativa del sector | | |
| El registro de la solicitud está acorde con sistema de información y procedimiento del servicio | | |
| | | |
| La consulta de información cumple con procedimiento técnico | | • Atiende al cliente de acuerdo |

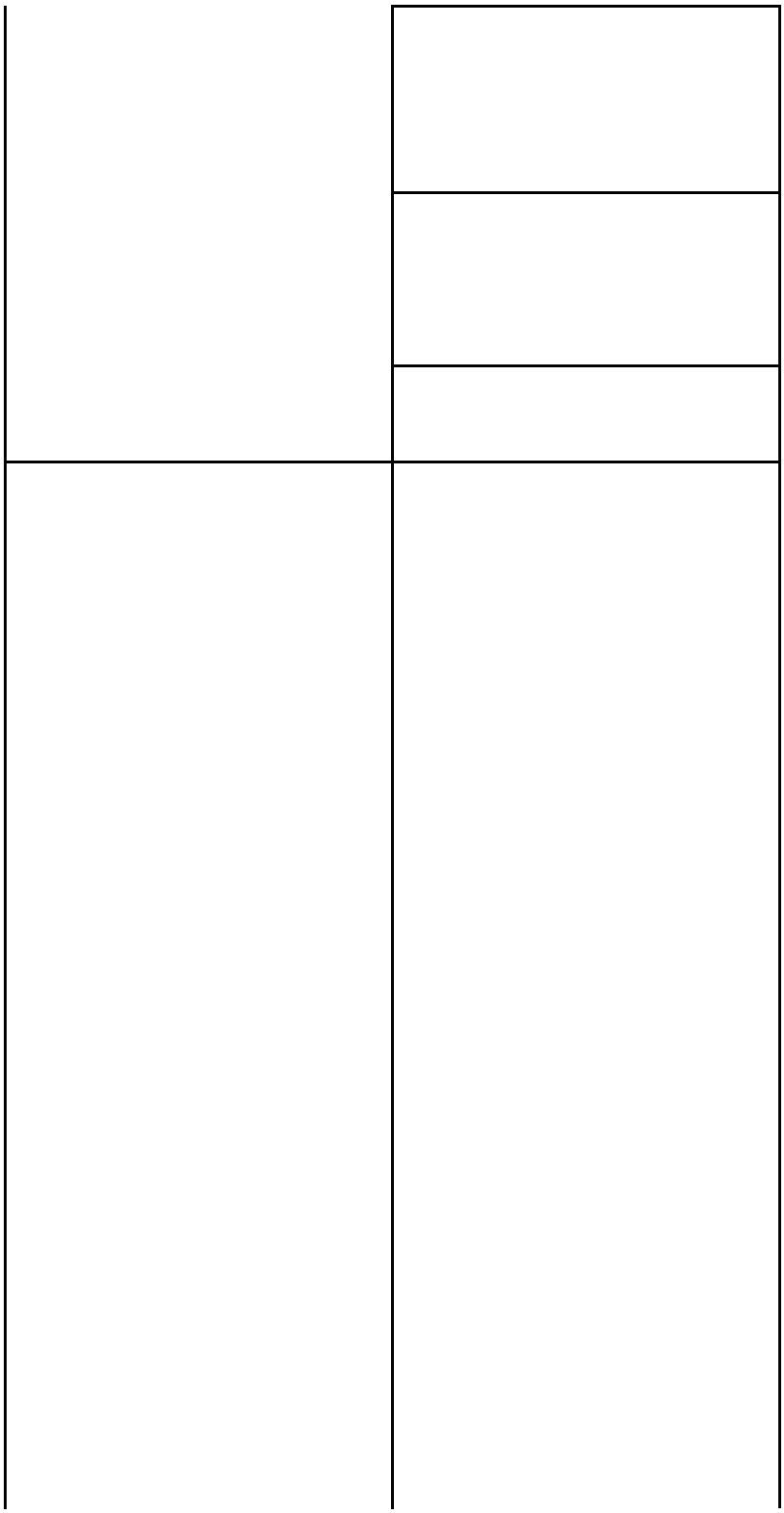
| | | |
|---|---|---|
| La respuesta al cliente cumple con procedimiento de servicio y normativa del sector<br>El seguimiento del servicio cumple con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico | Responder a clientes de acuerdo con protocolo e indicadores de servicio, imagen corporativa, técnicas de comunicación y normativa financiera. | • Atiende al cliente de acuerdo con protocolos e indicadores de servicio y técnicas de comunicación.<br>• Selecciona herramienta de acuerdo con tipo de consulta.<br>• Proporciona información de acuerdo con técnicas de comunicación, protocolo de servicio y normativa financiera. |
| La cuantificación de variables está de acuerdo con sistema de valoración y tipo de producto. El contacto con el cliente cumple con protocolo de servicio y procedimiento técnico. La revisión de base de datos corresponde con procedimiento técnico y herramienta informática. La verificación de pagos corresponde con tipo de negociación y procedimiento técnico. | Analizar situación financiera del cliente de acuerdo con sistema de valoración, tipo de producto, procedimiento técnico, y normativa financiera y de seguridad y salud en el trabajo. | * Consulta datos del cliente de acuerdo con procedimiento técnico. * Consolida información de cartera del cliente de acuerdo con procedimiento técnico.<br>* Determina situación financiera del cliente de acuerdo con procedimiento técnico, tipo de herramienta y normativa financiera y de higiene y ergonomía. |
| | Establecer compromiso de pago de acuerdo con tipo de producto, sistema de valoración, tipo de negociación, protocolo del servicio y normativa financiera y de | Informa propuestas de opciones de pago de acuerdo con tipo de cliente, procedimiento técnico, protocolo del servicio y técnicas de comunicación.<br>Maneja objeciones de acuerdo con protocolo de servicio y técnicas de comunicación. |

| | | |
|---|---|---|
| La proyección de obligaciones cumple con normativa y procedimiento técnico. La respuesta a objeciones está de acuerdo con guía técnica.<br>La redacción de acuerdos corresponde con procedimiento técnico. El reporte de recaudo está acorde con procedimiento técnico. | seguridad y salud en el trabajo. | Gestiona plataforma registrando acuerdos y compromisos de pago de acuerdo con tipo de herramienta, procedimiento técnico y normativa de seguridad y salud en el trabajo. |
| | Hacer seguimiento a la cartera de la entidad de acuerdo con procedimiento técnico, herramienta informática, tipo de cliente y producto y normativa de seguridad y salud en el trabajo. | Clasifica el estado de la cartera de acuerdo con procedimiento técnico y normativa financiera.<br><br>Administra la carterta de acuerdo con procedimiento técnico y técnicas de comunicación.<br><br>Registra en el sistema el trámite de cartera realizado de acuerdo con tipo de herramienta, |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | . |
| La recolección de datos cumple con guía técnica y normativa | Catalogar documentos de acuerdo con procedimiento técnico, normativa, técnicas de digitación. | Valida información de acuerdo con procedimiento y normativa. |
| La revisión de los soportes está de acuerdo con procedimientos y normativa | | |
| El ordenamiento de los soportes cumple con procedimiento y métodos técnicos | | Organiza documentos de acuerdo con técnicas de digitación, procedimiento técnico y normativa |
| La codificación documental cumple con procedimiento y normativa | | |
| La selección de la información está de acuerdo con procedimiento técnico | | Utiliza herramientas técnologicas de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de seguridad y salud en el trabajo. |

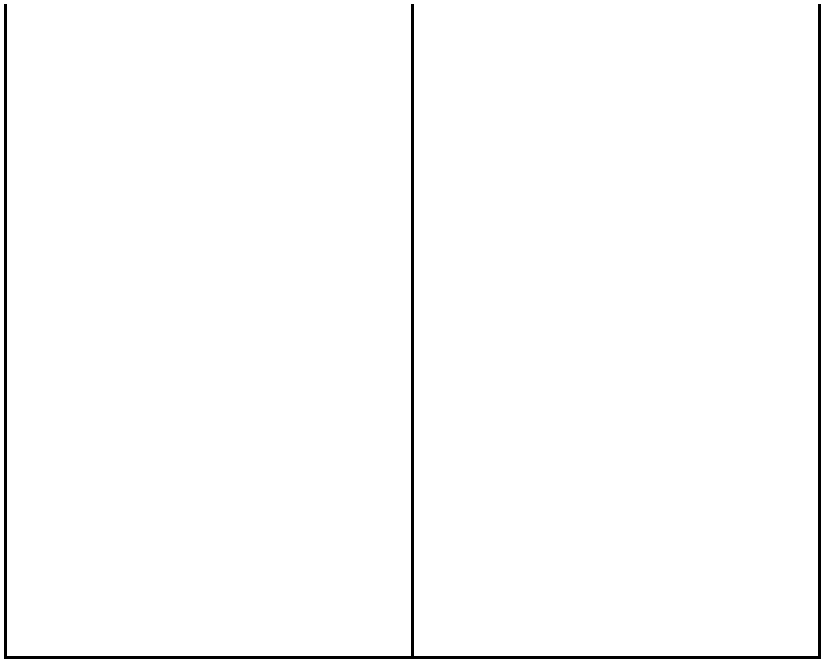
| | | |
|---|---|---|
| El uso de herramientas tecnológicas está acorde con especificaciones técnicas | Procesar información de acuerdo con procedimiento técnico, técnicas de digitación, normativa archivistica, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo. | ~~Transcribe~~ Digitaliza documentos de acuerdo con técnicas de digitación, procedimiento técnico y normativa de seguridad y salud en el trabajo. |
| La transcripción del documento cumple con técnicas de digitación y procedimiento técnico | | Almacena información de acuerdo con normativa archivistica y ambiental. |
| El almacenamiento de la información cumple con procedimiento técnico y normativa archivística | | |

| Criterios de desempeño generales | Nivel del descriptor del marco AUTONOMÍA |
|---|---|
| | |
| Gestión de contingencias<br>Seguridad y salud en el trabajo<br>Gestión Ambiental<br>Gestión de la información | 3 |
| | |
| | |
| | |
| | |



| | | |
|---|---|---|
| Gestión de contingencias<br><br>Seguridad y salud en el trabajo<br><br>Gestión Ambiental<br><br>Gestión de la información | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| Gestión de riesgos<br>Seguridad y salud en el trabajo<br>Gestión ambiental<br>Gestión de la información<br>Otros | | |



| Nivel del descriptor del marco CONOCIMIENTO | Nivel del descriptor del marco DESTREZA | Nivel de marco resultado de aprendizaje |
|---|---|---|
| | | |
| 3 | 3 | 3 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 |
| | | |
| | | |
| **4** | **4** | **4** |
| | | |
| | | |
| | | |
| 4 | 3 | 3 |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| 3 | 3 | 3 |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3 | 3 | 3 |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | 3 | 3 |
| | | |
| | | |
| | | |
| **TOTAL RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | |
| **NIVEL** | | |
| **NIVEL** | | |
| **NIVEL** | | |

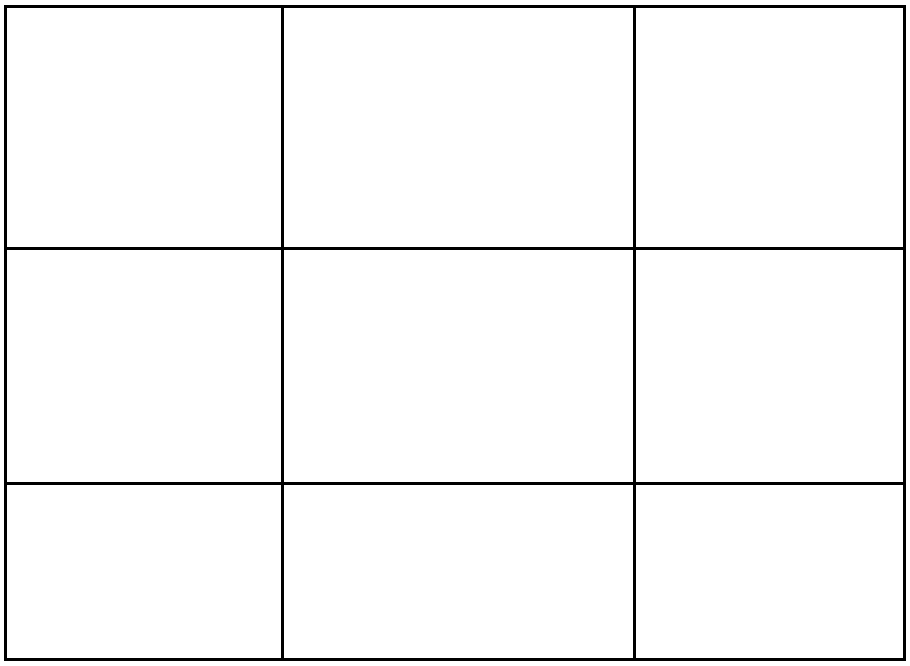
**NIVEL GLOBAL 3**

| Habilidades | Conocimientos | Competencias básicas (mínimas que debe tener un ser humano para la convivencia social) |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| Competencias Transversales (pueden ser tambien tècnicas o actitudinales) | Requisito acadèmico (niveles y requisitos de la formación para el trabajo) | Responsabilidades (financieros, equipos, personas) |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

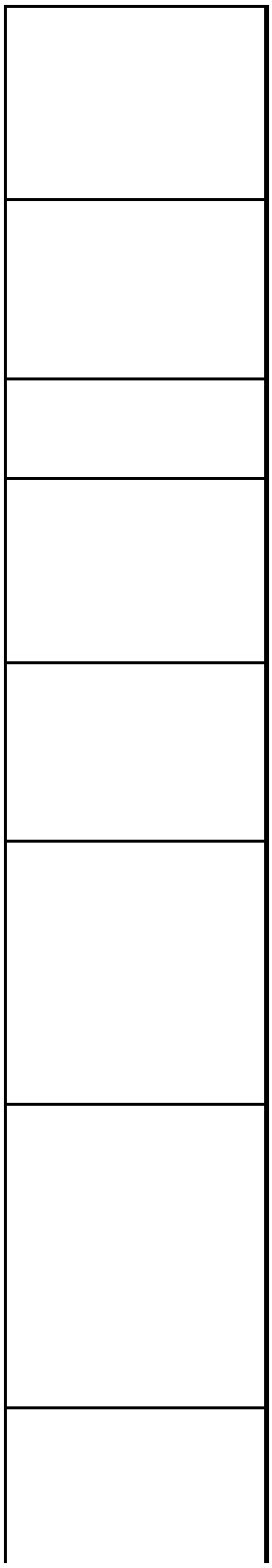
| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

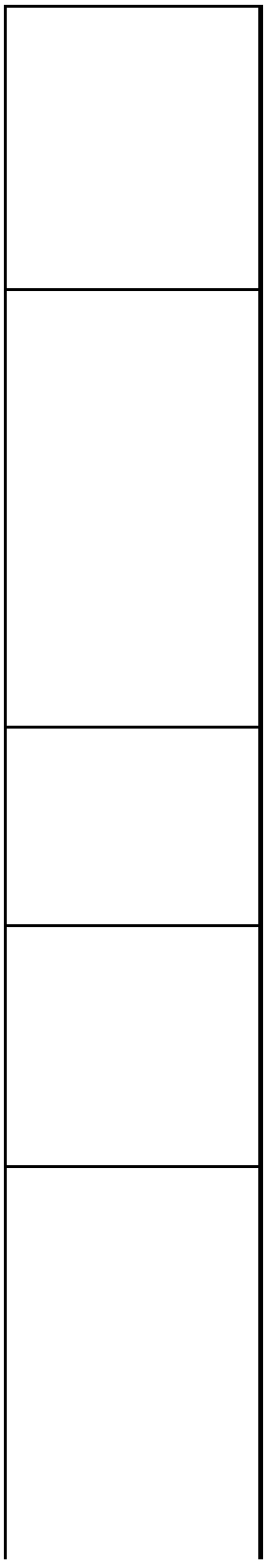
| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

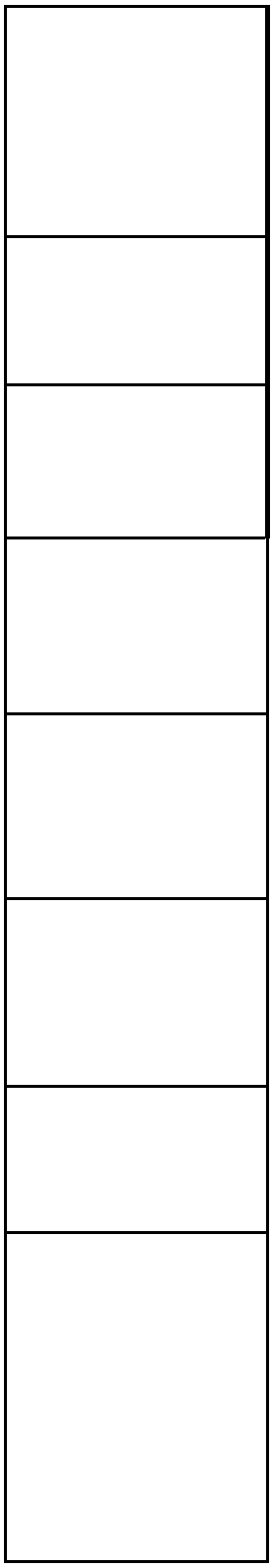
| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

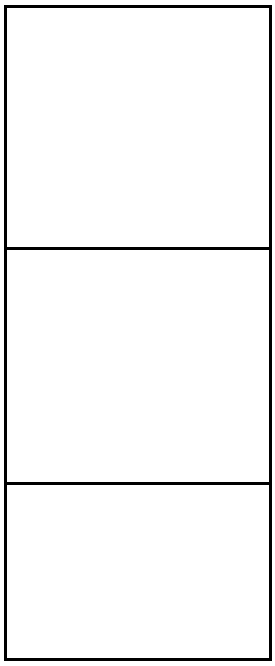
| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

| Productos |
| --- |
| |
| |
| |
| |
| |
| |



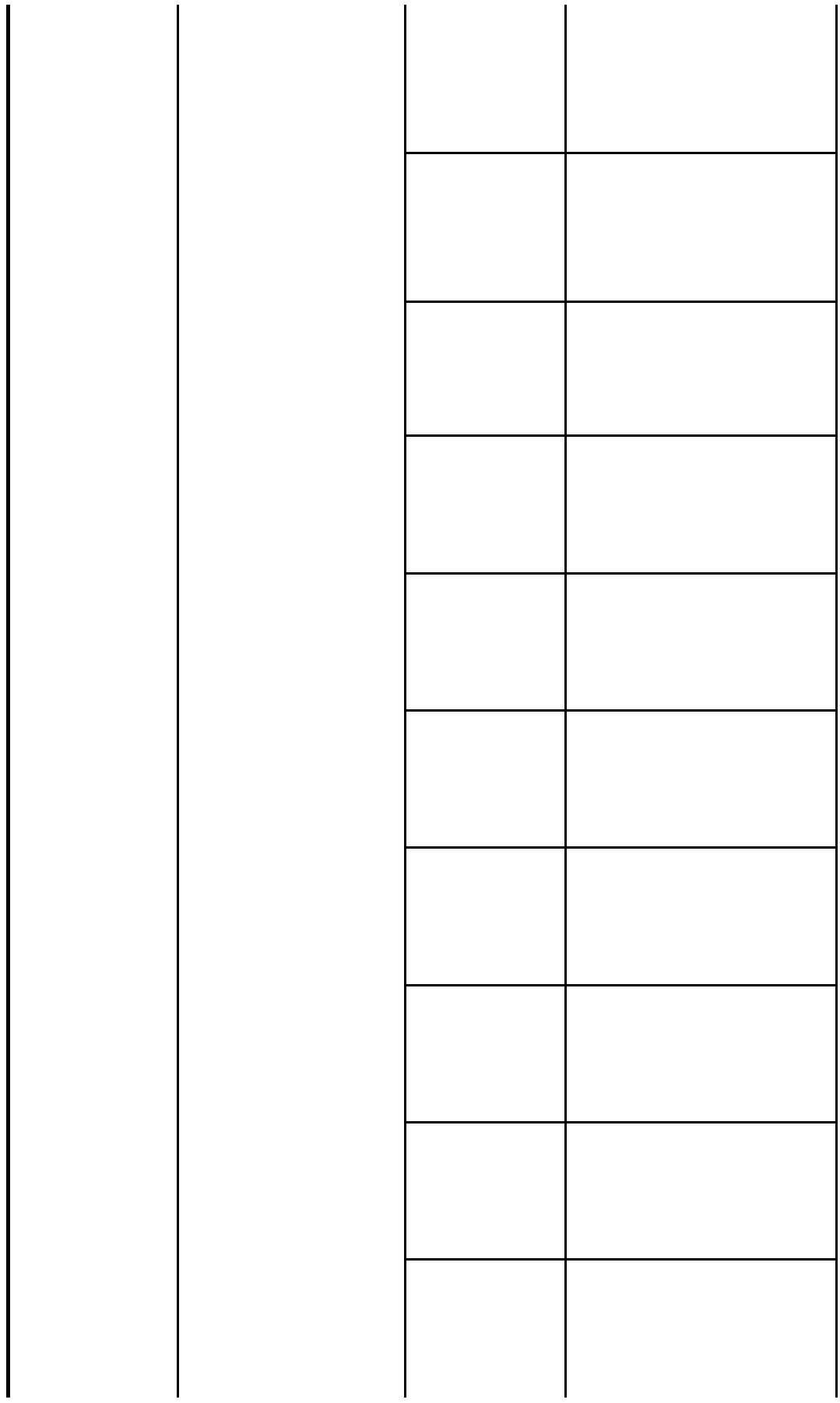






| Nombre Perfil CUOC | Código CUOC | Correlativa CNO | Denominaciones |
|---|---|---|---|
| | | | |
| **Analistas, Asistentes financieros prestamos y creditos 33120** | 33120 | Analistas, Asistentes y Asesores de servicios financieros 1232 | Analista de negocios fiduciarios<br>Asesor comercial de entidades financieras<br>Asesor comercial fondos de pensiones y cesantías<br>Asesor de servicios financieros<br>Asistente fiduciario y de entidades financieras<br>Visitador de cobranzas<br><br>Analista de banco de préstamos o créditos<br>Analista de cartera<br>Analista de cobro<br>Analista de crédito<br>Analista de crédito y cobranzas<br>Analista de evaluación de préstamos o créditos |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |



| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | |
|---|---|
| | |

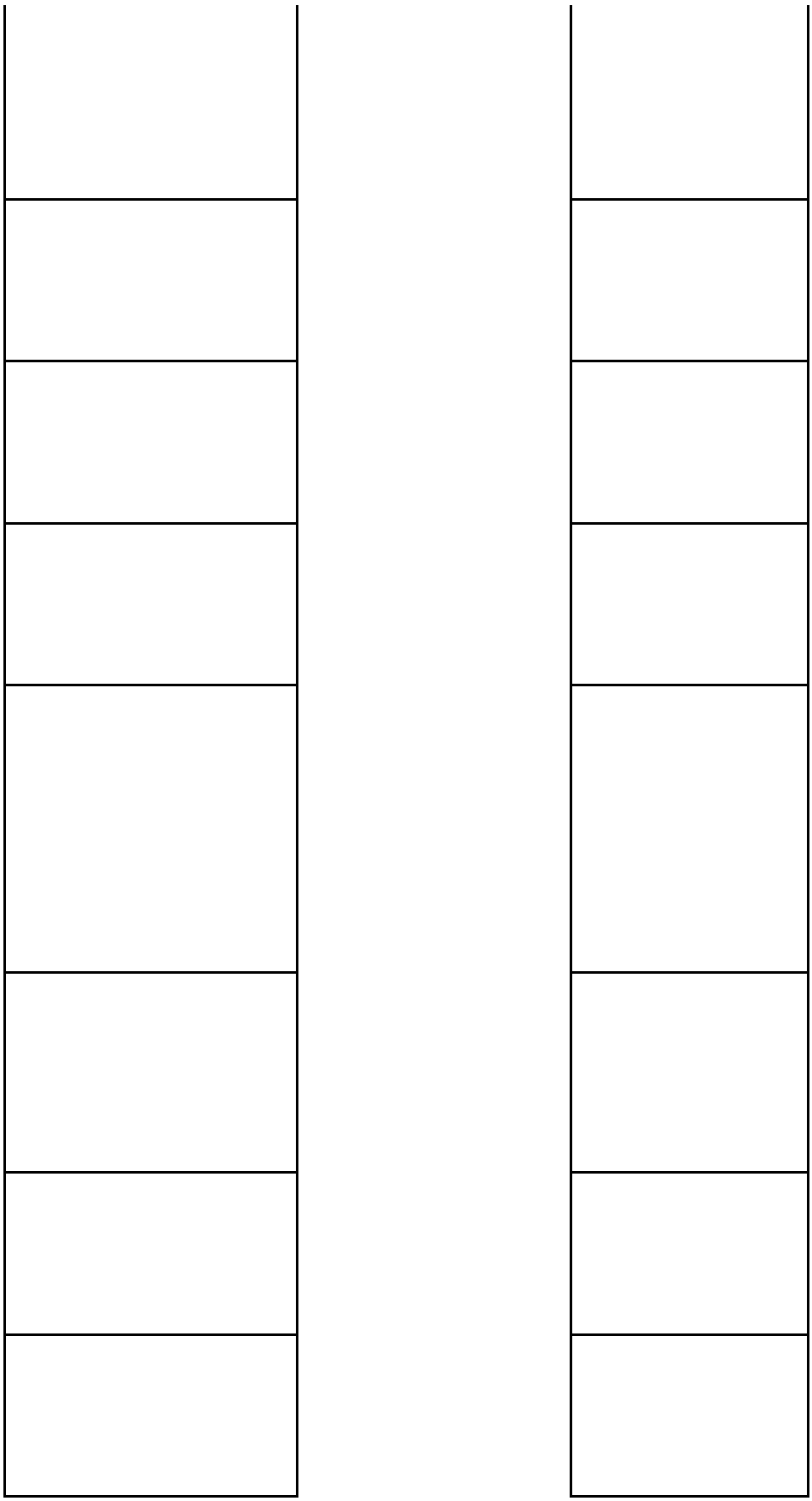
| NORMAS SECTORIALES DE COMPETE | | | |
|---|---|---|---|
| **NOMBRE DE LA NORMA** | **CODIGO DE LA NORMA** | **MESA SECTORIAL** | **ACTIVIDADES CLAVES** |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

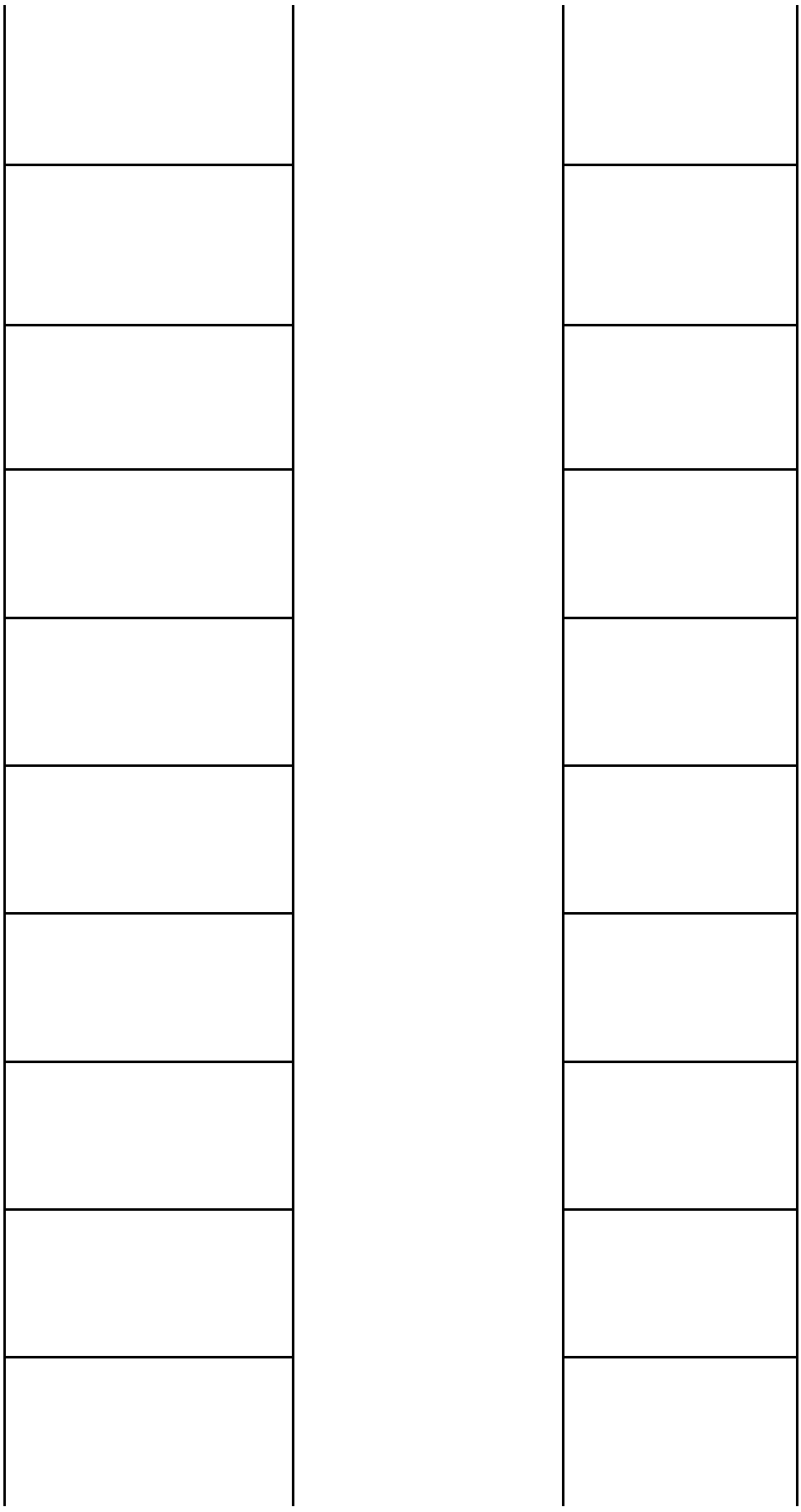
| EQUIPO TÉCI | | | |
|---|---|---|---|
| **ETAPA** | **NOMBRE** | **ROL** | **EMPRESA/ OR** |
| | | | |

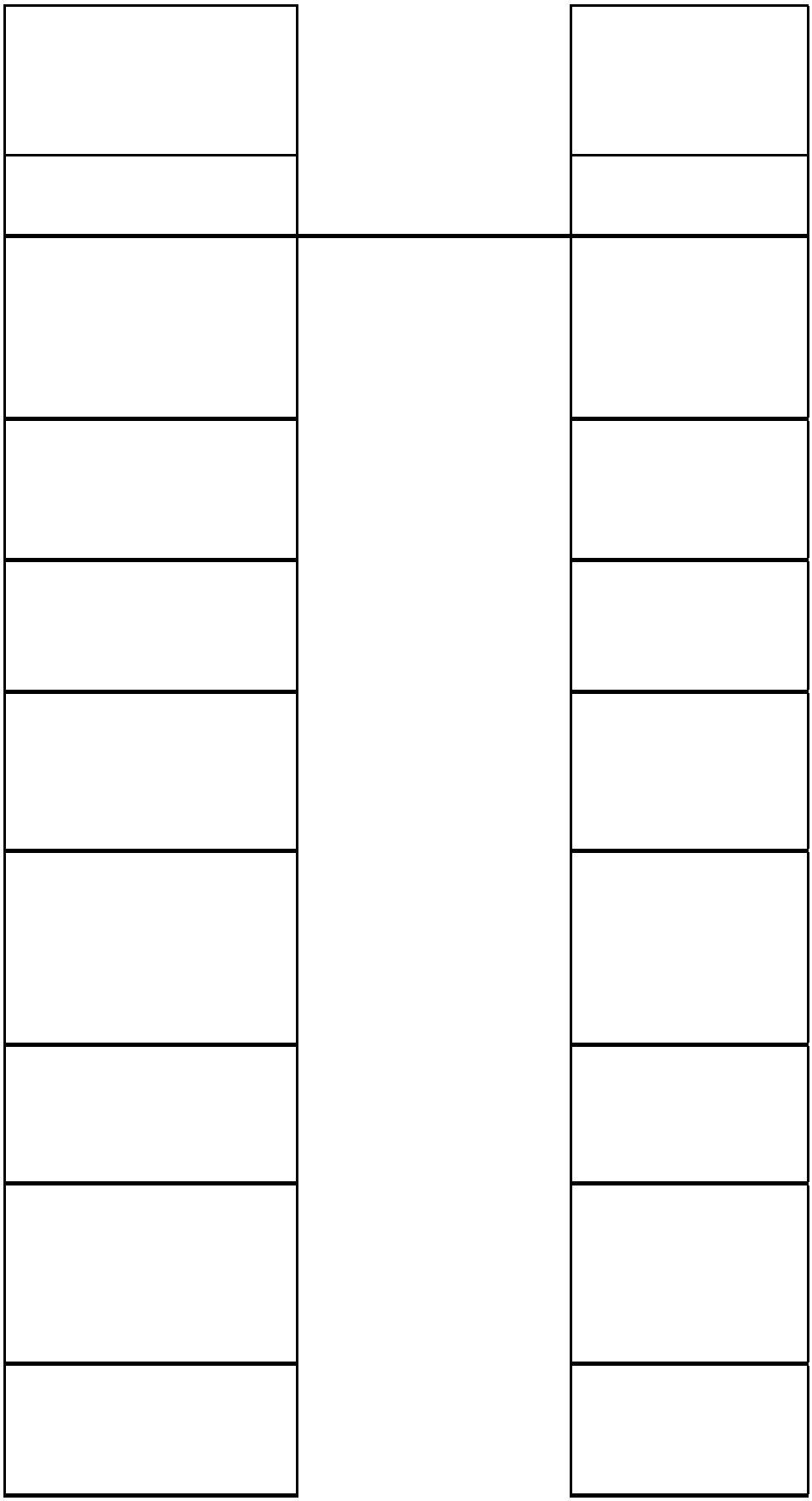
| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| EQUIPO GRUPO CUALIFICACIONES | | |
|---|---|---|
| NOMBRE | ROL | CORREO ELE |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Ocupaciones relacionadas | Descripción CUOC | Propuesta descripción del perfil ( se requiere identificar la función principal o competencia central del cargo) |
|---|---|---|
| | | |
| Ocupaciones afines<br>• 12111 Directores y gerentes financieros<br>• 12113 Directores y gerentes de banca, crédito e inversiones<br>• 12211 Directores y gerentes de ventas y mercadeo<br>• 13460 Directores y gerentes de sucursales de bancos, de servicios financieros y de seguros<br>• 14200 Gerentes de comercios al por mayor y al por menor<br>• 24112 Auditores financieros y contables<br>• 24120 Asesores financieros y de inversiones<br>• 42130 Prestamistas | Revisan, analizan, evalúan, gestionan, tramitan y asesoran diferentes solicitudes de personas y empresas como créditos y prestamos, retiros y trámites de recursos previsionales; presentan a sus directivos recomendaciones en el sentido de aprobar o rechazar dicha concesión. Gestionan y desarrollan actividades relacionadas con la cobranza y la administración de bienes, recaudos, garantías y financiación. Se pueden desempeñar en bancos, fiduciarias, administradoras de fondos de pensiones y cesantías, empresas industriales y comerciales del Estado, cooperativas, entidades dedicadas a la cobranza e instituciones de financiamiento comercial, entre otros. | **Revisan, analizan, evalúan, conceptúan, gestionan y asesoran diferentes solicitudes de crédito de personas naturales y Juridicas; presentan a sus directivos recomendaciones en el sentido de aprobar o rechazar dicha concesión. Gestionan y desarrollan actividades relacionadas con la cobranza y la administración de bienes, recaudos, garantías y financiación. Se pueden desempeñar** |
| | | |
| | | |
| | | |







| | |
|---|---|
| | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |

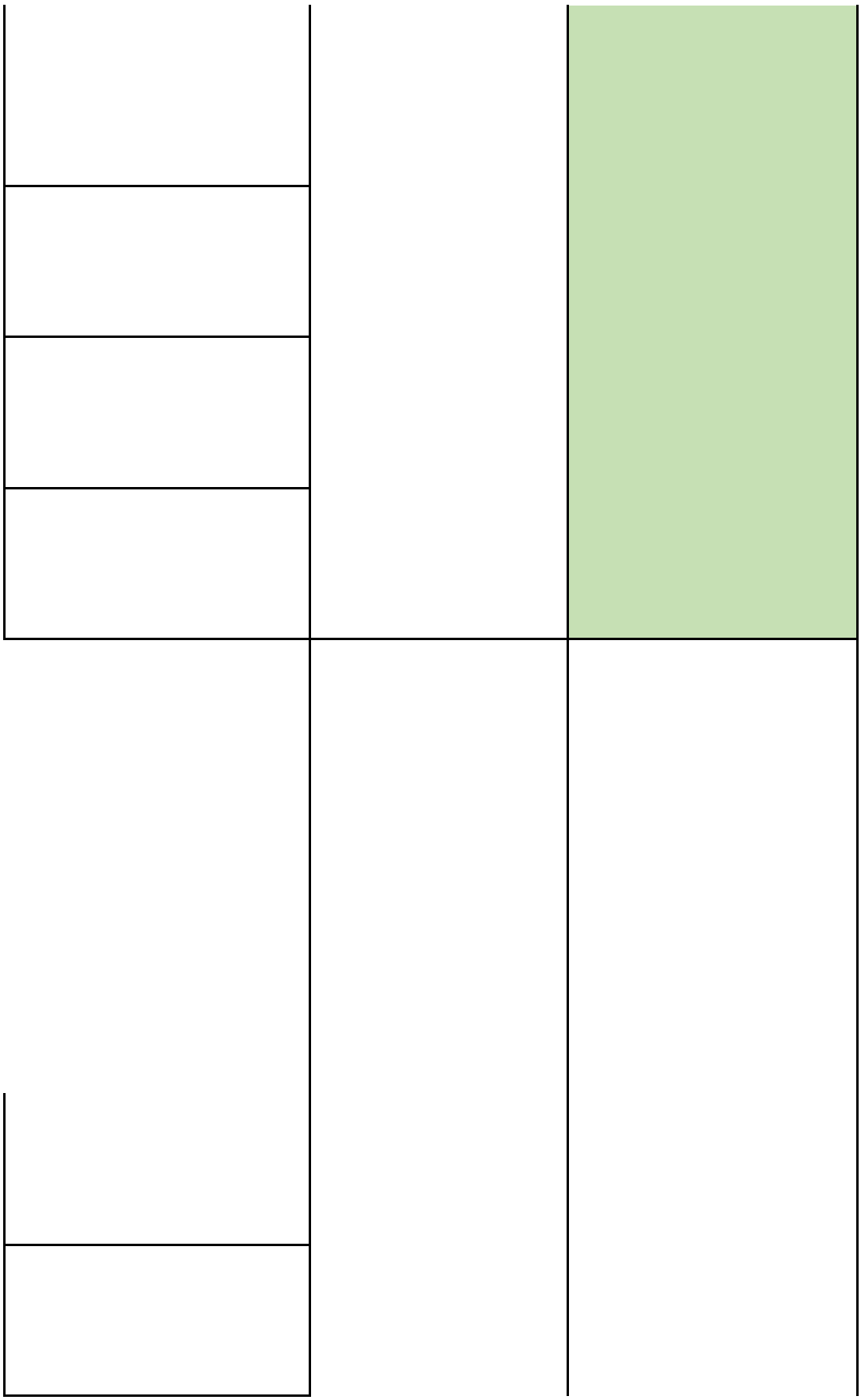
| NCIA LABORAL ASOCIADAS A LA FUNCION DEL PERFIL XXXXX | | |
|---|---|---|
| **FUNCION ASOCIADA** | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| NICO | | |
|---|---|---|
| **RGANIZACIÓN** | **CORREO ELECTRÓNICO** | **CIUDAD** |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

| |
|---|
| ECTRÓNICO |
| |
| |
| |
| |
| |

| Funciones CUOC | Funciones propuestas Equipo Técnico | Depurar normas ( ubicar AC y CE) |
|---|---|---|
| | | |
| • Investigar y evaluar el estado financiero del solicitante de un préstamo, referencias de crédito y su capacidad de reembolso. | **Analizar solicitudes de servicios financieros** | **210301088 Evaluar solicitudes financieras de acuerdo con tipo de producto y manual tecnico** |
| • Aprobar o rechazar las solicitudes de préstamos dentro de los límites autorizados de crédito, asegurando que se respeten | | |
| Entrevistar a los solicitantes de préstamos personales, hipotecarios, de estudios y de negocios. | | |
| | | |



| | | |
|---|---|---|
| | **Presentar información financiera** | **210303038 Elaborar informes financieros de acuerdo con normativa** |
| • Llevar registros de pago de reembolso, preparar cartas de rutina para reclamar el pago de cuentas vencidas y remitirlas para el proceso jurídico de | | |
| • Revisar y actualizar estados de cuenta de los créditos. | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| |
|---|
| |
| • Presentar a las instancias correspondientes las solicitudes con las recomendaciones del estudio de crédito. |
| |
| |
| |
| |
| |
| • Preparar estados de cuentas morosas y hacer seguimiento a cuentas irreconciliables para acción de cobro. |
| Autorizar pagos para la normalización de cartera. |

| |
|---|
| • Preparar, presentar informes |

| |
|---|
| **OBSERVACION** |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| Actividad clave | Criterios de desempeño asociado | Depuración criterios de desempeño asociado |
|---|---|---|
| | | |
| 1.Validar información | 1.1 La clasificación de información corresponde con procedimiento técnico y tipo de producto | |
| | 1.2 La recolección de datos está de acuerdo con guía técnica y tipo de producto | |
| | 1.3 La verificación de requisitos corresponde con procedimiento técnico y tipo de aplicativo | |
| | 1.4 La selección de parámetros corresponde con indicadores de gestión y guía técnica | |

| | | |
|---|---|---|
| 2. Calificar cliente | 2.1 La elaboración del informe final corresponde con indicadores de gestión y manual operativo | |
| | 2.2 El registro en base de datos está de acuerdo con procedimiento técnico y guía operativa | |
| | 2.3 La consolidación de variables corresponde con guía técnica y análisis financiero | |
| | 2.4 La clasificación de clientes está de acuerdo con procedimiento técnico y tipo de producto | |
| 1. Preparar información | 1.1 El cotejo de datos corresponde con tipo de informe y técnica contable | |
| | 1.2 La comprobación de indicadores cumple con metodologías y normativa financiera | |
| | 1.3 La clasificación de información corresponde con metodologías y período contable | |
| | 1.4 El orden de información corresponde con período contable y técnica contable | |

| | | |
|---|---|---|
| | 1.5 La selección importes corresponde con metodologías y técnica contable | |
| | 1.6 El enunciado de notas aclaratorias cumple con normativa de revelación y política contable | |
| 2. Consolidar informe | 2.1 El ajuste de resultados cumple con política y normativa contable | |
| | 2.2 La cuantificación de elementos cumple con tipo de informe y normativa contable | |
| | 2.3 El cambio de asignación cumple con política y normativa contable | |
| | 2.4 El encadenamiento del informe corresponde con tipo de informe y técnicas contables | |
| | 2.5 El reporte de resultados financieros cumple con procedimiento técnico y normativa financiera | |



| Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación | Criterios de desempeño generales | Nivel del descriptor del marco AUTONOMÍA |
|---|---|---|---|
| | | | |
| Comprobar información de clientes solcitantes de crédito de acuerdo con tipo de producto, procedimiento técnico y normativa. | * Clasifica información financiera de acuerdo con tipo de cliente, producto y procedimiento técnico.<br>* Consulta centrales de información de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.<br>* Selecciona indicadores de evaluación de acuerdo con indicadores financieros y procedimiento técnico.<br>Verificar los formatos de vinculación al producto de acuerdo a la normativa y procedimiento técnico. | | 4 |
| Emitir concepto de análisis de solicitud de acuerdo con perfil del cliente, procedimiento técnico, análisis e indicadores financieros y técnicas de comunicación. | * Aplica indicadores para establecer solvencia economica, moral y legal de acuerdo con análisis financiero y procedimiento técnico.<br>* Evalúa viabilidad cualitativa y cuantitativa de la solicitud de acuerdo con perfil del cliente, inidcadores financieros y procedimiento técnico.<br>* Conceptua decisión de crédito según procedimiento técnico y técnicas de comunicación. | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Notificar decisión de evaluación de acuerdo con procedimeinto técnico y protocolos de comunicación** | *** Elabora documento soporte de decisión de acuerdo con protocolo de comunicación y procedimiento técnico.**<br>*** Registra decisión de acuerdo con herramienta tecnológica, procedimiento técnico y normativa de seguridad y salud en el trabajo.**<br>*** Comunica a la instancia indicada el resultado de evaluación según protocolo de comunicación y procedimiento técnico.** | Gestión de contingencias<br>Seguridad y salud en el trabajo<br>Gestión ambiental<br>Gestión de la información | 4 |
| **Alistar información financiera de acuerdo con tipo de informe y normativa contable y financiera y procedimiento técnico.** | *** Recopila información de acuerdo con tipo de informe, procedimiento técnico y normativa contable.**<br>*** ~~Organiza registros financieros de acuerdo con normativa contable y financiera y procedimiento técnico.~~**<br>**Organiza información financiera de acuerdo con procedimiento técnico.** | | 4 |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Elaborar informe financiero de acuerdo con tipo de infome, normativa, procedimiento técnico, protocolo de comunicación y normativa de seguridad y salud en el trabajo.** | *** Utiliza recursos electronicos y financieros para presentar la información de acuerdo con tipo de informe y normativa de seguridad y salud en el trabajo.**<br>*** Calcula indicadores financieros de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.**<br>*** Presenta informe de acuerdo con protocolos de comunicación y procedimiento técnico.** | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | 4 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| Gestión de contingencias<br>Seguridad y salud en el trabajo<br>Gestión ambiental<br>Gestión de la información | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| | |
|---|---|
| Gestión de contingencias<br>Seguridad y salud en el trabajo<br>Gestión ambiental<br>Gestión de la información | |

| Nivel del descriptor del marco CONOCIMIENTO | Nivel del descriptor del marco DESTREZA | Nivel de marco resultado de aprendizaje | Habilidades | Conocimientos | Competencias básicas | Competencias | Requisito académ | Responsabilidades (financieros |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **5** | **5** | **5** | • Comprensión de lectura<br>• Escucha activa<br>• Comunicación asertiva<br>• Pensamiento crítico<br>• Evaluación y control de actividades<br>• Persuasió | Conocimientos Gerencia y administración Servicios de oficina y administrativos Economía Matemáticas Financieras Análisis Financiero. Contabilidad Presupuestos Excel | | | NIVEL ACADÉMICO MÍNIMO: Técnico o tecnólogo en el área relacionada | Confidencialidad de la información Estimar la viabilidad económica, financiera, crediticia de los clientes existentes o |
| | | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| 4 | 4 | 4 | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 5 | 4 | 4 | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 5 | 5 | 5 | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

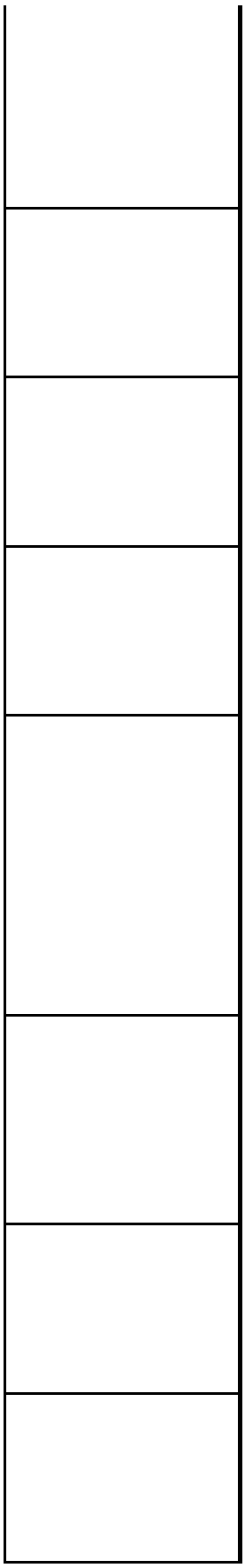
| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |

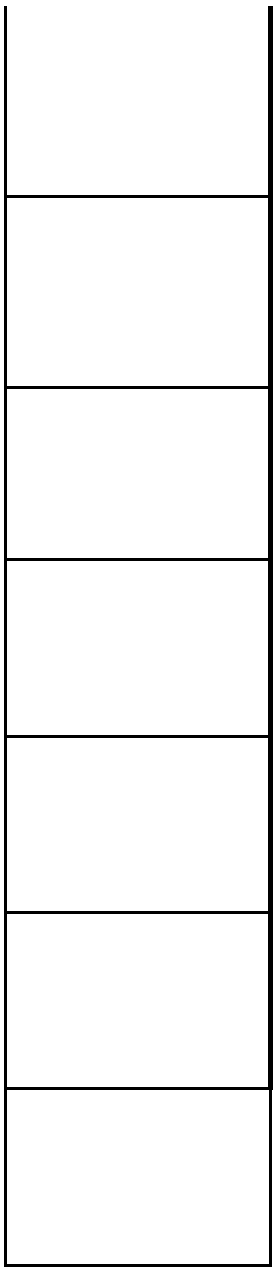
| TOTAL RESULTADOS DE APREN | |
|---|---|
| NIVEL | |
| NIVEL | |
| NIVEL | |

**NIVEL GLOBAL** 5

| Productos |
| --- |
| Soportes de crédito y cartera<br>Documentos financieros: Informes y presupuestos.<br>Documento de aprobación y/o desembolso<br>Bases de Datos<br>Formatos de Novedades.<br>Reportes de Centrales de Riesgo. |
| |
| |
| |

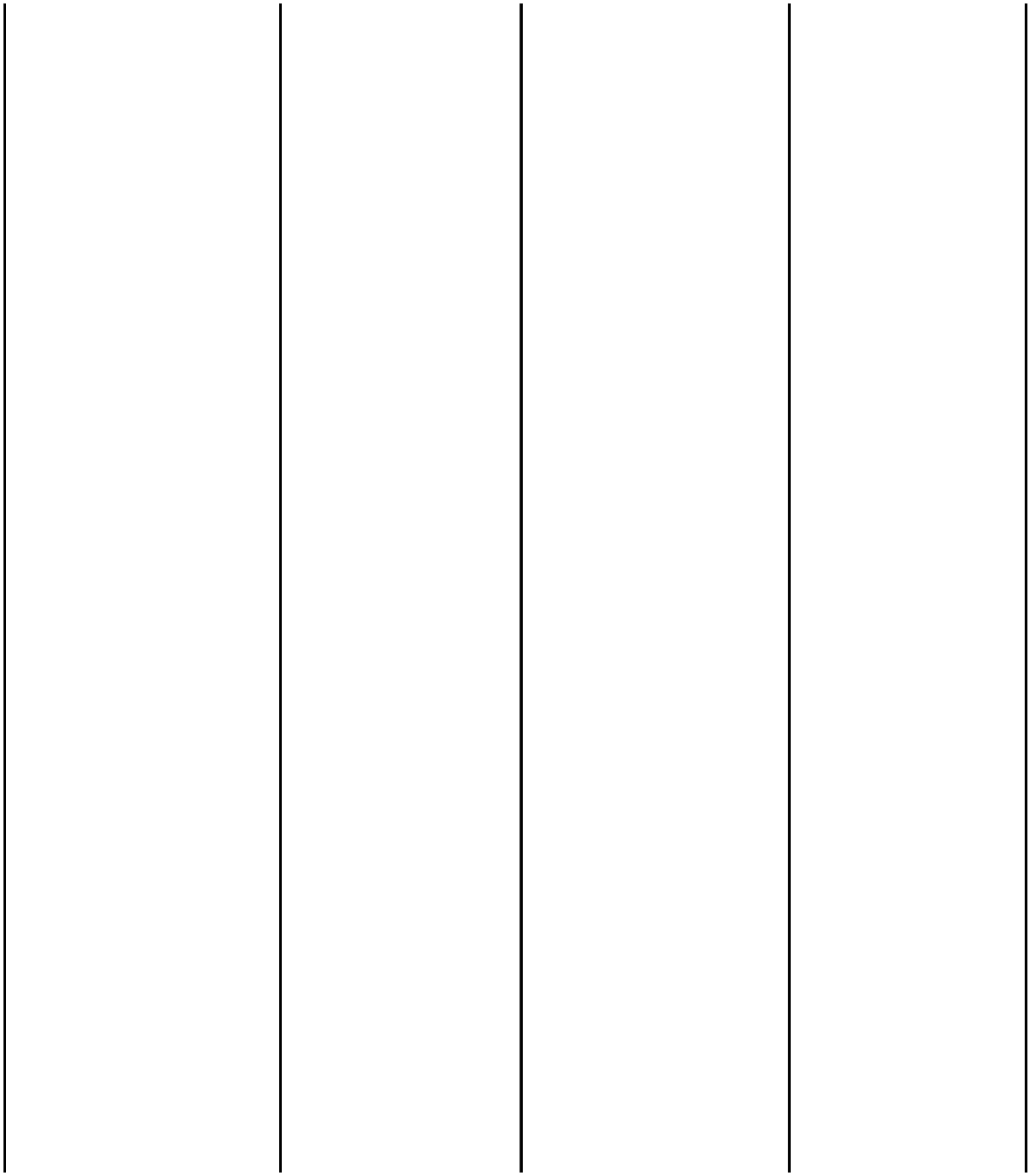
# Incluir criterios genéricos

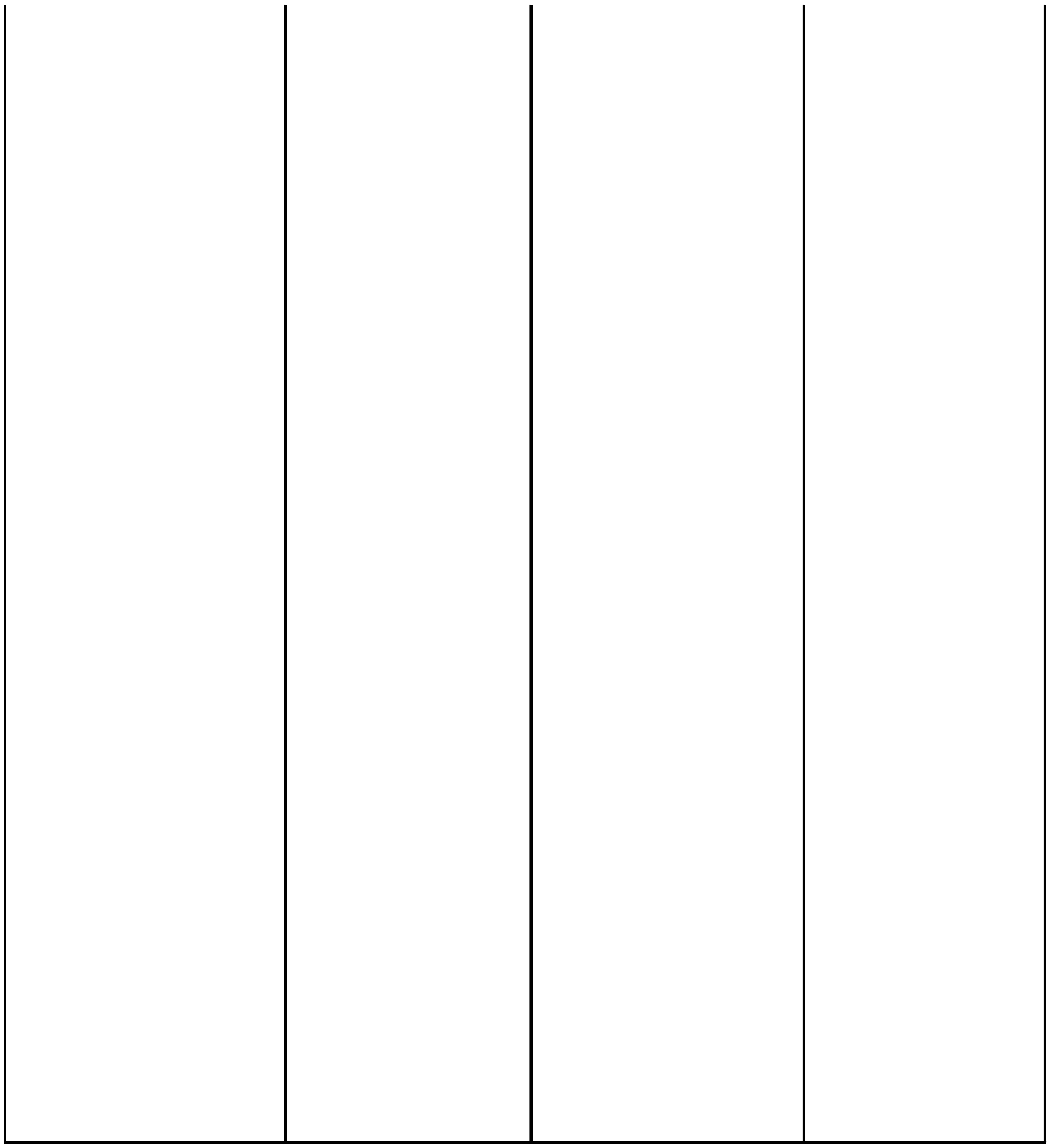




| | SERVICIO NACIONAL DE |
|---|---|

| Nombre Perfil del cargo u ocupación | Nombre Ocupación CUOC | Código CUOC | Correlativa CNO |
|---|---|---|---|
| Cajeros de servicios Financieros. | Cajeros de bancos y Afines | 42110 | Cajero servicios financieros 1332 |





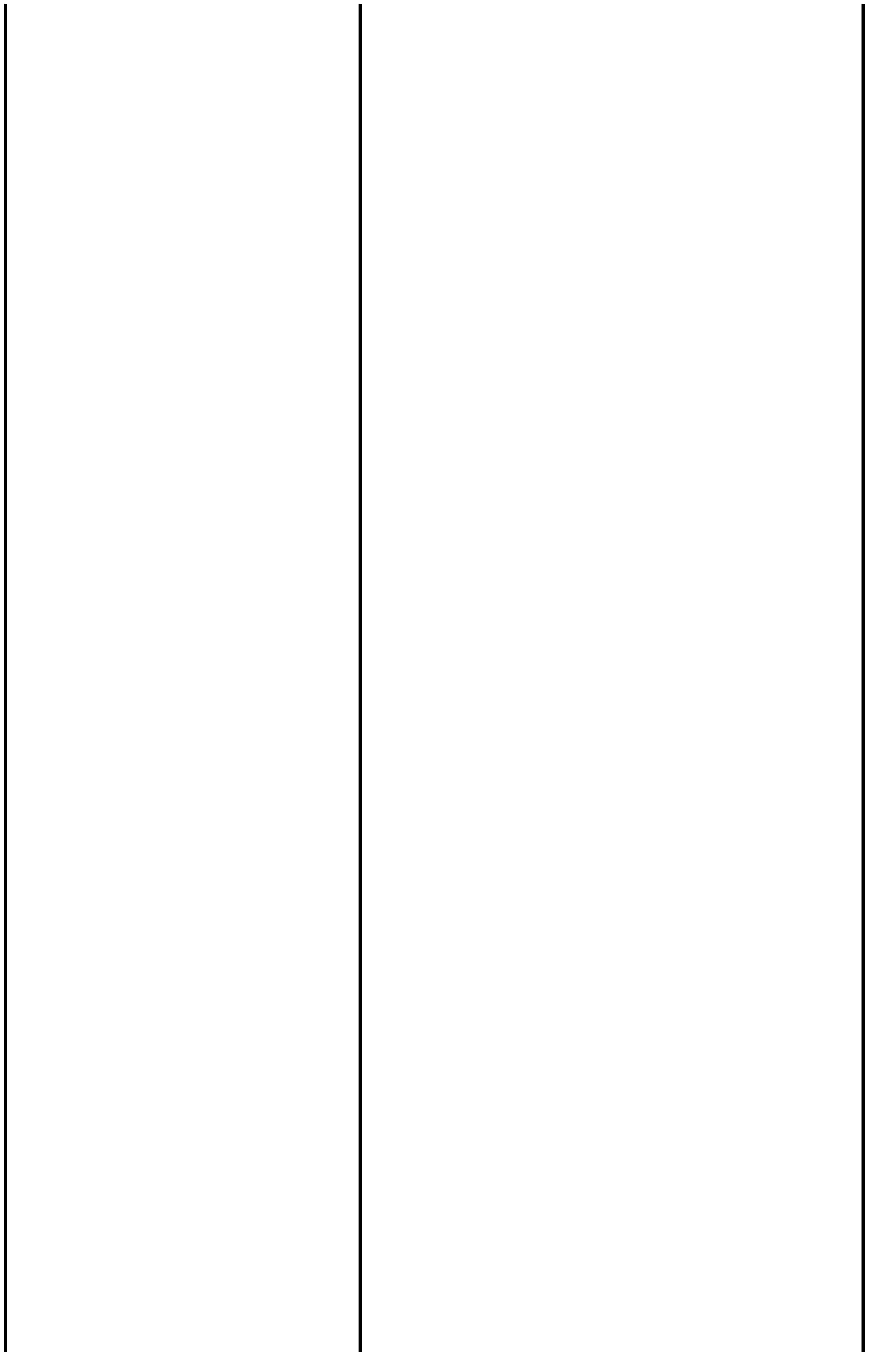
## EQUIPO TÉCNICO

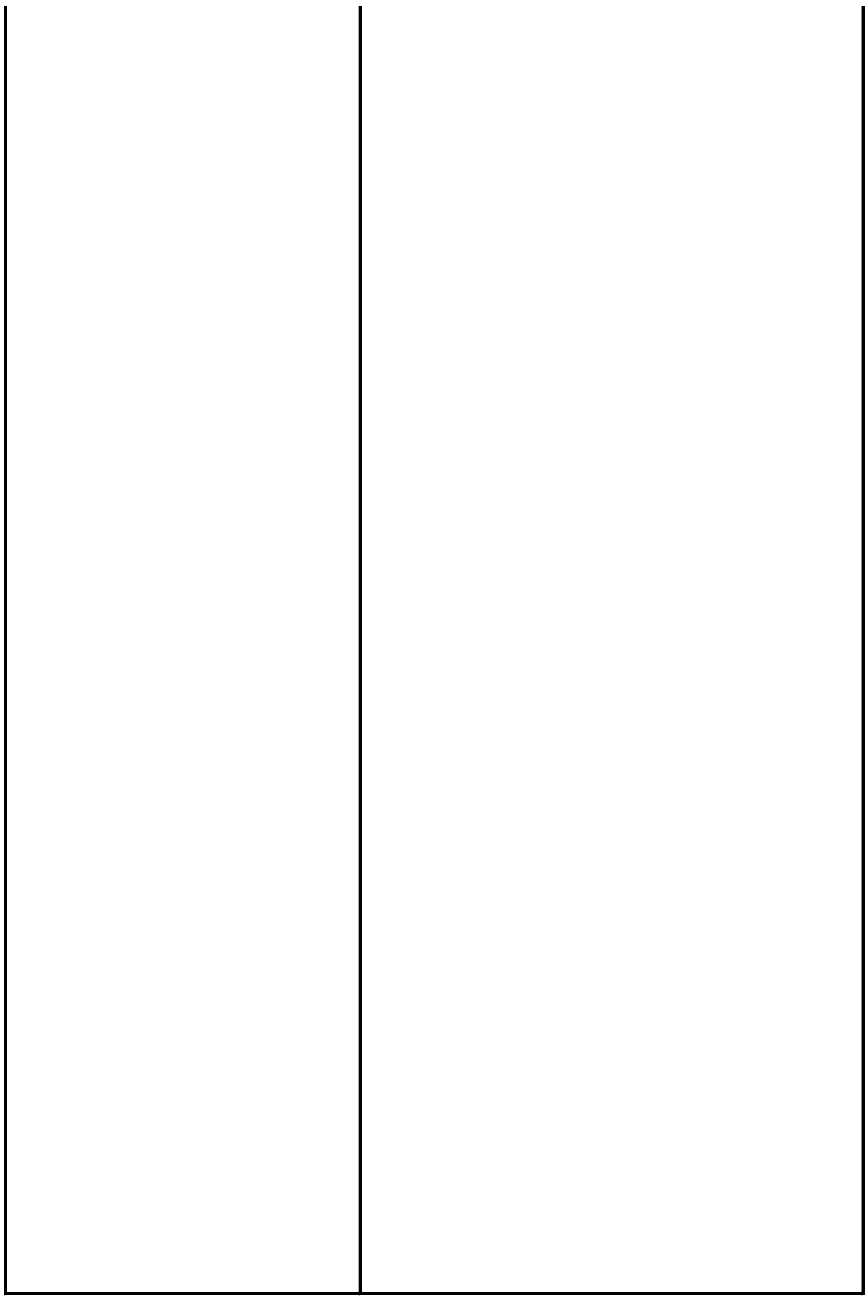
| ETAPA | NOMBRE | ROL |
|---|---|---|
| Actualización | Elizabeth Casas Castillo | Experta Técnica |
| Actualización | Sofia Juliana Barón Florez | Experta Técnica |
| Actualización | Alexandra Jeanette Pinto Linares | Metodologa |
| Actualización | Ximena León Rosas | Apoyo técnico |
| Actualización | Jorge Erneesto Zuluaga Gúzman | Apoyo técnico |
| Actualización | William Fernando Benavides Espinosa | Apoyo Administrativo |
| | | |
| | | |
| | | |

## CONTROL DE CAMBIO

| TIPO DE CAMBIO | DESCRIPCIÓN DEL CA |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| Denominaciones | Propuesta descripción del perfil de cargo |
| --- | --- |
| • Auxiliar de caja<br>• Cajero de banco<br>• Cajero de cambio de moneda<br>• Cajero principal de servicios financieros<br>• Cajero de servicios financieros<br>• Corresponsal no bancario<br>• Empleado ventanilla banco<br>• Cajero banca | Procesan transacciones financieras, orientan a clientes y usuarios con relación al cobro, el cambio y el pago de dinero o la prestación de servicios financieros, venden productos y servicios financieros de acuerdo con el portafolio de la entidad. Se pueden desempeñar en entidades del sistema financiero. |





| EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|
| SENA Centro de Servicios Financieros | Bogotá |
| SENA Centro de Servicios Financieros | Bogotá |
| SENA Centro de Servicios Financieros | Bogotá |
| SENA Centro de Servicios Financieros | Bogotá |
| SENA Centro de Servicios Financieros | Bogotá |
| SENA Centro de Servicios Financieros | Bogotá |
| | |
| | |
| | |

S

| AMBIO | FECHA |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| Funciones propuestas Equipo Técnico | Normas de competencia propuestas | Normas de competencia depuradas |
|---|---|---|
| **1. Recaudar y pagar en efectivo y/o cheque productos y servicios financieros de la entidad tanto en moneda legal como extranjera.** | **210301098** Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico | **210301098** Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico |
| ~~Vender y cambiar cheques locales y de~~ | ~~210301098~~ | ~~normativa~~ |
| **2. Proporcionar información general de productos y servicios de la entidad financiera.** | **210601020** | |

| | | |
|---|---|---|
| | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. | **210601020** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. |
| ~~Alistar recursos para la atención de clientes~~ | ~~210301086 Manejar recursos financieros de~~ | ~~210301086 Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual~~ |
| **3. Cuadrar caja teniendo en cuenta el efectivo, cheques, títulos y convenios empresariales para procesos de conciliación y compensación, clasificando comprobantes transaccionales.** | **210301086** Manejar recursos | **210301086** Manejar recursos financieros |

| | | |
|---|---|---|
| | financieros de acuerdo con normativa y manual operativo | de acuerdo con normativa y manual operativo |
| **4. Vender productos y servicios financieros** | **210301089** Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica | **210301089** Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica |

| Actividad clave | Criterios de desempeño asociados |
|---|---|
| **1. Organizar recursos** | 1.1 El alistamiento del puesto de trabajo corresponde con guía técnica<br>1.2 El conteo de caja está de acuerdo con procedimiento técnico<br>1.3 La verificación de canales transaccionales está de acuerdo con manual técnico<br>1.4 El registro de libros cumple con normativa y procedimiento técnico |
| **2. Canalizar valores** | 2.1 El reconocimiento de billetes corresponde con procedimiento técnico<br>2.2 La expedición de comprobantes cumple con normativa y procedimiento técnico<br>2.3 La recepción de medios de pago corresponde con guía técnica<br>2.4 El cambio de divisas cumple con normativa y guía técnica<br>2.5 El cuadre de operaciones está de acuerdo con protocolo de cierre de operación y |
| | |
| **1.Interactuar con personas** | 1.1 La posición corporal corresponde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio<br>1.2 La expresión corporal cumple con normas de cortesía y protocolo de servicio<br>1.3 El empleo de vocabulario técnico está acorde con normas de cortesía y protocolo de servicio<br>1.4 La moderación del tono de voz está acorde con tipo de cliente y técnicas de comunicación |

| | |
|---|---|
| **2. Tratar información** | 2.1 El ordenamiento de la información está acorde con métodos de organización<br>2.2 La confirmación de datos cumple con protocolos de servicio y normativa de seguridad<br>2.3 El registro de datos está acorde con sistema de información y protocolo de servicio |
| **3. Emitir respuesta** | 3.1 La categorización de solicitudes está acorde con protocolo de servicio y tipo de requerimiento<br>3.2 La asignación de solución está acorde con protocolo de servicio y tipo de requerimiento<br>3.3 La notificación de novedades está acorde con procedimiento técnico y métodos de calificación del servicio |
| ~~Organizar recursos~~ | ~~1.1 El alistamiento del puesto de trabajo corresponde con guía técnica~~<br>~~1.2 El conteo de caja está de acuerdo con procedimiento técnico~~ |
| 1. Preparar actividades operacionales | 1.1 La temporización de bóvedas cumple con manual operativo<br>1.2 El alistamiento de recursos corresponde con guía técnica<br>1.3 La recolección de información está de acuerdo con requerimientos del cliente y procedimiento técnico |
| | 2.1 La comprobación de saldos corresponde con manual operativo y guía técnica |

| | |
|---|---|
| 2. Cuadrar operaciones de caja | con manual operativo y guía técnica<br>2.2 El inventario de títulos valores está acorde con procedimiento técnico y tipo de producto<br>2.3 La validación de canje bancario cumple con normativa y procedimiento técnico<br>2.4 El registro de transacciones cumple con normativa contable y procedimiento técnico<br>2.5 La conciliación de transacciones corresponde con manual de procedimientos<br>2.6 La transferencia de valores cumple con normativa y procedimiento técnico |
| 1. Caracterizar necesidades | 1.1 La indagación al cliente corresponde con procedimiento técnico<br>1.2 La comunicación con clientes corresponde con canal de comunicación y protocolo de servicio<br>1.3 La validación de información cumple con normativa y aplicativo de consulta<br>1.4 La recolección de datos corresponde con procedimiento técnico |
| 2. Estructurar oferta | 2.1 La explicación de propuesta está de acuerdo con procedimiento técnico<br>2.2 La cuantificación de variables está de acuerdo con técnicas de evaluación y guía técnica<br>2.3 El cálculo financiero cumple con normativa y métodos de valoración<br>2.4 La consolidación del portafolio está de |

| Criterios de desempeño generales | Depuración criterios de desempeño |
| --- | --- |
| • Gestion de contingencias: El manejo de billetes falsos cumple con normativa y guía técnica<br>• Seguridad y salud en el trabajo:La postura corporal está acorde con normativa de higiene ergonómica<br>• Gestión Ambiental: El manejo de residuos de papelería cumple con normativa ambiental<br>• Gestión de la información:La conservación de documentos cumple con normativa y guía técnica | |
| | |
| • Gestión de contingencias: La aplicación de técnicas de resolución de conflictos corresponde con protocolos de servicio y tipo de objeción.<br>• Seguridad y salud en el trabajo: El uso de elementos de protección personal cumple con | |

| | |
|---|---|
| protocolo de bioseguridad y normativa de seguridad y salud en el trabajo.<br>• El cambio de posturas cumple con técnicas de ergonomía y normativa de seguridad y salud en el trabajo.<br>• Gestión de la información: El manejo de la información cumple con protocolo de servicio y normativa técnica<br>• Otros: La presentación personal corresponde con protocolo de servicio. | |
| Seguridad y salud en el trabajo:La postura corporal está acorde con | |
| • Seguridad y salud en el trabajo:La postura corporal está acorde con normativa de higiene ergonómica.<br>• Gestión Ambiental: El manejo de residuos de | |

| | |
|---|---|
| papelería cumple con normativa ambiental.<br>• Gestión de la información:La conservación de documentos está acorde con requerimientos del sistema de información y normativa. | |
| • Gestión de contingencias: La aplicación de técnicas de resolución de conflictos corresponde con protocolos de servicio y tipo de objeción.<br>• Seguridad y salud en el trabajo: El uso de elementos de protección personal cumple con protocolo de bioseguridad y normativa de seguridad y salud en el trabajo.<br>• Gestión Ambiental: El manejo de residuos de papelería cumple con normativa ambiental.<br>• Gestión de la información: El manejo de la información cumple con protocolo de servicio y normativa técnica | |

las condiciones que muestra el criterio de evaluacion se reflejan en RA y las condiciones del RA acordes c

| Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación | Nivel del descriptor del marco AUTONOMÍA | Nivel del descriptor del marco CONOCIMIENTO |
|---|---|---|---|
| • Alistar módulo de caja de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de seguridad, **normativa de seguridad y salud en el trabajo y, gestión de contingencias** | • Apertura de software de caja de acuerdo con procedimiento técnico.<br>• Valida sellos de acuerdo con procedimiento de caja.<br>•Dispone elementos de caja de acuerdo al manual de operaciones de caja.<br>• Reporta novedades al jefe inmediato de | | **4** |
| • Registrar operaciones contables y financieras de acuerdo con procedimientos de caja, gestión de contingencias, normativa de seguridad y ambiental. | • Valida que la información a registrar corresponde con los soportes que suministra el cliente de acuerdo con procedimiento de caja y normativa de seguridad<br><br>• Retiene billete falso | | 4 |
| | | | |
| •Interactuar con clientes y usuarios de acuerdo con protocolos, técnicas de comunicación e indicadores de servicio e imagen corporativa | • Proporciona información de acuerdo con técnicas de comunicación y protocolo de servicio y confidencialidad de la información<br>• Implementa técnicas de comunicación de acuerdo con indicadores de gestión y | | 3 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| • Tramitar transacciones de acuerdo con tipo de requerimiento, procedimientos técnicos, normativa de seguridad e higiene ergonómica y protocolos de servicio. | • Procesa información de acuerdo con normativa de seguridad, higiene y ergonómia.<br>• Da respuesta a solicitudes de acuerdo con tipo de requerimiento, procedimiento técnico y protocolo de servicio. | | 4 |
| | | | |
| • Realizar cierre parcial de caja de acuerdo con normativa de seguridad, guía y procedimiento técnico. | • Programa bóveda según normativa de seguridad.<br>• Concilia los registros de acuerdo con producto financiero y cuadre de caja | 4 | 4 |
| • Validar operaciones de caja de acuerdo con tipo de producto, procedimiento técnico y normativa contable. | • Concilia datos de registro fisicos y digitales de acuerdo con el tipo de transacción y normativa contable | | 4 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| • Realizar arqueo de caja de acuerdo con procedimiento técnico, normativa contable, de seguridad ambiental y gestión de contingencias. | • Clasifica dinero de acuerdo con denominaciónes de papel moneda.<br>• Cuenta dinero de acuerdo con procedimiento técnico.<br>• Reporta novedades de billetes falsos o deteriorados de acuerdo a la normatividad vigente.<br>• Faja dinero de acuerdo con normativa | | 4 |
| • Establecer relaciones comerciales con consumidor financiero de acuerdo con canal de comunicación, protocolo de servicio y procedimiento técnico. | • Ofrece productos y servicios financieros de acuerdo con procedimiento técnico, canal de comunicación y protocolo de servicio.<br>• Tramita venta de productos y servicios financieros de acuerdo con protocolo de servicio. | | 3 |
| • Consolidar venta de acuerdo con protocolo de servicio y manual de procedimiento | • Refiere clientes para la venta de acuerdo con protocolo de servicio y manual de procedimeinto.<br>• Cierra venta de acuerdo con técnicas de evaluación, guia técnica y normativa de seguridad. | | **TOTAL RESULTADOS** |

Resultado global Nivel 4

con función

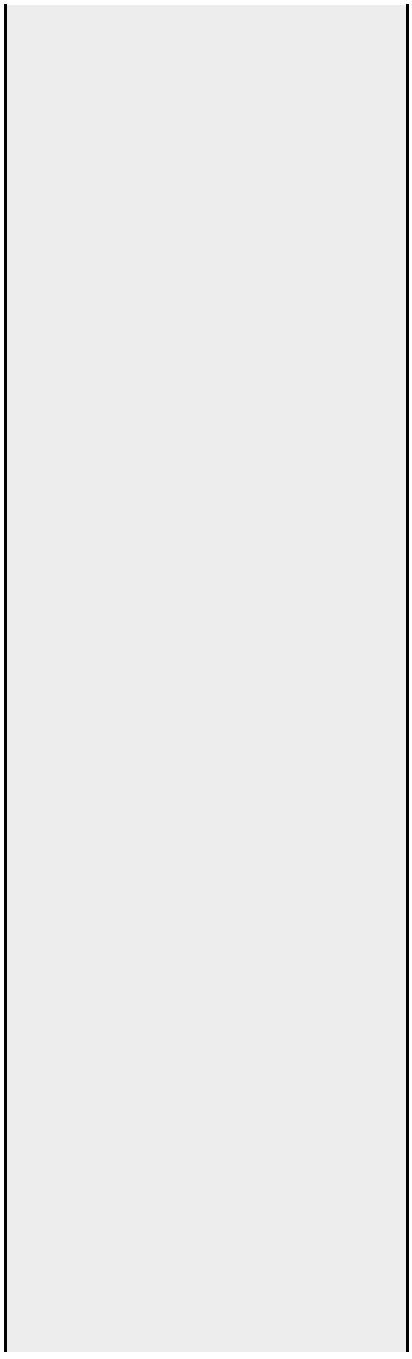
| Nivel del descriptor del marco DESTREZA | Nivel del resultado de aprendizaje respecto al MNC | Habilidades | Actitudes | Competencias | Competencias Tra | Requisito nivel | Requisito experiencia | Complejidad del tra | Conocimientos | Responsabilidades |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | • Matematicas y contables<br>• Procesamiento de datos<br>• Organización del puesto de | • Escucha activa<br>• Actitud | | | Bachiller grado 11 | Minimo 6 meses en actividades relacionadas con el cargo | Tareas rutinarias con supervisión moderada | • Servicios de oficina y administrativos<br>• Servicio al cliente | • Confidencialidad de la información<br>• Transacciones y registro<br>• Custodia los elementos de seguridad (sellos)<br>• Atención de |
| 4 | 4 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 3 | 3 | | | | | | | | | |

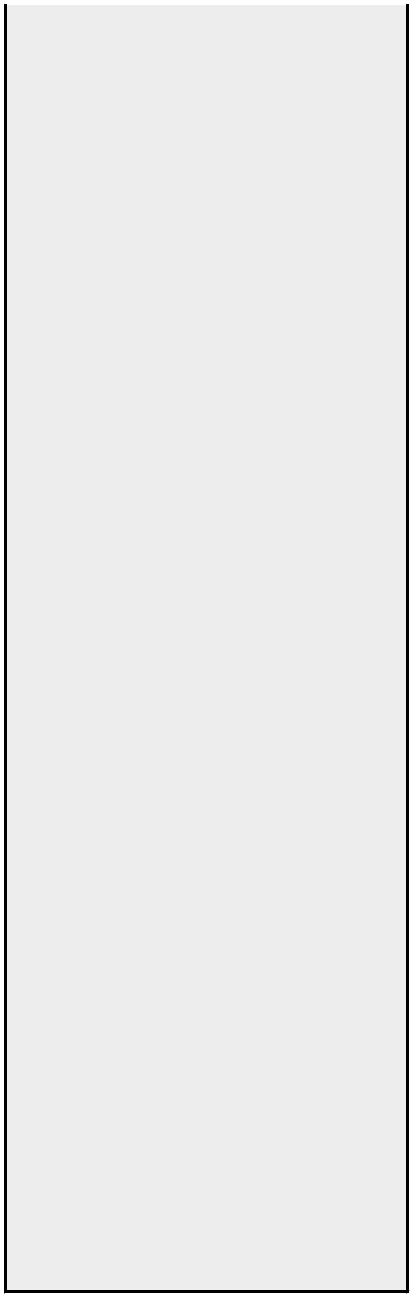
| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 4 | 4 | | | | | | | | | |
| 4 | 4 | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | | | | | | | | | |
| 3 | 3 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

**S DE APRENDIZAJE**

| Productos |
| --- |
| • Cuadre de efectivo.<br>• Cuadre de Cheques y otros titulos valores<br>• Cuadre de productos.<br>• Cuadre de Recaudos. |





1.1 Denominación:

1.2 Código de la cualificación:

1.3 Nivel del MNC:

1.4 Área de cualificación:

1.5. Clasificación única de Ocupaciones para Colombia, CUOC

1.6. Clasificación Nacional de Ocupaciones, C.N.O.

1.7 Duración (horas-créditos):

1.8 Organismo que aprueba la cualificación

1.9 Fecha aprobación de la Cualificación

1.10. Institución que otorga la cualificación

**2.1 Competencia General**

*Describe la competencia principal, teniendo en cuenta el contexto de aplicación, tipo de conocimi*

Procesan transacciones financieras, orientan a clientes y usuarios con relación al cobro, el cambi

Durante el proceso aplican la normativa financiera, contable, ambiental, de seguridad y salud er

En el desempeño de sus funciones utilizan conocimientos teóricos, prácticos y tecnológicos nece
trabajo; toman decisiones por el trabajo técnico y operativo de los procesos y asumen la respons

2.2 Ámbito Productivo: • Esquema cadena de valor: La cadena de valor del sector finaciero est

Fuente: https://observatorio.sena.edu.co/Content/pdf/mapas_ocupacionales/servicios_financie

• Esquema cadena de valor:
Fuente: Observatorio Laboral y Ocipacional SENA, 2021

- **Sector productivo:** Corresponde en la CIIU a la División 64. Actividades de servicios financieros
- Contexto de acción: Se pueden desempeñar en entidades del sistema financiero.

**Ocupaciones relacionadas:**

33120 Analistas y asistentes financieros préstamos y créditos
33150 Tasadores, avaluadores y liquidadores de seguros
33412 Supervisores de entidades financieras
42251 Auxiliares de información y servicio al cliente
43121 Auxiliares de servicios estadísticos y financieros
52300 Cajeros de comercio, taquilleros y expendedores de boletas

**2.3 Competencias específicas**

| No. | Funciones |
|---|---|
| 1 | Recaudar y pagar en efectivo y/o cheque productos y servicios financieros de la entidad tanto en moneda legal como extranjera. |
| | |

| | |
|---|---|
| 2 | Proporcionar información general de productos y servicios de la entidad financiera. |
| 3 | Cuadrar caja teniendo en cuenta el efectivo, cheques, títulos y convenios empresariales para procesos de conciliación y compensación, clasificando comprobantes transaccionales. |
| 4 | Vender productos y servicios financieros |

**2.4 Productos:**

- Cuadre de efectivo.
- Cuadre de Cheques y otros titulos valores
- Cuadre de productos.
- Cuadre de Recaudos.

**2.5 Competencias clave (básicas y transversales):** *Característica de la persona que entra en jueg*

| **Competenci** |
|---|
| Matematicas y contables |
| Procesamiento de datos |
| Organización del puesto de trabajo |
| Comprensión de lectura |
| Comunicación asertiva |
| Motricidad fina |
| Trabajo en Equipo |
| Orientación al cliente |

**3. REF**

**3.1. Denominación de la competencia**

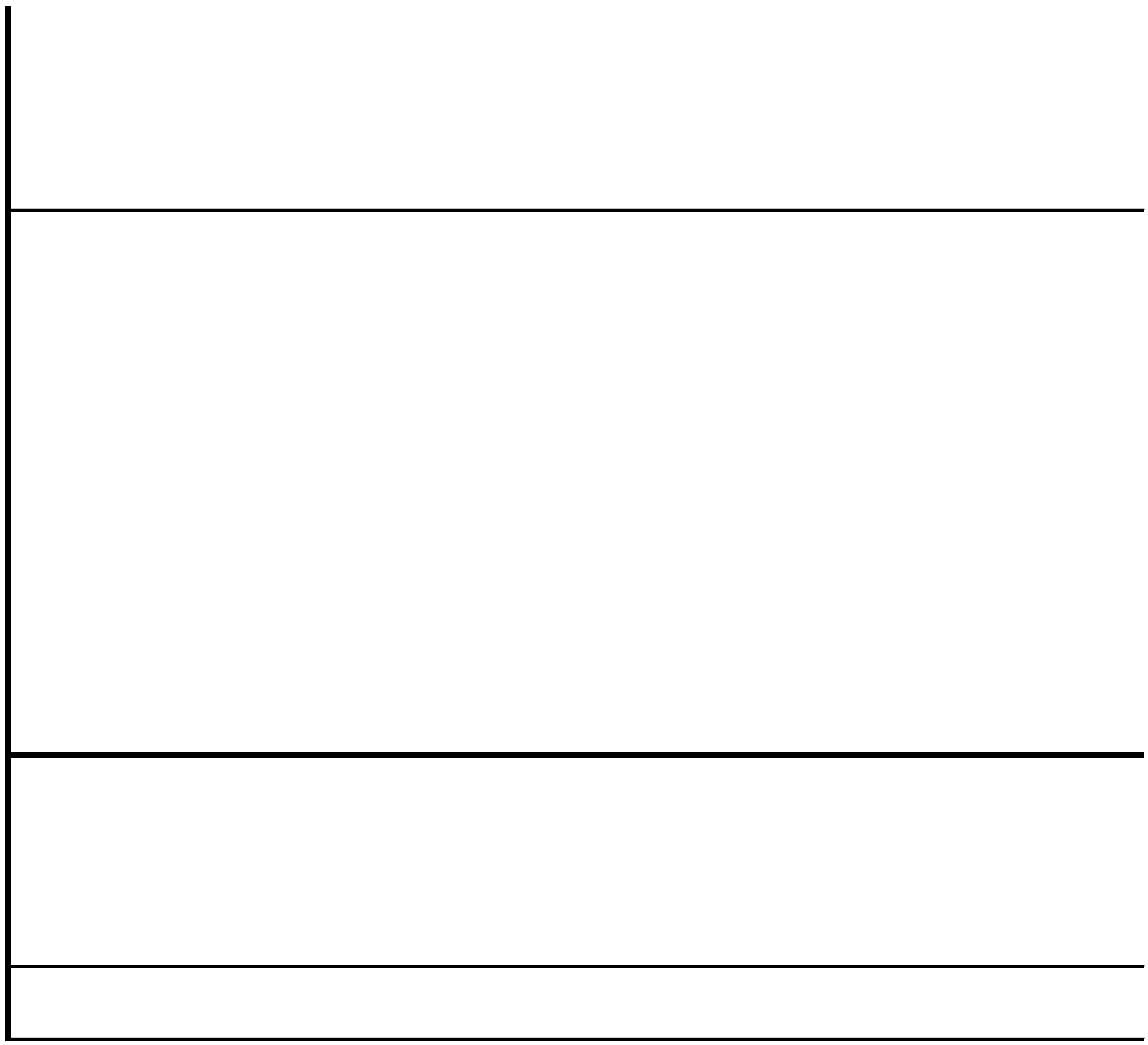
| Nº | **Funciones** | **Normas** |
|---|---|---|
| 1 | Recaudar y pagar en efectivo y/o cheque productos y servicios financieros de la entidad tanto en moneda legal como extranjera. | 210301098 Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | Proporcionar información general de productos y servicios de la entidad financiera. | 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. |
| 3 | Cuadrar caja teniendo en cuenta el efectivo, cheques, títulos y convenios empresariales para procesos de conciliación y compensación, clasificando comprobantes transaccionales. | 210301086 Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo |
| 4 | Vender productos y servicios financieros | 210301089 Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa |

| | | |
|---|---|---|
| | financieros | normativa y guía técnica |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---|
| **Etapas** | |
| Elaboración/Actualización | |
| Elaboración/Actualización | |
| Elaboración/Actualización | Jorg |
| Elaboración/Actualización | |
| Elaboración/Actualización | |
| Elaboración/Actualización | Glor |
| Elaboración/Actualización | |

**Tipo de**



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**FORMATO ESTRUCTURA CUALIFICACIONES**

| **1. IDENTIFICACIÓN** | |
|---|---|
| | Cajero de servicios Financieros |
| | por definir |
| | Nivel 4 |
| | AFDE Administración, Finanzas y Derecho. |
| | Cajeros de bancos y Afines 42110 |
| | Cajero servicios financieros 1332 |
| | |
| | Autoridad que administra el Marco Nacional de Cualific |
| | |
| | SENA - ETDH y Instituciones Técnicas y Tecnológicas. |

**2. PERFIL DE COMPETENCIAS**

*iento y la responsabilidad y autonomía en el desempeño*

o y el pago de dinero o la prestación de servicios financieros, venden productos y servicios finar

n el trabajo e implementan hábitos saludables, mediante la adopción de posturas ergonómicas y

esarios en su contexto. Aplican procedimientos, métodos, técnicas y tecnologías necesarias en l
sabilidad por recursos físicos y tecnológicos.

a conformada por 5 eslabones: Banca, Seguros, fondo de pensiones, Negocio fiduciario y merca

eros.pdf

| | |
|---|---|
| Banca X | Seguros |
| Cajero de servicios Financieros | |

s, excepto las de seguros y de pensiones; Clase 6412 Bancos Comerciales.

| Código y Nombre de la competencia | Elementos de competencia o actividades |
|---|---|
| 210301098 Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico | 1. Organizar recursos |
| | 2. Canalizar valores |
| | 1.Interactuar con personas |

| | |
|---|---|
| 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. | 2. Tratar información |
| | 3. Emitir respuesta |
| 210301086 Manejar recursos financieros de acuerdo con normativa y manual operativo | 1. Preparar actividades operacionales |
| | 2. Cuadrar operaciones de caja |
| 210301089 Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica | 1. Caracterizar necesidades |
| | 2. Estructurar oferta |

*o cuando responde a una petición del entorno organizativo y que se considera esencial en el ám*

| **ias Básicas** |
| --- |
| |

**ERENTES PARA LA EDUCACIÓN, LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL RECONOCIMIENTO DE**

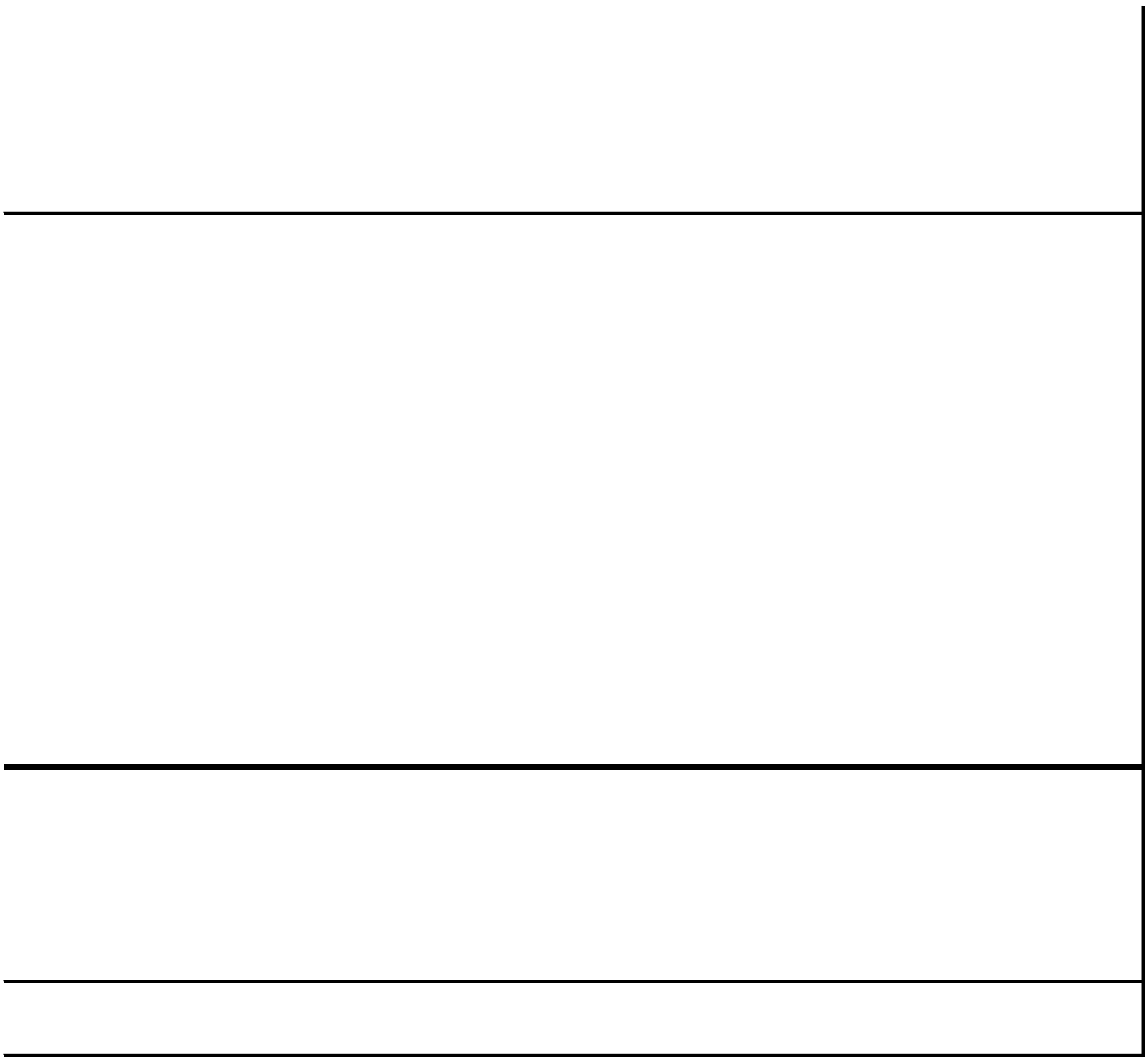
| **Resultados de Aprendizaje:**<br>*Es el actuar de una persona como expresión de lo que sabe, comprende, hace y demuestra después de un proceso de aprendizaje. Estos deberán ser coherentes con las necesidades sociales, laborales, productivas y con las dinámicas propias de los aprendizajes adquiridos a lo largo de la vida. Fuente: Ministerio de Educación Nacional y Ministerio de Trabajo, Proyecto de Decreto Marco Nacional de Cualificaciones, 2021* |
| --- |
| Alistar módulo de caja de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de seguridad, normativa de seguridad y salud en el trabajo y, gestión de contingencias |
| Registrar operaciones contables y financieras de acuerdo con procedimientos de caja, gestión de contingencias, normativa de seguridad y ambiental. |

| |
|---|
| Interactuar con clientes y usuarios de acuerdo con protocolos, técnicas de comunicación e indicadores de servicio e imagen corporativa |
| Tramitar transacciones de acuerdo con tipo de requerimiento, procedimientos técnicos, normativa de seguridad e higiene ergonómica y protocolos de servicio. |
| Realizar cierre parcial de caja de acuerdo con normativa de seguridad, guía y procedimiento técnico. |
| Validar operaciones de caja de acuerdo con tipo de producto, procedimiento técnico y normativa contable. |
| Realizar arqueo de caja de acuerdo con procedimiento técnico, normativa contable, de seguridad ambiental y gestión de contingencias. |
| Establecer relaciones comerciales con consumidor financiero de acuerdo con canal de comunicación, protocolo de servicio y procedimiento técnico. |

| |
|---|
| Consolidar venta de acuerdo con protocolo de servicio y manual de procedimiento |
| |
| |

| EQUIPO TÉCNICO | |
|---|---|
| **Nombre** | **Cargo** |
| Elizabeth Casas | Instructor Sena |
| Sofia Baron | Instructor Sena |
| ge Ernesto Zuluaga Guzman | Contratista Sena |
| Diana Marcela Navas | Contratista Sena |
| Alsexandra Pinto | Contratista Sena |
| ria Esperanza Robles Garcia | Coordinadora Cualificaciones |
| Mauricio Cañaveral | Contratista Sena |

| CONTROL DE CAMBIOS |
|---|
| **Cambio** |



aciones

ncieros de acuerdo con el portafolio de la entidad. Se pueden desempeñar en entidades del sis

/ pausas activas.

a resolución de problemas cotidianos o inusuales.  Analizan y comunican información generad

ado de valores.

Cadena de Valor Sector Financiero

| | Fondo de pensiones | **Negocio Fiduciario** | **Merca** |
|---|---|---|---|
| | | | |

• **Otras denominaciones:**

Auxiliar de caja
Cajero de banco
Cajero de cambio de moneda
Cajero principal de servicios financieros
Cajero de servicios financieros
Corresponsal no bancario
Empleado ventanilla banco
Cajero banca

| clave | Criterios de desempeño |
|---|---|
| | 1.1 El alistamiento del puesto de trabajo corresponde con guía técnica<br>1.2 El conteo de caja está de acuerdo con procedimiento técnico<br>1.3 La verificación de canales transaccionales está de acuerdo con manua<br>1.4 El registro de libros cumple con normativa y procedimiento técnico |
| | 2.1 El reconocimiento de billetes corresponde con procedimiento técnico<br>2.2 La expedición de comprobantes cumple con normativa y procedimien<br>2.3 La recepción de medios de pago corresponde con guía técnica<br>2.4 El cambio de divisas cumple con normativa y guía técnica<br>2.5 El cuadre de operaciones está de acuerdo con protocolo de cierre de c |
| | 1.1 La posición corporal corresponde con técnicas de comunicación y prot<br>1.2 La expresión corporal cumple con normas de cortesía y protocolo de s<br>1.3 El empleo de vocabulario técnico está acorde con normas de cortesía<br>servicio<br>1.4 La moderación del tono de voz está acorde con tipo de cliente y técnic<br>1.5 El enunciado de preguntas está acorde con técnicas de comunicación<br>servicio<br>1.6 La secuenciación de preguntas está acorde con técnicas de comunicac<br>servicio<br>1.7 La coherencia de preguntas está acorde con técnicas de comunicación<br>servicio<br>1.8 El tiempo de respuesta corresponde con indicadores de gestión y prot<br>1.9La priorización de acciones está acorde tipo de requerimiento y protoc |

| | |
|---|---|
| | 2.1 El ordenamiento de la información está acorde con métodos de organ<br>2.2 La confirmación de datos cumple con protocolos de servicio y normati<br>2.3 El registro de datos está acorde con sistema de información y protoco<br>2.4 El enrutamiento de información corresponde con procedimientos técr<br>servicio<br>2.5 La disposición de la información corresponde con técnicas de trazabili<br>técnico |
| | 3.1 La categorización de solicitudes está acorde con protocolo de servicio<br>requerimiento<br>3.2 La asignación de solución está acorde con protocolo de servicio y tipo<br>3.3 La notificación de novedades está acorde con procedimiento técnico y<br>calificación del servicio<br>3.4 La orientación de la respuesta al cliente corresponde con procedimier<br>protocolo de servicio<br>3.5 El cierre de la respuesta está acorde con procedimiento técnico y tipo |
| s | 1.1 La temporización de bóvedas cumple con manual operativo<br>1.2 El alistamiento de recursos corresponde con guía técnica<br>1.3 La recolección de información está de acuerdo con requerimientos de<br>procedimiento técnico |
| | 2.1 La comprobación de saldos corresponde con manual operativo y guía<br>2.2 El inventario de títulos valores está acorde con procedimiento técnico<br>2.3 La validación de canje bancario cumple con normativa y procedimient<br>2.4 El registro de transacciones cumple con normativa contable y procedi<br>2.5 La conciliación de transacciones corresponde con manual de procedim<br>2.6 La transferencia de valores cumple con normativa y procedimiento té |
| | 1.1 La indagación al cliente corresponde con procedimiento técnico<br>1.2 La comunicación con clientes corresponde con canal de comunicación<br>servicio<br>1.3 La validación de información cumple con normativa y aplicativo de co<br>1.4 La recolección de datos corresponde con procedimiento técnico |
| | 2.1 La explicación de propuesta está de acuerdo con procedimiento técnic<br>2.2 La cuantificación de variables está de acuerdo con técnicas de evaluac<br>2.3 El cálculo financiero cumple con normativa y métodos de valoración<br>2.4 La consolidación del portafolio está de acuerdo con guía técnica |

*bito laboral para transformar un conocimiento en comportamiento.*

| Competencias Transversales |
| --- |
| Escucha activa |
| Actitud ética |
| Compromiso con los objetivos de la empresa |
| Iniciativa |
| Dinamismo y proactividad |
| Colaboración y Cooperación |
| Disposición para el aprendizaje continuo |
| Calidad y Excelencia en el trabajo |

**APRENDIZAJES PREVIOS**

| Criterios de Evaluación: |
| --- |
| *Indicadores que permiten evaluar los Resultados de Aprendizaje, obtenidos a través de la formación o la experier para evidenciar que han sido apropiados por las personas.* |
| Maneja software de caja de acuerdo con procedimiento técnico. |
| Registra efectivo de acuerdo con procedimiento de caja |
| Valida sellos de acuerdo procedimiento de caja. |
| Dispone elementos de caja de acuerdo al manual de operaciones de caja. |
| Reporta novedades al jefe inmediato de acuerdo con procedimiento técnico. |
| Valida la información registrada de acuerdo con procedimiento de caja y normativa de seguri |
| Concilia los registros de acuerdo con producto financiero y cuadre de caja |
| Retiene billete falso de acuerdo con normativa de seguridad y procedimiento de caja. |
| Dispone residuos de la operación de acuerdo con protocolo de seguridad y normativa ambier |

Proporciona información de acuerdo con técnicas de comunicación y protocolo de servicio y c
información
Implementa técnicas de comunicación de acuerdo con indicadores de gestión y protocolo de
Maneja la confidencialidad de la información de acuerdo con normativa financiera y protocol
Cumple parametros de presentación personal de acuerdo con protocolos de imagen corpora

Procesa información de acuerdo con normativa de seguridad e higiene ergonómica.
Da respuesta a solicitudes de acuerdo con tipo de requerimiento, procedimiento técnico y pr

Programa bóveda según normativa de seguridad.
Alista documentos y valores de acuerdo a procedimiento técnico.

Compara datos de registro fisicos y digitales de acuerdo con el tipo de transacción y normativ
Envía reporte de canje bancario de acuerdo con normativa bancaria y procedimiento técnico.

Clasifica dinero de acuerdo con procedimiento técnico y denominación.
Cuenta dinero de acuerdo con procedimiento técnico.
Verifica dinero de acuerdo con procedimiento técnico y gestión de contingencia.
Faja dinero de acuerdo con normativa de seguridad y procedimiento técnico.
Dispone el dinero para su custodia de acuerdo con normativa de seguridad.
Organiza soportes de acuerdo con procedimiento de caja y nirmativa de gestión documental.
Dispone residuos de la operación de acuerdo con protocolo de seguridad y normativa ambie

Ofrece productos y servicios financieros de acuerdo con procedimiento técnico, canal de com
protocolo de servicio.

Tramita venta de productos y servicios financieros de acuerdo con protocolo de servicio.

Refiere clientes para la venta de acuerdo con protocolo de servicio y manual de procedimeir

Cierra venta de acuerdo con técnicas de evaluación, guia técnica y normativa de seguridad.

| |
|---|
| |
| |

| Rol | Empresa/ Organización |
|---|---|
| Experta Banca | sena |
| Experta Banca | sena |
| apoyo técnico | sena |
| apoyo técnico | sena |
| Metodologa | sena |
| Metodologa | sena |
| apoyo técnico | sena |

| Descripción del cambio |
|---|

stema financiero.

la en su ámbito de

**ado de Valores**

l técnico

to técnico

operación y

tocolo de servicio
servicio
y protocolo de

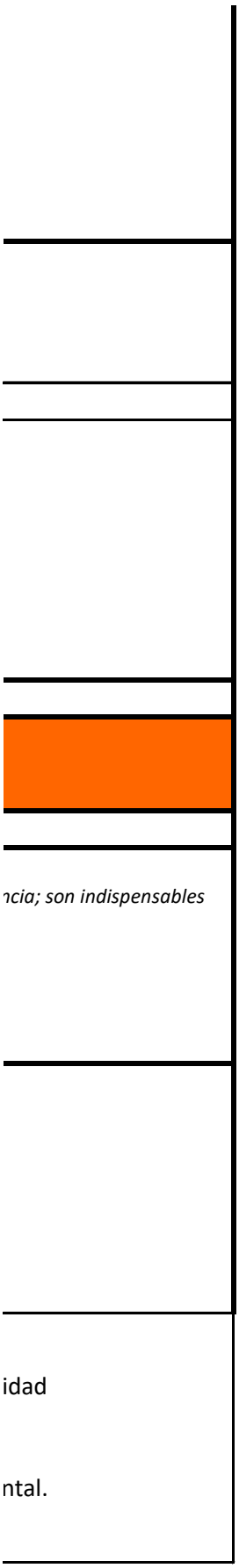
cas de comunicación
y protocolo de

ción y protocolo de

n y protocolo de

ocolo de servicio
colo de servicio

| |
|---|
| ıización<br>iva de seguridad<br>lo de servicio<br>nicos y protocolo de<br><br>dad y procedimiento |
| y tipo de<br><br>de requerimiento<br>y métodos de<br><br>ıto técnico y<br><br>de requerimiento |
| l cliente y |
| técnica<br>y tipo de producto<br>o técnico<br>miento técnico<br>ıientos<br>cnico |
| y protocolo de<br><br>nsulta |
| co<br>ción y guía técnica |



*ncia; son indispensables*

idad

ntal.

confidencialidad de la

servicio.
os de servicio.
tiva y servicio.

otocolo de servicio.

a contable

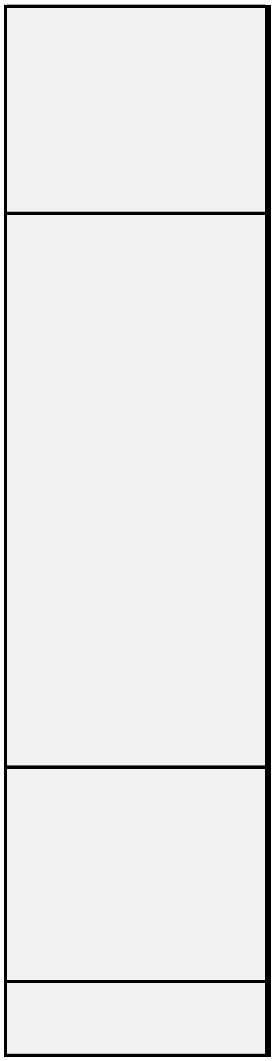
ntal.

nunicación y

ıto.

| Ciudad |
| --- |
| Bogota |
| Bogota |
| Bogota |
| Bogota |
| Tunja |
| Bogota |
| Bogota |

**Fecha**



| | |
|---|---|
| | **SERVICIO NACIONAL DE APRI**<br>**SISTEMA INTEGRADO DI**<br>**GRUPO GESTIÓN DE CUALI**<br>**FORMATO LISTA DE VALIDA**<br>**RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRIT** |

| |
|---|
| **NOMBRE DEL PERFIL DE CARGO U OCUPACIÓN** |
| **CATÁLOGO SECTORIAL** |
| **FECHA DE VERIFICACIÓN (dd/mm/aa):** |
| **EXPERTOS DE SECTOR:** |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **VALIDACIÓN TÉCNICA** |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje corresponden con la función que los precede? |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje reflejan el Los producto(s) obtenido(s) de la función? |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje son suficientes para el desempeño de las funciones del cargo? SI la respuesta es NO explique la razón |
| ¿Las condiciones de los resultados de aprendizaje denotan estándares de calidad que facilitan la construccion de instrumentos de evaluación? |
| ¿El número de Resultados de aprendizaje elaborados abarcan el total de las funciones del perfil de cargo u ocupación? |
| ¿Los criterios de evaluación permiten medir en toda su extensión lo propuesto por el resultado de aprendizaje? |
| ¿El total de criterios de evaluación permiten evaluar el desempeño del trabajador? |
| **EQUIPO TÉCNICO** |

| **ETAPAS ( elaboración o actualización de Catálogos de cualificaciones)** |
| --- |
| Actualización de Catalogo de Cualificaciones de Banca. |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| **CONTROL DE CAMBI** |
| **TIPO DE CAMBIO** |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

**ENDIZAJE SENA**
**E GESTIÓN**
**IFICACIONES**
**CIÓN TÉCNICA**
**TERIOS DE EVALUACIÓN**

| cajero de servicios financieros | CÓDIGO CUOC | CORRELATIVA C.N.O |
|---|---|---|
| | 42110 | 1332 |
| 15/12/2021 | | |
| lina maria Guzman Guasca | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| CUMPLE (Marque con x) | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| SI | NO | |
| | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |

| NOMBRE | ROL | EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|---|---|
| lina maria Guzman Guasca | Experta técnica Banca | SENA/ Centro de comercio | Medellin |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**OS**

| | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---|
| | **SERVICIO NACIONAL DE APRI**<br>**SISTEMA INTEGRADO DI**<br>**GRUPO GESTIÓN DE CUALI**<br>**FORMATO LISTA DE VALIDA**<br>**RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRIT** |

| |
|---|
| **NOMBRE DEL PERFIL DE CARGO U OCUPACIÓN** |
| **CATÁLOGO SECTORIAL** |
| **FECHA DE VERIFICACIÓN (dd/mm/aa):** |
| **EXPERTOS DE SECTOR:** |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **VALIDACIÓN TÉCNICA** |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje corresponden con la función que los precede? |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje reflejan el Los producto(s) obtenido(s) de la función? |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje son suficientes para el desempeño de las funciones del cargo? SI la respuesta es NO explique la razón |
| ¿Las condiciones de los resultados de aprendizaje denotan estándares de calidad que facilitan la construccion de instrumentos de evaluación? |
| ¿El número de Resultados de aprendizaje elaborados abarcan el total de las funciones del perfil de cargo u ocupación? |
| ¿Los criterios de evaluación permiten medir en toda su extensión lo propuesto por el resultado de aprendizaje? |
| ¿El total de criterios de evaluación permiten evaluar el desempeño del trabajador? |
| **EQUIPO TÉCNICO** |

| **ETAPAS ( elaboración o actualización de Catálogos de cualificaciones)** |
| --- |
| Actualización de catalogo de Cualificaciones de Banca |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| **CONTROL DE CAMBI** |
| --- |
| **TIPO DE CAMBIO** |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

**ENDIZAJE SENA**
**E GESTIÓN**
**IFICACIONES**
**CIÓN TÉCNICA**
**TERIOS DE EVALUACIÓN**

| Auxiliar de Servicios Financieros | CÓDIGO CUOC | CORRELATIVA C.N.O |
|---|---|---|
| | 43121 | 1333 |
| 16/12/2021 | | |
| Lina Maria Guzman Guasca | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| CUMPLE (Marque con x) | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| SI | NO | |
| | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |

| NOMBRE | ROL | EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|---|---|
| Lina Maria Guzman Guasca | Experta técnica de Banca | SENA /Centro de Comercio | Medellín |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**OS**

| | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---|
| | **SERVICIO NACIONAL DE APRI**<br>**SISTEMA INTEGRADO DI**<br>**GRUPO GESTIÓN DE CUALI**<br>**FORMATO LISTA DE VALIDA**<br>**RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRIT** |

| |
|---|
| **NOMBRE DEL PERFIL DE CARGO U OCUPACIÓN** |
| **CATÁLOGO SECTORIAL** |
| **FECHA DE VERIFICACIÓN (dd/mm/aa):** |
| **EXPERTOS DE SECTOR:** |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **VALIDACIÓN TÉCNICA** |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje corresponden con la función que los precede? |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje reflejan el Los producto(s) obtenido(s) de la función? |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje son suficientes para el desempeño de las funciones del cargo? SI la respuesta es NO explique la razón |
| ¿Las condiciones de los resultados de aprendizaje denotan estándares de calidad que facilitan la construccion de instrumentos de evaluación? |
| ¿El número de Resultados de aprendizaje elaborados abarcan el total de las funciones del perfil de cargo u ocupación? |
| ¿Los criterios de evaluación permiten medir en toda su extensión lo propuesto por el resultado de aprendizaje? |
| ¿El total de criterios de evaluación permiten evaluar el desempeño del trabajador? |
| **EQUIPO TÉCNICO** |

| **ETAPAS ( elaboración o actualización de Catálogos de cualificaciones)** |
| --- |
| Actualización del Catalogo de Cualificaciones de Banca. |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| **CONTROL DE CAMBI** |
| --- |
| **TIPO DE CAMBIO** |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

**ENDIZAJE SENA**
**E GESTIÓN**
**IFICACIONES**
**CIÓN TÉCNICA**
**TERIOS DE EVALUACIÓN**

| Analista de credito y Cobranza | CÓDIGO CUOC | CORRELATIVA C.N.O |
|---|---|---|
| Banca | 33120 | 1232 |
| 16/12/2021 | | |
| Lina Maria Guzman Guasca | | |

| CUMPLE (Marque con x) | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| SI | NO | |
| | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |

| NOMBRE | ROL | EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|---|---|
| Lina Maria Guzman Guasca | Experta técnica Banca | SENA /Centro de Comercio | Medellín |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**OS**

| | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---|
| | **SERVICIO NACIONAL DE APRI**<br>**SISTEMA INTEGRADO DI**<br>**GRUPO GESTIÓN DE CUALI**<br>**FORMATO LISTA DE VALIDA**<br>**RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRIT** |

| |
|---|
| **NOMBRE DEL PERFIL DE CARGO U OCUPACIÓN** |
| **CATÁLOGO SECTORIAL** |
| **FECHA DE VERIFICACIÓN (dd/mm/aa):** |
| **EXPERTOS DE SECTOR:** |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **VALIDACIÓN TÉCNICA** |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje corresponden con la función que los precede? |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje reflejan el Los producto(s) obtenido(s) de la función? |
| ¿Los Resultados de Aprendizaje son suficientes para el desempeño de las funciones del cargo? SI la respuesta es NO explique la razón |
| ¿Las condiciones de los resultados de aprendizaje denotan estándares de calidad que facilitan la construccion de instrumentos de evaluación? |
| ¿El número de Resultados de aprendizaje elaborados abarcan el total de las funciones del perfil de cargo u ocupación? |
| ¿Los criterios de evaluación permiten medir en toda su extensión lo propuesto por el resultado de aprendizaje? |
| ¿El total de criterios de evaluación permiten evaluar el desempeño del trabajador? |
| **EQUIPO TÉCNICO** |

| **ETAPAS ( elaboración o actualización de Catálogos de cualificaciones)** |
| --- |
| Actualización Catalogo de Cualificaciones Banca |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| **CONTROL DE CAMBI** |
| **TIPO DE CAMBIO** |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

**ENDIZAJE SENA**
**E GESTIÓN**
**IFICACIONES**
**CIÓN TÉCNICA**
**TERIOS DE EVALUACIÓN**

| Auxiliar de Cartera | CÓDIGO CUOC | CORRELATIVA C.N.O |
|---|---|---|
| Banca | 42140 | 1334 |
| 16/12/2021 | | |
| Lina Maria Guzman Guasca | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| CUMPLE (Marque con x) | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| SI | NO | |
| | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |
| x | | |

| NOMBRE | ROL | EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|---|---|
| Lina Maria Guzman Guasca | Experta Técnica Banca | SENA /Centro de Comercio | Medellín |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**OS**

| | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

# Contenido


**1. Entornos de la Gestión Administrativa** ..... 4

**1.1 Entorno Económico** ..... 4

**1.1.1 Entorno Económico Internacional** ..... 4

**1.1.2 Entorno Económico Nacional** ..... 7

**1.2 Entorno Ocupacional** ..... 10

**1.2.1 Importancia de la Gestión Administrativa en el Sector BPO en Colombia** ..... 5

**1.2.2 Tendencias Ocupacionales del área de Gestión Administrativa.** ..... 6

**1.3 Entorno organizacional** ..... 7

**1.4 Entorno Ambiental** ..... 8

**1.5 Entorno Educativo** ..... 11

**1.5.1 Las Cinco Mega Tendencias en la Educación para 2030** ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**1.6 Entorno Tecnológico** ..... 29

**1.7 Prospectiva de la Gestión Administrativa proyectada al año 2030** ..... 36

**Habilidades técnicas y sociales esperadas por el sector productivo para la Gestión Administrativa** ..... 36

**Nuevas ocupaciones de la Gestión Administrativa como una oportunidad para esta área** ..... 36

**2 BIBLIOGRAFÍA** ..... 37


**TABLAS**


***Tabla 1- Factores de Competitividad*** ..... *6*

***Tabla 2- Ocupaciones de cada eslabón de la Cadena de Valor*** ..... ***¡Error! Marcador no definido.***

***Tabla 3 Personas certificadas en las normas de competencia laboral de la Mesa de Gestión Administrativa durante los años 2014 al 2020. Por áreas temáticas SENA. 2021*** ..... *44*

***Tabla 4 Clasificación de vacantes ocupacionales según CIUO AC, CIIU 4AC, CINE 2011 AC*** ..... *48*

***Tabla 5 Vacantes de Gestión administrativa durante los años 2015 hasta 2020.*** ..... *26*

***Tabla 6 Inscritos de Gestión administrativa durante los años 2015 hasta 2020.*** ..... *29*

***Tabla 7 Colocados de Gestión administrativa durante los años 2015 hasta 2020.*** ..... *32*

***Tabla 8 Total Gestión Administrativa vs Total Nacional de ocupaciones durante los años 2015-2016.*** ..... *35*

***Tabla 9 Total Gestión Administrativa vs Total Nacional de ocupaciones durante los años 2016-2017*** ..... *36*

***Tabla 10 Total Gestión Administrativa vs Total Nacional de ocupaciones durante los años 2019-2020*** ..... *37*

***Tabla 11-Panel de expertos, principales tendencias que pueden impactar a la gestión administrativa en general y el asistente administrativo en particular.*** ..... *40*

***Tabla 12-Personal administrativo vinculado laboralmente a las entidades de educación superior.*** ..... *46*

***Tabla 13-Inscritos, Admitidos y Graduados en Programas de Educación Superior (para el núcleo básico de conocimiento administración).*** ..... *46*

*Tabla 14-Registro de graduados por niveles en programas administrativos entre los años 2018 al 2020 en el SENA.* ..... 47
*Tabla 15- Enfoque de formación en Gestión Administrativa por país* ..... 60
*Tabla 16 Prospectiva de la Gestión Administrativa al año 2030* ..... 68

# Caracterización Gestión Administrativa

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 *Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad*, junto a la voluntad de los actores llamados a liderar este proceso, da impulso a la implementación de las cualificaciones para el desarrollo del recurso humano del país. En el Pacto por la equidad: política social moderna centrada en la familia, eficiente, de calidad y conectada a mercados, se establece que la educación de calidad es indispensable para construir un futuro con mejores oportunidades para todos. Por lo cual, uno de los objetivos del Pacto es constituir una "Alianza por la calidad y pertinencia de la educación y formación del talento humano", siendo el elemento central para impulsar la consolidación de un Sistema Nacional de Cualificaciones para Colombia (Grupo Cualificaciones SENA, 2021).[1]

Este documento tiene como propósito brindar información clave e importante para el diseño de cualificaciones relacionadas con las ocupaciones administrativas, y serán parte fundamental de la estructura del Catálogo de Cualificaciones de la Gestión Administrativa; por tal motivo, es necesario seguir los preceptos establecidos por el Marco Nacional De Cualificaciones (M.N.C.), siendo éste, un instrumento de política pública, diseñado por el Gobierno Nacional desde el Ministerio de Educación Nacional, MEN, con el objetivo de facilitar la movilidad laboral y educativa de las personas, a través del reconocimiento de los aprendizajes que obtienen de la educación, la formación para el trabajo y la experiencia laboral. En el M.N.C. se establecen los lineamientos para el diseño de cualificaciones

[1] Tomado del documento Interno Grupo de cualificaciones. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA LA ESTRUCTURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL MODELO DE CUALIFICACIONES SENA. 2021 página 11 El sistema nacional de cualificaciones se crea en el plan nacional de Desarrollo art 194

expresadas en Resultados de Aprendizaje, es decir, lo que las personas conocen, comprenden y son capaces de realizar luego de un aprendizaje.

Como estrategia para organizar el Catálogo Nacional de Cualificaciones, el MEN, establece las Áreas de Cualificación, siendo éstas, un agrupamiento de ocupaciones con afinidad en las competencias para dar cumplimiento, al propósito y logros de la producción de bienes y servicios en actividades económicas relacionadas entre sí. Por tal razón dentro del área 02 –AFDE / Administración, Finanzas Y Derecho, se encuentra ubicada la Gestión Administrativa y la Gestión del Recurso Humano. Fuente: Descripción de las 26 áreas de cualificación. Marco Nacional de Cualificaciones Colombia versión 1-18-08 del 2020. Ministerio de Educación Nacional.

La Gestión Administrativa es un área transversal a todos los sectores económicos y es condición fundamental y base, para que las empresas públicas y privadas, ejecuten sus actividades en cumplimiento del logro de sus objetivos y/o misiones.

Debido a esta importancia que tiene la Gestión Administrativa, el presente documento, describe sus características y rasgos distintivos, en términos de los aspectos conceptuales claves, funciones y los entornos donde se realiza.

Específicamente, frente a estos últimos, se aborda de manera sistemática la relación de la Gestión Administrativa con aspectos actuales y tendencias de los entornos: tecnológico, educativo, organizacional, ocupacional, ambiental y económico.

La Gestión Administrativa, se define como el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos (Grupo Cualificaciones SENA, 2021)[1].

En toda organización, sea ésta, de carácter público o privado, se desarrollan procesos que pueden ser de difícil articulación sin la intervención de un grupo encargado de la toma de decisiones, la coordinación, la dirección de las personas involucradas y la administración eficiente de los recursos destinados a la

consecución de dichos objetivos (OLO, SENA, s.f.).[2] Para el sector privado, los inversionistas esperan ver un retorno sobre la inversión, para el sector público es importante que la ejecución del presupuesto asignado refleje logros significativos en los objetivos misionales de la entidad.

“Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización". *Fuente:* https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6z7XirITK

Las funciones más relevantes en el área de gestión administrativa son:

**Planeación**: es la primera función necesaria para guiar y desarrollar de manera exitosa las siguientes funciones. Consiste en proyectar metas, definir los objetivos y establecer los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar en determinado período de tiempo. (Raffino., 2020).

**Organización**: consiste en armar una estructura para distribuir los recursos humanos y los económicos de los que dispone la empresa para ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos planificados. Aquí se determinan las áreas dentro de la organización, se agrupan las tareas según los puestos de trabajo y se selecciona el personal apto. (Raffino., 2020)[3]

**Dirección:** consiste en ejecutar las estrategias planificadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. Implica incentivar a los empleados, mantener una comunicación

1 Fuente: https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6uTQXanYe

2 Fuente: https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6uTh9DwsE

3 Fuente: https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6uTha3KI7

4 Fuente: https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6uTi9X8y3.

5 Fuente: https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6uTiZ4iTa

fluida con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación constante, entre otros. (Raffino., 2020)[4]

**Control**: consiste en verificar que las tareas diarias avancen alineadas con las estrategias planificadas, a fin de optimizar la toma de decisiones, reorientar algunas actividades, corregir problemas o evaluar resultados, entre otros. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia. La medición de los resultados obtenidos (para compararlos con los resultados planificados) permite buscar una mejora continua. (Raffino., 2020).

# 1. Entornos de la Gestión Administrativa

En esta parte del documento se hace una descripción de las características más relevantes de los entornos Educativo, Tecnológico, Ocupacional, Organizacional, Económico, Medioambiental y las tendencias respectivas, con el propósito de identificar su importancia para el diseño de las cualificaciones.

## 1.1 Entorno Económico

El entorno económico de la Gestión Administrativa contiene información relacionada con el ranking mundial, así como datos relevantes a partir de algunos indicadores económicos entre diferentes países en todos los sectores productivos, al tratarse de un área transversal.

### 1.1.1 Entorno Económico Internacional

A continuación, se presenta un análisis de la calificación de la Gestión Administrativa por países y de los índices de competitividad global dentro del entorno económico en el año 2020.




De acuerdo con el estudio realizado (Rincón, 2020)[6] por los expertos Nicholas Bloom, Raffaella Sadun y John Van Reenen con cerca de 11.000 firmas de 34 países para determinar patrones o actividades de administración de las empresas en diferentes países del mundo, según el Índice de Calificaciones Administrativos, y de acuerdo al gráfico No.1 , Colombia ocupó el cuarto lugar entre seis países de la región y el 26 a nivel global con una calificación total de 2.578.730 puntos de distancia del primer puesto que lo lleva Estados Unidos con 3,308 en el promedio de gestión administrativa. Este resultado deja ver una deuda de Colombia y sus CEO (Chef Executive Officer) -director ejecutivo en la gestión gerencial, esto denota brechas en lo relacionado con pensamiento estratégico, trabajo en equipo, capacidad de análisis y gestión de recursos; la gestión administrativa está correlacionada con los índices de productividad de cada país. Fuente: Estudio de Management & Technology 2020.

El Índice Global de Competitividad (IGC) del Foro Económico Mundial (FEM), mide la capacidad que tiene un país de generar oportunidades de desarrollo económico a los ciudadanos, el cual mide los factores que impulsan la productividad y proporcionan las condiciones para el progreso social y la agenda de desarrollo sostenible. (Sistema Nacional de Competitividad e Innovación, s.f.)

De acuerdo con el foro económico mundial (Sistema Nacional de Competitividad e Innovación, s.f.)[3] en el periodo entre 2019 y 2020, se determina que Colombia ocupa el puesto 57 entre 141 países, los factores que se tuvieron en cuenta para medir dicha competitividad se definen en la siguiente tabla

*Tabla 1- Factores de Competitividad*

| Entorno habilitante | Mercados |
|---|---|
| 1. Instituciones | 7. Mercado de bienes |
| 2. Infraestructura | 8. Mercado laboral |
| 3. Adopción de TICs | 9. Mercado financiero |
| 4. Estabilidad macroeconómica | 10. Tamaño del mercado |
| **Capital humano** | **Ecosistema de innovación** |
| 5. Salud | 11. Dinamismo empresarial |
| 6. Habilidades | 12. Capacidad de innovación |

Fuente: WEF

*Fuente: Foro económico Mundial. Factores para medir el índice de competitividad Global. 2020.*

En América Latina, Chile lidera el grupo de los países más competitivos en la región (posición 33), seguido por México (48), Uruguay (54), Colombia (57) y Costa Rica (62). Los últimos de la región son Nicaragua (109) Venezuela (133).

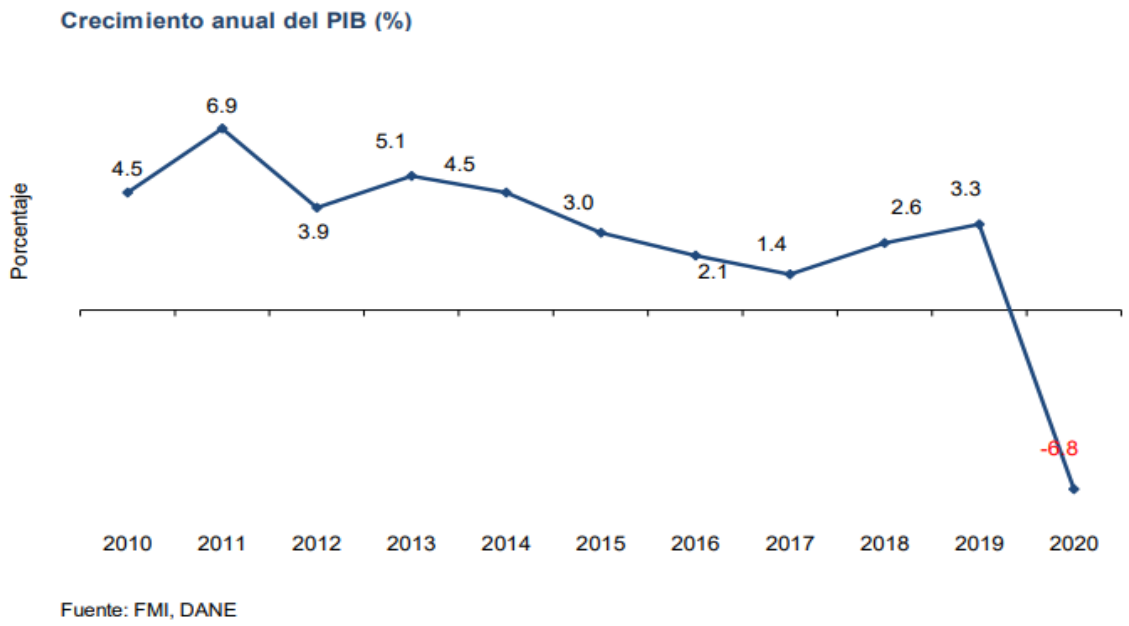
En los factores de competitividad, los de capital humano son un elemento diferenciador para cada país y especialmente en el desarrollo y formación de habilidades para el trabajo que generan ventajas competitivas, un tema que es fundamental para el diseño de las cualificaciones.

[3] Índice de Competitividad Global (colombiacompetitiva.gov.co)

## 1.1.2 Entorno Económico Nacional

La dinámica económica nacional registró un comportamiento significativamente negativo, afectando a todos los sectores incluyendo el área de Gestión Administrativa durante el año 2020

Colombia tuvo una desaceleración del crecimiento a partir del 2014 como lo muestra el comportamiento del PIB en el siguiente Gráfico, como consecuencia de la fuerte caída del petróleo. En 2018 y 2019 estaba teniendo una recuperación lenta pero después vino la pandemia y colapsó en 2020 con una caída del -6,8% (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2020)[4], la caída más grande desde 1975[5], y para otros en la historia de Colombia[6].



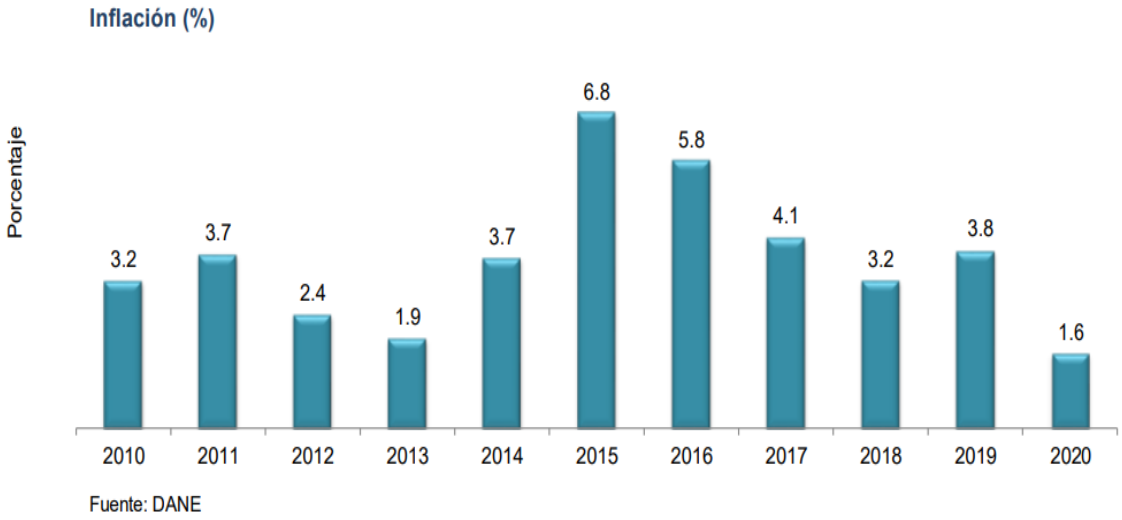

Fuente: FMI, DANE

Sin embargo, se mencionan aspectos positivos relacionados con los temas administrativos, al destacar el DANE "…hubo cuatro actividades de la economía que presentaron comportamientos positivos en 2020 con respecto a las cifras de 2019.

[4] OEE-Perfil-Colombia-14-04-2021.pdf.
[5] https://www.larepublica.co/economia/la-caida-de-68-del-producto-interno-bruto-de-2020-fue-la-peor-de-la-historia-del-pais-3125632
[6] Posición del presidente de la ANDI

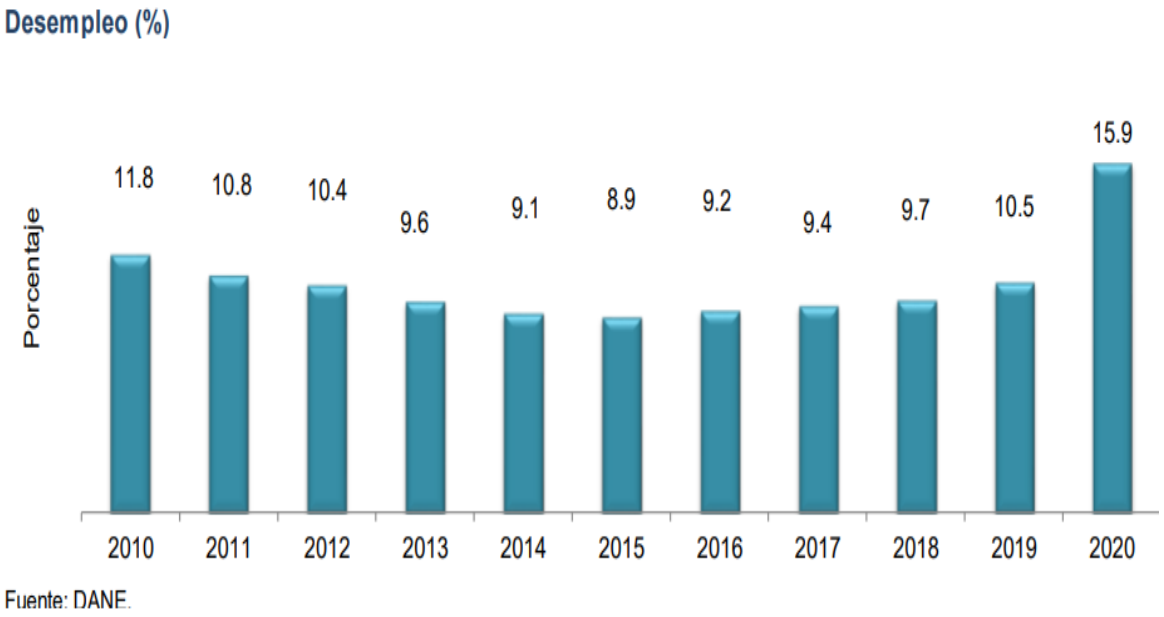
El sector agricultura creció 2,8%, seguido de las actividades financieras y de seguros (2,1%), las actividades inmobiliarias (1,9%) y la administración pública (1%)".

Algunos indicadores claves de la economía colombiana que reflejan la crisis son: a nivel interno por contracción de la demanda la inflación se ubicó en 1,6% para el año 2020, evidenciando a su vez la contracción del consumo de los hogares.



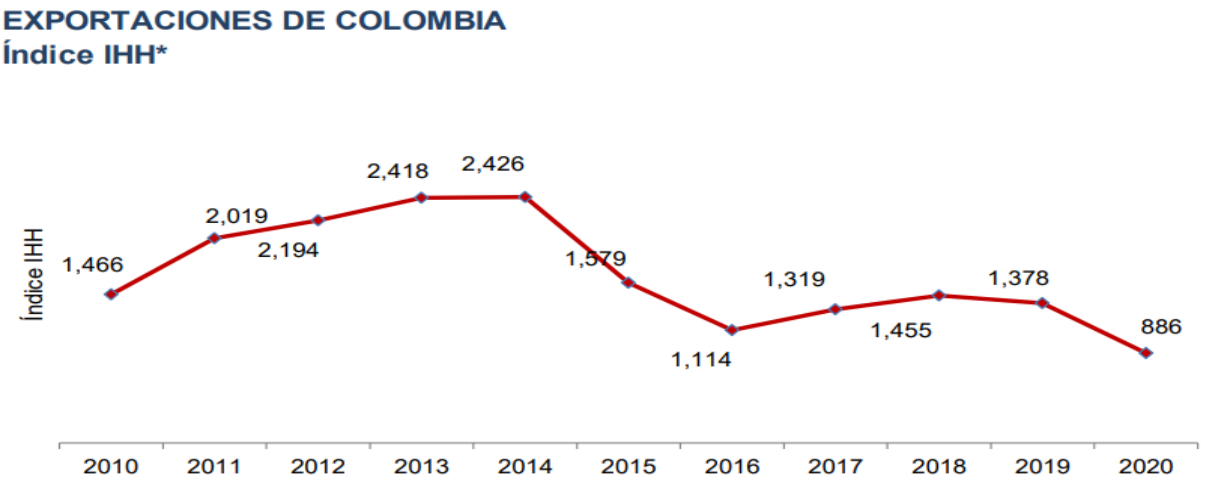

El déficit fiscal ascendió a un 7,8% respecto del PIB del 2020 y se proyecta para el año 2021 un déficit de 8,6% del PIB.

El desempleo cerró en el año 2020 al 15,9%



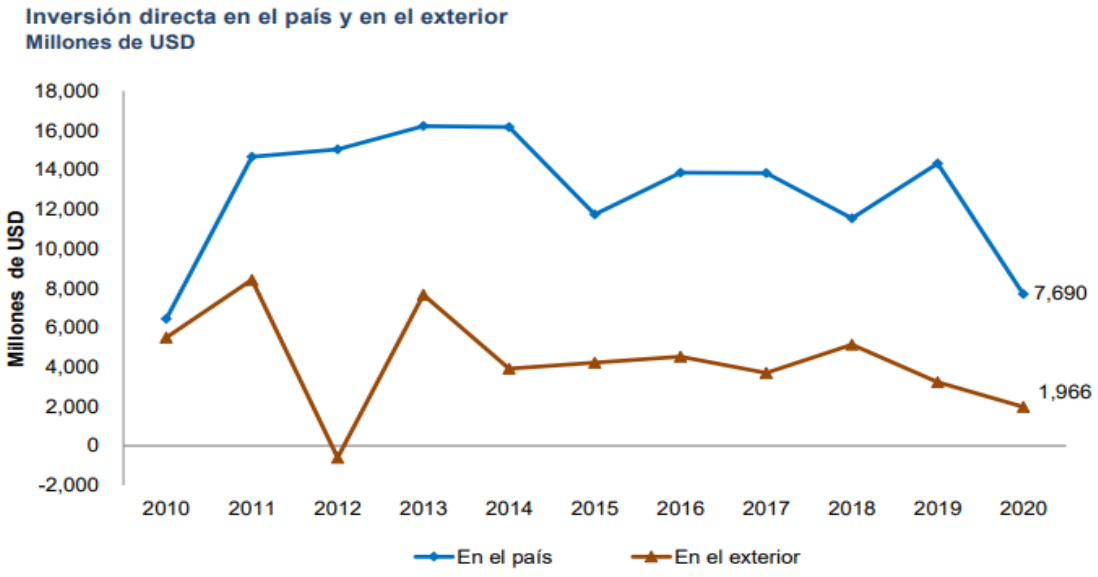

Fuente: DANE.

En términos de exportaciones del País se presentó el siguiente comportamiento:




* Escala 1-10000
Nota: Entre más cercano esté el Indicador a 10.000 es más concentrado.
Fuente: Cálculos OEE-Mincit.

Frente a la inversión se presentó lo siguiente:




Fuente: Banco de la República

## 1.2 Entorno Ocupacional

El Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, en el marco de la actualización de la Clasificación Nacional de Ocupaciones (C.N.O.) y en el apoyo al mantenimiento de la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia (CUOC), construye y actualiza de manera permanente los mapas ocupacionales sectoriales, los cuales se definen como la ruta estratégica ocupacional del sector que se compone de: Cadena de valor del sector, denominaciones por eslabones y homologación de estas con las ocupaciones existente en las clasificaciones C.N.O. y CUOC., por su parte la cadena de valor es la agrupación de actividades por eslabones, que permiten describir el desarrollo de un proceso productivo para generar valor al bien o servicio final. Para el caso del sector de Gestion Administrativa se encuentra también definida por el alcance de la mesa sectorial

En este sentido el mapa ocupacional del sector de Gestion Administrativa se compone de Tres (3) eslabones, los cuales describen una agrupación de actividades que aporta al desarrollo del proceso productivo, en este se identifican las denominaciones misionales de dicho sector.

Estos eslabones son:

- **DIRECCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO:** Conjunto de actividades que tienen como propósito dirigir y coordinar los diferentes procesos y procedimientos dentro de una unidad administrativa u organización.

- **GESTIÓN DE BIENES INMUEBLES:** Conjunto de actividades que tienen como propósito la administración de bienes desde la propiedad horizontal hasta las inmobiliarias, haciendo énfasis en la gestión de los procesos y procedimientos organizacional.

- **APOYO A PROCESOS ADMINISTRATIVAS:** Conjunto de actividades que tienen como propósito el apoyo a la gestión y dirección de actividades en una unidad administrativa u organización.

Adicionalmente por cada uno de los eslabones antes descritos se identifican los cargos misionales que participan en cada uno de ellos y la ocupación tanto de la C.N.O. como de la CUOC en donde se encuentran clasificados cada uno de los cargos, como se presenta en las siguientes figuras:

**Mapa Ocupacional por cadena de valor y ocupaciones de la C.N.O. del sector Gestión Administrativa**

| | 1. DIRECCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO | | | 2. GESTIÓN DE BIENES INMUEBLES | | | 3. APOYO A PROCESOS ADMINISTRATIVOS | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Conjunto de actividades que tienen como propósito dirigir y coordinar los diferentes procesos y procedimientos dentro de una unidad administrativa u organización. | | | Conjunto de actividades que tienen como propósito la administración de bienes desde la propiedad horizontal hasta las inmobiliarias, haciendo enfásis en la gestión de los procesos y procedimientos organizaciones. | | | Conjunto de actividades que tienen como propósito el apoyo a la gestión y dirección de actividades en una unidad administrativa u organización. | | |
| | CARGOS | C.N.O. Cód | C.N.O. NOMBRE | CARGOS | C.N.O. Cód | C.N.O. NOMBRE | CARGOS | C.N.O. Cód | C.N.O. NOMBRE |
| ACTIVIDADES PRIMARIAS | Gerente administrativo | 0114 | Gerentes de Otros Servicios Administrativos | Administrador conjunto residencial | 1222 | Administradores de propiedad horizontal | Asistente administrativo | 1221 | Asistentes Administrativos |
| | Director administrativo | | | Administrador edificio | | | Coordinador servicios generales | | |
| | Director departamento administrativo | | | Gestor de propiedades horizontal | | | Secretario administrativo | | |
| | Administrador de empresas | 1122 | Profesionales organización y administración de las empresas | Agente de bienes raíces | 6232 | Agentes de bienes raíces | Asistente de proyecto | | |
| | Analista administrativo | | | Corredor de finca raíz | | | Secretaria | 1311 | Secretarios |
| | Consultor organizacional | | | Representante de ventas de finca raíz | | | Secretaria gerencia | | |
| | Coordinador administrativo | 1211 | Supervisores de empleados de apoyo administrativo | Gestor inmobiliario | | | Secretaria bilingüe | | |
| | Coordinador de procesos administrativos | | | Administrador bienes inmuebles | | | Operador conmutador | 1313 | Recepcionistas y Operadores de Conmutador |
| | | | | | | | Recepcionista | | |
| | | | | | | | Auxiliar administrativo | 1341 | Auxiliares Administrativos |
| | | | | | | | Auxiliar oficina | | |
| | | | | | | | Oficinista | | |
| | ACTIVIDADES DE SOPORTE/APOYO | | | | | | | | |

**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, SENA.

## Mapa Ocupacional por cadena de valor y ocupaciones de la CUOC del sector Gestión Administrativa

| | 1. DIRECCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO | | | 2. GESTIÓN DE BIENES INMUEBLES | | | 3. APOYO A PROCESOS ADMINISTRATIVOS | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Conjunto de actividades que tienen como propósito dirigir y coordinar los diferentes procesos y procedimientos dentro de una unidad administrativa u organización. | | | Conjunto de actividades que tienen como propósito la administración de bienes desde la propiedad horizontal hasta las inmobiliarias, haciendo enfásis en la gestión de los procesos y procedimientos organizaciones. | | | Conjunto de actividades que tienen como propósito el apoyo a la gestión y dirección de actividades en una unidad administrativa u organización. | | |
| | CARGOS | CUOC Cód | CUOC NOMBRE | CARGOS | CUOC Cód | CUOC NOMBRE | CARGOS | CUOC Cód | CUOC NOMBRE |
| ACTIVIDADES PRIMARIAS | Gerente administrativo | 12199 | Gerentes de Otros Servicios Administrativos | Administrador conjunto residencial | 14391 | Administrador de propiedad horizontal | Asistente administrativo | 33431 | Asistente administrativo |
| | Director administrativo | | | Administrador edificio | | | Coordinador servicios generales | | |
| | Director departamento administrativo | | | Gestor de propiedades horizontal | | | Secretario administrativo | | |
| | Administrador de empresas | 24210 | Profesional organización y administración de las empresas | Agente de bienes raíces | 33340 | Agente de bienes raíces | Asistente de proyecto | | |
| | Analista administrativo | | | Corredor de finca raíz | | | Secretaria | 41200 | Secretario |
| | Consultor organizacional | | | Representante de ventas de finca raíz | | | Secretaria gerencia | | |
| | Coordinador administrativo | 33411 | Supervisor de empleados de apoyo administrativo | Gestor inmobiliario | | | Secretaria bilingüe | | |
| | Coordinador de procesos | | | Administrador bienes inmuebles | | | Operador conmutador | 42260 | Recepcionista operador de conmutador |
| | | | | | | | Recepcionista | | |
| | | | | | | | Auxiliar administrativo | 41101 | Auxiliar administrativo |
| | | | | | | | Auxiliar oficina | | |
| | | | | | | | Oficinista | | |
| | ACTIVIDADES DE SOPORTE/APOYO | | | | | | | | |

**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, SENA.

## Ocupaciones Misionales de la C.N.O. del sector de Gestion Administrativa

A partir del mapa ocupacional del sector se definen las ocupaciones de la C.N.O. que aportan directamente a la misionalidad del sector como lo son:

- 0114 - Gerentes de Otros Servicios Administrativos
- 1122 - Profesionales organización y administración de las empresas
- 1211 - Supervisores de empleados de apoyo administrativo
- 1222 - Administradores de propiedad horizontal
- 6232 - Agentes de bienes raíces
- 1221 - Asistentes Administrativos
- 1311 - Secretarios
- 1313 - Recepcionistas y Operadores de Conmutador
- 1341 - Auxiliares Administrativos

## Ocupaciones Misionales de la CUOC del sector Gestión Administrativa

A partir de la correlativa entre la C.N.O. y la CUOC y por supuesto el mapa ocupacional del sector, se definen las ocupaciones de la CUOC que aportan directamente a la misionalidad del sector como lo son:

- 12199 - Gerentes de Otros Servicios Administrativos
- 24210 - Profesional organización y administración de las empresas
- 33411 - Supervisor de empleados de apoyo administrativo
- 14391 - Administrador de propiedad horizontal
- 33340 - Agente de bienes raíces
- 33431 - Asistente administrativo
- 41200 – Secretario
- 42260 - Recepcionista operador de conmutador
- 41101 - Auxiliar administrativo

## Comparativo entre ocupacionales misionales de la C.N.O. y la CUOC

A continuación, se presenta las similitudes y diferencias entre el nivel de cualificación y nivel de competencia, descripción, denominaciones ocupacionales, funciones, ocupaciones afines y áreas de cualificación de las ocupaciones misionales del sector de Gestion Administrativa de la C.N.O. y la CUOC, siendo este el principal referente para el análisis ocupacional y funcional del sector para el diseño de los catálogos de cualificación:

**Directores y gerentes administrativos:**

| Campo | Ocupación C.N.O. | Ocupación CUOC |
|---|---|---|
| **Código y Nombre** | 0114 - Gerentes de Otros Servicios Administrativos | 12199 - Directores y gerentes de administración y servicios no clasificados en otras ocupaciones |
| **Nivel de Cualificación y/o Nivel de Competencia** | **1 (A)** Ocupaciones Profesionales (Título Universitario, Posgrado) | Nivel de competencia 4 |
| **Descripción** | Planean, organizan, dirigen y controlan departamentos responsables por registros administrativos, inventarios, servicios de seguridad, admisiones y otros servicios administrativos no clasificados. Incluyen gerentes que tienen bajo su responsabilidad departamentos que involucran una o más de las siguientes actividades: finanzas, recursos humanos, compras, sistemas o servicios administrativos. Están empleados por el sector público y privado. | Planean, organizan, dirigen y controlan actividades de departamentos y de unidades administrativas y comerciales no clasificadas anteriormente, se incluyen ocupaciones como director de instalaciones, director de servicios de limpieza, director de servicios administrativos, entre otros, ya sea como director de un departamento de una gran empresa u organización o de una empresa que ofrece este tipo de servicios a otras empresas y organizaciones. Se pueden desempeñar en firmas de consultoría administrativa, entre otros. |
| **Denominaciones ocupacionales** | - Director administrativo<br>- Director departamento administrativo<br>- Director departamento de seguridad<br>- Director seguridad informática<br>- Director servicios administrativos<br>- Gerente administrativo<br>- Gerente administrativo y financiero<br>- Gerente servicios administrativos<br>- Jefe administrativo<br>- Jefe admisiones y registro<br>- Jefe admisiones y registro de personal<br>- Jefe archivo<br>- Jefe control interno<br>- Jefe departamento seguridad<br>- Jefe inventarios<br>- Jefe recursos físicos<br>- Jefe registro y archivo<br>- Jefe rotación y existencias<br>- Jefe servicios administrativos<br>- Subdirector administrativo<br>- Subgerente administrativo<br>- Subgerente administrativo y financiero<br>- Gerente de Otros Servicios Administrativos | - Administrador de empresa<br>- Director administrativo<br>- Director ambiental<br>- Director de gestión ambiental<br>- Director de servicios a empresas<br>- Director de servicios administrativos<br>- Director de servicios corporativos<br>- Director departamento administrativo<br>- Director departamento de seguridad<br>- Gerente administrativo<br>- Gerente ambiental<br>- Gerente de otros servicios administrativos<br>- Gerente servicios administrativos<br>- Jefe administrativo<br>- Jefe admisiones y registro<br>- Jefe departamento seguridad<br>- Jefe servicios administrativos<br>- Subdirector administrativo<br>- Subgerente administrativo |

| | | |
|---|---|---|
| **Funciones** | Planear, organizar, dirigir y controlar operaciones de departamentos que proveen uno o varios servicios administrativos.<br><br>Dirigir y asesorar al personal encargado de las funciones administrativas, de seguridad, manejo financiero, provisión de recursos y administración de personal.<br><br>Señalar políticas relacionadas con el manejo de inventarios.<br><br>Planear, administrar y controlar presupuestos, contratos, equipos y suministros.<br><br>Recomendar y establecer sistemas de seguridad, para proteger las instalaciones, los equipos, vehículos, sistemas de información y las personas.<br><br>Preparar informes para comités administrativos evaluando los servicios.<br><br>Participar en la selección y entrenamiento del personal.<br><br>Participar en la coordinación de políticas administrativas.<br><br>Vigilar y controlar gastos y asegurar el uso adecuado de recursos. | Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que proveen servicios de apoyo, estudio y asesoramiento en los procesos administrativos, de acuerdo con políticas, estrategias de gestión y mercadeo.<br><br>Coordinar, desarrollar y gestionar las actividades, recursos administrativos y físicos de la organización de acuerdo con estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Elaborar, dirigir y asesorar al personal administrativo y hacer seguimiento a las actividades de seguridad, manejo financiero, provisión de recursos de acuerdo con políticas y protocolos administrativos.<br><br>Analizar, elaborar y presentar informes de estados financieros y de gestión, documentos correspondientes a la prestación de los servicios, métodos, sistemas, procedimientos, programas y operaciones de las áreas a cargo de la organización de acuerdo con estrategias y procesos administrativos.<br><br>Desarrollar, establecer y gestionar los presupuestos, contratos, controlar los gastos, suministros e inventarios, garantizar el uso eficiente de los equipos, recursos e instalaciones.<br><br>Desarrollar, promover, gestionar y asesorar sobre métodos, y organización administrativa, políticas, planes, programas, proyectos de gestión y cultura ambiental a nivel local, regional y nacional.<br><br>Planear, dirigir y supervisar la formación, entrenamiento, rendimiento, selección y contratación del personal de acuerdo con políticas y normativa de la empresa o departamento.<br><br>Planear, dirigir y gestionar al personal administrativo para asegurar el correcto desarrollo de las actividades y el suministro de información precisa y oportuna de acuerdo a protocolos y normativa de la organización.<br><br>Representar a la organización, departamento o institución o delegar en representantes para que actúe en nombre de ella en negociaciones, convenciones, seminarios, audiencias públicas, medios de comunicación, foros u otras funciones oficiales |

| | | |
|---|---|---|
| | | Desempeñar funciones afines. |
| **Ocupaciones afines** | Gerentes Financieros<br>Gerentes de Talento Humano<br>Gerentes de Compras y Adquisiciones<br>Gerentes de Sistemas de Información y Procesamiento de Datos<br>Gerentes de Operación de Instalaciones Físicas | Profesionales y analistas de gestión y organización<br>Profesionales de talento humano<br>Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos |

| | | |
|---|---|---|
| **Áreas de Cualificación** | No aplica | Administración, finanzas y derecho<br>Conservación, protección y saneamiento ambiental<br>Seguridad |

**Profesionales en organización y administración:**

| Campo | Ocupación C.N.O. | Ocupación CUOC |
|---|---|---|
| **Código y Nombre** | 1122 - Profesionales en Organización y Administración de las Empresas | 24210 - Profesionales y analistas de gestión y organización |
| **Nivel de Cualificación y/o Nivel de Competencia** | **1 (A)** Ocupaciones Profesionales (Título Universitario, Posgrado) | Nivel de competencia 4 |
| **Descripción** | Incluye las ocupaciones que proveen servicios para la administración de empresas, como análisis de las operaciones, métodos o funciones gerenciales y administrativas de una organización, con el fin de proponer, planear e implementar cambios, o analizar las necesidades organizacionales y coordinar su ejecución. Están empleados por firmas de consultoría administrativa en el sector público o privado y pueden trabajar en forma independiente. | Proponen, planean e implementan cambios, analizan y resuelven las necesidades y problemas organizacionales, coordinan su ejecución para lograr una mayor eficiencia, productividad, calidad y competitividad, por medio del análisis y estudio de las estructuras, métodos, sistemas, operaciones y procedimientos de la organización, considerando también el diseño, optimización, mejoramiento, innovación y la gestión de los procesos empresariales; promueven una comunicación adecuada entre empleados y áreas o dependencias, fomentan el desarrollo de la cultura o identidad organizacional y velan por el adecuado clima laboral. Se pueden desempeñar en firmas de consultoría administrativa, en empresas de producción y fabricación, en organizaciones del sector público o privado, entre otros. |

| | | |
|---|---|---|
| **Denominaciones ocupacionales** | - Administrador de empresas<br>- Analista administrativo<br>- Analista métodos y procedimientos<br>- Analista organizacional<br>- Analista organización y métodos<br>- Asesor empresas<br>- Asesor organización y métodos<br>- Asesor de mercados<br>- Consultor organizacional<br>- Profesional organización y administración de las empresas<br>- Representante fábrica<br>- Consultor empresarial | - Analista administrativo<br>- Analista de clima y cultura organizacional<br>- Analista de costos<br>- Analista de costos y economía financiera<br>- Analista de cultura organizacional<br>- Analista de desarrollo organizacional<br>- Analista de gestión<br>- Analista de gestión del cambio organizacional<br>- Analista de métodos y procedimientos<br>- Analista de organización y métodos<br>- Analista de producción<br>- Analista de tiempos y movimientos<br>- Analista organizacional<br>- Asesor de empresas<br>- Consultor administrativo<br>- Consultor de gestión<br>- Consultor de negocios<br>- Consultor empresarial<br>- Consultor organizacional<br>- Especialista en eficiencia empresarial<br>- Facilitador de calidad<br>- Inspector de calidad de servicios<br>- Profesional de diseño y desarrollo organizacional<br>- Profesional organización y administración de las empresas |

| | | |
|---|---|---|
| **Funciones** | Analizar y asesorar sobre métodos y organización administrativa de un establecimiento o empresa tanto del sector público como privado.<br><br>Coordinar actividades administrativas de acuerdo con estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Tomar decisiones de acuerdo con políticas, estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Planear y ejecutar reformas a métodos, sistemas, procedimientos, programas y operaciones de las áreas de la organización de acuerdo con estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Determinar e implementar estrategias de mercado de acuerdo con la situación de la organización y procesos administrativos.<br><br>Coordinar procesos de atención a clientes de acuerdo con estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Formular proyectos de acuerdo con estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Analizar y emitir informes de estados financieros y de gestión de acuerdo con los procesos administrativos.<br><br>Planear, administrar y controlar presupuestos de acuerdo con estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Realizar seguimientos a las actividades de la organización de acuerdo con los procesos administrativos. | Diseñar, coordinar, desarrollar, implementar, administrar y mejorar sistemas, estrategias, procesos, objetivos en el uso eficiente de los recursos de las organizaciones, actividades administrativas y planes encaminados a lograr la satisfacción del cliente, así como su integración.<br><br>Analizar, proponer, asesorar y evaluar los sistemas y las estructuras existentes, métodos y organización administrativa de un establecimiento o empresa tanto del sector público como privado.<br><br>Planear y ejecutar rediseños a métodos, sistemas, procedimientos, programas y operaciones actuales incluyendo la perspectiva del personal y observación de los sistemas en todos los niveles de la organización de acuerdo con estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Orientar a los clientes internos y externos hacia una organización más eficiente, tomar decisiones y desarrollar soluciones a problemas organizacionales de acuerdo de acuerdo con políticas, estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Emprender, coordinar, desarrollar y revisar estudios de dimensionamiento y optimización del personal y de la organización del trabajo mediante el análisis de los métodos y los procedimientos existentes y propuestos tales como los procedimientos administrativos y de trabajo de oficina.<br><br>Diseñar, determinar e implementar estrategias de mercado de acuerdo con la situación de la organización, posicionamiento, satisfacción del cliente y procesos administrativos.<br><br>Coordinar procesos de atención a clientes de acuerdo con estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Analizar la rentabilidad y emitir informes de estados financieros y de gestión de acuerdo con los procesos administrativos para toma de decisiones.<br><br>Elaborar, analizar, ajustar, documentar e implementar diagramas de flujo de trabajo, manuales de procedimientos, manual de funciones de los puestos de trabajo de las |

| | | |
|---|---|---|
| | | organizaciones, registros, informes, recomendaciones, instrucciones y otros tipos de documentos, que aporten al mejoramiento de los procesos de la organización.<br><br>Preparar, analizar y formular propuestas, proyectos para revisar métodos y procedimientos, resolver problemas organizacionales de acuerdo con estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Revisar y realizar seguimientos a las actividades de la organización, procedimientos operativos y brindar asesoramiento sobre las desviaciones con respecto a los procedimientos y normas de acuerdo con los procesos administrativos.<br><br>Planear, administrar y controlar presupuestos incluyendo la clasificación, verificación, comparación y cuantificación de costos operacionales, estudios de métodos, tiempos y movimientos, de acuerdo con métodos vigentes de la entidad u organización, estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Analizar, planear, coordinar y evaluar la definición o ajustes del modelo de gestión de procesos. Definir, ajustar y documentar los métodos que definen el modelo de procesos, así como el diseño y ajuste de los procesos organizacionales.<br><br>Diseñar, coordinar, desarrollar y controlar la implementación de estrategias de aprendizaje y desarrollo del recurso humano, para lograr competencias en los trabajadores.<br><br>Planificar, coordinar, desarrollar y evaluar proyectos de inversión para el crecimiento de la organización.<br><br>Diseñar y monitorear instrumentos de medición de clima organizacional, desarrollo de competencias y gestión del cambio dentro de la organización.<br><br>Proponer, diseñar y liderar la ejecución de eventos internos enfocados en afianzar la cultura organizacional y aportar al buen clima de la organización.<br><br>Promover eventos o estrategias de formación, capacitación y desarrollo de la organización y las |

| | | |
|---|---|---|
| | | competencias laborales de los empleados o colaboradores de la empresa.<br><br>Desempeñar funciones afines. |

| | | |
|---|---|---|
| **Ocupaciones afines** | Contadores<br>Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo<br>Asistentes Administrativos<br>Ingenieros Industriales y de Fabricación | Directores y gerentes de administración y servicios no clasificados en otras ocupaciones<br>Ingenieros industriales y de producción<br>Profesionales de talento humano<br>Profesionales de formación y desarrollo de personal<br>Técnicos en ciencias físicas y en ingeniería no clasificados en otras ocupaciones<br>Supervisores administrativos |
| **Áreas de Cualificación** | No aplica | Administración, finanzas y derecho |

**Supervisores administrativos:**

| Campo | Ocupación C.N.O. | Ocupación CUOC |
|---|---|---|
| **Código y Nombre** | 1211 - Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo | 33411 - Supervisores administrativos |
| **Nivel de Cualificación y/o Nivel de Competencia** | **2 (B)** Ocupaciones de supervisión y coordinación (Título Técnico y Tecnológico) | Nivel de competencia 3 |
| **Descripción** | Supervisan, dirigen, coordinan y controlan las actividades empresariales y de apoyo administrativo. Están empleados por el sector público y privado. | Supervisan, dirigen, coordinan y controlan las actividades empresariales y de apoyo administrativo. Se pueden desempeñar en el sector público o privado o pueden trabajar en forma independiente, entre otros. |
| **Denominaciones ocupacionales** | - Coordinador administrativo<br>- Supervisor administrativo<br>- Supervisor de procesos administrativos<br>- Supervisor servicios administrativos<br>- Supervisor empresarial<br>- Supervisor de proyectos productivos<br>- Supervisor de Empleados de Apoyo Administrativo<br>- Supervisor auxiliares de registro salud | - Administrador de oficina<br>- Coordinador administrativo<br>- Coordinador de administración o gestión de oficina<br>- Coordinador de archivística<br>- Coordinador de archivo<br>- Coordinador de contratación<br>- Coordinador de gestión humana<br>- Coordinador de nómina<br>- Coordinador de oficina<br>- Coordinador de personal<br>- Coordinador de selección<br>- Coordinador de selección y contratación<br>- Coordinador de servicios administrativos<br>- Supervisor administrativo<br>- Supervisor de archivo<br>- Supervisor de empleados de apoyo administrativo<br>- Supervisor de empleados de personal<br>- Supervisor de mecanógrafos<br>- Supervisor de mesa de juego<br>- Supervisor de oficina<br>- Supervisor de oficina de muelle<br>- Supervisor de oficina ferry |

| | | |
|---|---|---|
| | | - Supervisor de personal administrativo<br>- Supervisor de pizarra de hipódromo<br>- Supervisor de procesamiento de textos<br>- Supervisor de procesos administrativos<br>- Supervisor de proyectos productivos<br>- Supervisor de secretarios de presentación<br>- Supervisor empresarial<br>- Supervisor servicios administrativos |
| **Funciones** | Coordinar y supervisar actividades administrativas de acuerdo con estrategias de gestión y procesos administrativos.<br><br>Procesar datos administrativos de acuerdo con procedimientos técnicos y metodologías.<br><br>Realizar y presentar informes del proceso administrativo a su cargo de acuerdo con estrategias de gestión.<br><br>Gestionar entrenamiento y capacitación del talento humano de acuerdo con procesos administrativos.<br><br>Controlar inventarios de la unidad administrativas de acuerdo con lineamientos y procedimientos técnicos.<br><br>Ejecutar planes, programas y proyectos de acuerdo con objetivos y recursos organizacionales.<br><br>Atender clientes de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa. | Coordinar, asignar y supervisar el trabajo y actividades del personal administrativo, de acuerdo con estrategias de gestión y procesos de la organización.<br><br>Establecer horarios, programas y procedimientos de trabajo y coordinar actividades con otros grupos o departamentos.<br><br>Instruir y entrenar al personal sobre el desarrollo de sus funciones, deberes del trabajo, normas y procedimientos de seguridad, políticas y reglamentos de la organización.<br><br>Evaluar el desempeño del personal administrativo y su grado de cumplimiento de los reglamentos, recomendar acciones se seguimiento.<br><br>Controlar inventarios de la unidad administrativas de acuerdo con lineamientos y procedimientos técnicos.<br><br>Preparar, presentar informes y atender problemas de trabajo.<br><br>Realizar inspecciones de rutina a las actividades e instalaciones para el mantenimiento y de acuerdo con las normas de seguridad y salud en el trabajo.<br><br>Apoyar las tareas de convocatorias, entrevistas, selección y contratación de personal.<br><br>Desempeñar funciones afines. |
| **Ocupaciones afines** | Profesionales en Organización y Administración de las Empresas<br>Jefes y supervisores de entidades financieras<br>Supervisores y coordinadores de procesos de negocio, Empleados de información y servicio al cliente<br>Supervisores de Empleados de Correo y Mensajería<br>Supervisores de Almacenamiento, Inventario y Distribución<br>Asistentes Administrativos | Dirigentes de organizaciones con un interés específico (partidos políticos, sindicatos y organizaciones sociales)<br>Directores y gerentes de recursos humanos<br>Supervisores y coordinadores de procesos de negocio, empleados de información y servicio al cliente<br>Supervisores de tiendas y almacenes |

| | | |
|---|---|---|
| **Áreas de Cualificación** | No aplica | Administración, finanzas y derecho |

**Administradores propiedad horizontal:**

| Campo | Ocupación C.N.O. | Ocupación CUOC |
|---|---|---|
| **Código y Nombre** | 1222 - Administradores de Propiedad Horizontal | 14391 - Gerentes y administradores de propiedad horizontal |
| **Nivel de Cualificación y/o Nivel de Competencia** | **2 (B)** Ocupaciones de supervisión y coordinación (Título Técnico y Tecnológico) | Nivel de competencia 3 |
| **Descripción** | Realizan funciones administrativas y legales; coordinan las actividades relacionadas con la administración y gestión de las copropiedades. Están empleados por propietarios o empresas de administración de propiedad horizontal. | Planifican, dirigen, representan y coordinan la prestación de servicios de administración y gestión de la propiedad horizontal, contratan y supervisan servicios de seguridad, mantenimiento, aseo, entre otros de acuerdo con normas técnicas y legales. Se pueden desempeñar empresas de administración de propiedad horizontal, entre otros. |
| **Denominaciones ocupacionales** | - Administrador conjunto residencial<br>- Administrador de Inmuebles<br>- Administrador edificio<br>- Administrador de copropiedad mixta<br>- Administrador de propiedad horizontal<br>- Administrador de condominio<br>- Gestor de propiedades horizontal | - Administrador de bienes inmuebles<br>- Administrador de condominio<br>- Administrador de conjunto residencial<br>- Administrador de copropiedad mixta<br>- Administrador de inmuebles<br>- Administrador de propiedad horizontal<br>- Administrador edificio<br>- Gerente de condominio<br>- Gerente de conjunto residencial<br>- Gerente de copropiedad<br>- Gerente de edificio<br>- Gerente de propiedad horizontal<br>- Gestor de propiedades horizontal |

| | | |
|---|---|---|
| **Funciones** | Implementar programas de propiedad horizontal de acuerdo con normas técnicas y legales.<br><br>Contratar servicios de seguridad, mantenimiento, aseo, entre otros de acuerdo con normas técnicas y legales.<br><br>Supervisar servicios de seguridad, mantenimiento, aseo, entre otros de acuerdo con normas técnicas y legales.<br><br>Recaudar cuota de administración de acuerdo con normativa legal.<br><br>Atender clientes de acuerdo con protocolos de servicio.<br><br>Organizar reuniones administrativas y actividades de la copropiedad de acuerdo con procedimientos organizacionales.<br><br>Controlar inventarios de la copropiedad de acuerdo con procedimientos técnicos. | Planear, organizar, dirigir e implementar programas para la administración de la propiedad horizontal de acuerdo con normas técnicas y legales.<br><br>Contratar, dirigir y controlar los servicios para la administración y operación de la propiedad horizontal de acuerdo con normas técnicas y legales, tales como seguridad, mantenimiento, aseo, entre otros.<br><br>Gestionar y supervisar los servicios de la propiedad horizontal aspectos administrativos como seguridad, mantenimiento, aseo, entre otros de acuerdo con normas técnicas y legales. Recaudar cuota de administración de acuerdo con normativa legal.<br><br>Organizar y liderar reuniones administrativas y actividades de la copropiedad de acuerdo con procedimientos organizacionales.<br><br>Atender, responder y resolver los problemas, sugerencias o reclamos de clientes de acuerdo con protocolos de servicio.<br><br>Controlar inventarios de la copropiedad de acuerdo con procedimientos técnicos.<br><br>Desarrollar, establecer y gestionar los presupuestos de mantenimiento y la operación de la propiedad horizontal, controlar los gastos, garantizar el uso eficiente de los recursos.<br><br>Representar legalmente a la propiedad horizontal o delegar en representantes para que actúe en nombre de ella en funciones oficiales de acuerdo con la normatividad técnica y legal.<br><br>Desempeñar funciones afines. |
| **Ocupaciones afines** | Profesionales en Organización y Administración de las Empresas<br>Auxiliares Administrativos<br>Agentes de Bienes Raíces | Agentes inmobiliarios |
| **Áreas de Cualificación** | No aplica | Administración, finanzas y derecho |

**Agentes inmobiliarios y de bienes raíces:**

| Campo | Ocupación C.N.O. | Ocupación CUOC |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **Código y Nombre** | 6232 - Agentes de Bienes Raíces | 33340 - Agentes inmobiliarios |
| **Nivel de Cualificación y/o Nivel de Competencia** | **2 (B)** Ocupaciones de supervisión y coordinación (Título Técnico y Tecnológico) | Nivel de competencia 3 |
| **Descripción** | Actúan como agentes para la compra o venta de casas, apartamentos, edificios comerciales, tierras y otros inmuebles. Están empleados por compañías de propiedad y finca raíz o pueden trabajar por cuenta propia. | Actúan como agentes o intermediadores para la compra, venta y arriendo de bienes inmuebles tales como casas, apartamentos, edificios comerciales, tierras y otros inmuebles. Comercializan y gestionan el servicio de intermediación, comercialización de bienes inmuebles a su cargo; gestionan, preparan la elaboración y formalización de los contratos de arrendamiento y venta, organizan la firma de los acuerdos de los derechos de propiedad y arrendamiento. Recaudan el alquiler y depósitos de garantía a nombre de los propietarios e inspeccionar antes, durante y después de los arrendamientos. Se pueden desempeñar en compañías de propiedad y finca raíz, pueden trabajar por cuenta propia, entre otros. |
| **Denominaciones ocupacionales** | - Agente de bienes raíces<br>- Agente de finca raíz<br>- Agente de inmobiliaria<br>- Corredor de finca raíz<br>- Corredor de propiedad raíz<br>- Representante de ventas de finca raíz<br>- Vendedor de bienes raíces<br>- Vendedor de finca raíz<br>- Gestor inmobiliario<br>- Auxiliar de gestión inmobiliaria (Res. 2616/2016) | - Agente de bienes raíces<br>- Agente de finca raíz<br>- Agente inmobiliario<br>- Asesor Inmobiliario<br>- Auxiliar de gestión inmobiliaria<br>- Auxiliar de tierras en gestión inmobiliaria<br>- Corredor de bienes raíces<br>- Corredor de finca raíz<br>- Corredor de propiedad raíz<br>- Gestor inmobiliario<br>- Representante de ventas en finca raíz<br>- Vendedor de bienes raíces<br>- Vendedor de finca raíz<br>- Vendedor de propiedades |

| | | |
|---|---|---|
| **Funciones** | Obtener información sobre propiedades en venta y necesidades de los eventuales compradores.<br><br>Asesorar a vendedores en el establecimiento de precios de propiedades, anunciando su venta y guiando a los posibles compradores.<br><br>Ayudar a potenciales compradores en la selección, visita, inspección y ofrecimientos de compra en propiedades de finca raíz.<br><br>Asesorar a clientes sobre condiciones de compra, precios, hipotecas, requisitos legales y asuntos relacionados.<br><br>Establecer acuerdos de compraventa para aprobación entre comprador y vendedor.<br><br>Anunciar mediante avisos en periódicos y otros medios de comunicación la oferta de bienes raíces. | Documentar información relacionada con las propiedades ofrecidas para venta o arrendamiento, circunstancias de su propietario y necesidades de los posibles compradores o inquilinos.<br><br>Mostrar las propiedades e informar las condiciones para ser vendidas o arrendadas a los posibles compradores o inquilinos.<br><br>Facilitar las negociaciones entre inquilinos, compradores y propietarios de los inmuebles, en caso necesario.<br><br>Organizar la firma de los acuerdos de los derechos de arrendamiento y los contratos de cesión de derechos de propiedad.<br><br>Preparar los contratos de arrendamiento y venta y estimar los costos.<br><br>Recaudar el alquiler o canon de arrendamiento, así como gestionar las garantías a nombre de los propietarios.<br><br>Establecer acuerdos de compraventa para aprobación entre comprador y vendedor.<br><br>Promocionar y comercializar los bienes inmuebles a su cargo, de acuerdo con el tipo de transacción o negocio inmobiliario como compraventa, permuta, arriendo, entre otras, anunciando mediante avisos en periódicos y otros medios de comunicación la oferta de bienes inmuebles.<br><br>Asegurar la disponibilidad de los trabajadores para realizar el mantenimiento de las propiedades.<br><br>Asesorar a los clientes, tales como propietarios, arrendatarios, compradores, vendedores, entre otros, en lo relacionado con el servicio y condiciones inmobiliarias, transacciones, precios, hipotecas, requisitos legales y asuntos relacionados con la compraventa, permuta, arriendo, entre otras.<br><br>Captar los bienes inmuebles objeto de intermediación inmobiliaria y concertar acuerdos para llevar a cabo su servicio de intermediación.<br><br>Gestionar el cierre del negocio inmobiliario. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Gestionar la administración de los bienes inmuebles arrendados que están a su cargo.<br><br>Inspeccionar el estado de los bienes inmuebles objeto de arrendamiento.<br><br>Planear y controlar la gestión del cliente y la prestación de los servicios inmobiliarios.<br><br>Desempeñar funciones afines. |
| **Ocupaciones afines** | Gerentes de Seguros, Bienes Raíces y Corretaje Financiero<br>Administradores de Propiedad Horizontal<br>Evaluadores, Ajustadores, Analistas y Liquidadores de Seguros<br>Avaluadores | Directores y gerentes de seguros, bienes raíces y corretaje financiero<br>Gerentes y administradores de propiedad horizontal<br>Asesores financieros y de inversiones<br>Tasadores, avaluadores y liquidadores de seguros<br>Agentes y corredores de seguros<br>Cobradores, auxiliares de cartera y afines |
| **Áreas de Cualificación** | No aplica | Comercio, mercadeo y publicidad |

**Asistentes administrativos:**

| Campo | Ocupación C.N.O. | Ocupación CUOC |
|---|---|---|
| **Código y Nombre** | 1221 - Asistentes Administrativos | 33431 - Asistentes administrativos |
| **Nivel de Cualificación y/o Nivel de Competencia** | **2 (B)** Ocupaciones de supervisión y coordinación (Título Técnico y Tecnológico) | Nivel de competencia 3 |
| **Descripción** | Gestionan e implementan procesos, procedimientos y actividades administrativas de acuerdo con lineamientos organizacionales para el cumplimiento de los objetivos de las dependencias. Están empleados por el sector público o privado. | Gestionan e implementan procesos, procedimientos y actividades administrativas de acuerdo con lineamientos organizacionales para el cumplimiento de los objetivos de las dependencias. Realizan tareas de enlace, coordinación y organización en apoyo de los directivos y profesionales, preparan correspondencia, informes y registros de los procedimientos y otros documentos especializados. Realizan funciones de secretariado a empleados, profesionales y directivos. Se pueden desempeñar en el sector público o privado, entre otros. |

| | | |
|---|---|---|
| **Denominaciones ocupacionales** | - Asistente administrativo<br>- Asistente de gerencia<br>- Asistente ejecutivo<br>- Asistente planeación administrativa<br>- Asistente bilingüe<br>- Gestor administrativo<br>- Datain (O&G) (Res. 2616/2016)<br>- Asistente de proyecto | - Asistente administrativo<br>- Asistente bilingüe<br>- Asistente de correspondencia<br>- Asistente de gerencia<br>- Asistente de gerencia administrativa<br>- Asistente de planeación administrativa<br>- Asistente de proyecto<br>- Asistente ejecutivo<br>- Asistente ejecutivo administrativo<br>- Gestor administrativo<br>- Relator administrativo de actas<br>- Secretario administrativo<br>- Secretario bilingüe<br>- Secretario de comité<br>- Secretario de gerencia<br>- Secretario ejecutivo |

| | | |
|---|---|---|
| **Funciones** | Procesar datos de la unidad administrativa de acuerdo con metodologías y procedimientos administrativos.<br><br>Atender clientes de acuerdo con protocolos de servicio.<br><br>Organizar reuniones administrativas de acuerdo con procedimientos organizacionales.<br><br>Elaborar documentos de la unidad administrativa de acuerdo con lineamientos, guía y procedimientos técnicos.<br><br>Organizar archivos de gestión de la unidad administrativa de acuerdo con lineamientos, normativa y procedimientos técnicos.<br><br>Registrar información en sistemas de contenido empresarial de la unidad administrativa de acuerdo con lineamientos, normativa y procedimientos técnicos.<br><br>Asistir la gestión de proyectos de acuerdo con metodologías y normativa vigente.<br><br>Controlar inventarios de la unidad administrativas de acuerdo con lineamientos y procedimientos técnicos. | Coordinar con otros miembros del personal asuntos relacionados con las operaciones de la organización.<br><br>Elaborar documentos, correspondencia, actos administrativos, cartas comerciales y dar respuestas a las mismas de acuerdo con lineamientos de la organización, guía y procedimientos técnicos.<br><br>Asistir la gestión de proyectos de acuerdo con metodologías y normativa vigente.<br><br>Gestionar solicitudes para concertar entrevistas, citas, reuniones, actividades y viajes de acuerdo con procedimientos técnicos y organizacionales.<br><br>Atender clientes de acuerdo con protocolos de servicio.<br><br>Recepcionar, clasificar y distribuir las comunicaciones de acuerdo con el procedimiento de la organización.<br><br>Organizar archivos de gestión y documentos de la unidad administrativa de acuerdo con la legislación vigente, procesos administrativos, lineamientos y procedimientos técnicos.<br><br>Controlar inventarios y tramitar pedidos de la unidad administrativas de acuerdo con procesos administrativos, lineamientos y procedimientos técnicos.<br><br>Registrar palabra a palabra y digitar información confiable de las intervenciones en tribunales, congresos, comités, asambleas legislativas, utilizando medios tecnológicos existentes.<br><br>Transcribir intervenciones grabadas garantizando la exactitud de las mismas de acuerdo con formatos establecidos.<br><br>Aplicar los procedimientos técnicos establecidos de acuerdo con las políticas de la organización.<br><br>Desempeñar funciones afines. |
| **Ocupaciones afines** | Profesionales en Organización y Administración de las Empresas<br>Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo<br>Secretarios<br>Auxiliares Administrativos | Profesionales y analistas de gestión y organización<br>Agentes de servicios comerciales no clasificados en otras ocupaciones<br>Secretarios médicos<br>Asistentes legales y afines<br>Secretarios generales |

| | | |
|---|---|---|
| | | Auxiliares de información y servicio al cliente<br>Auxiliares de talento humano |
| **Áreas de Cualificación** | No aplica | Administración, finanzas y derecho |

**Secretarios:**

| Campo | Ocupación C.N.O. | Ocupación CUOC |
|---|---|---|
| **Código y Nombre** | 1311 - Secretarios | 41200 - Secretarios generales |
| **Nivel de Cualificación y/o Nivel de Competencia** | **3 (C )** Operarios y Auxiliares (Título laboral) | Nivel de competencia 2 |
| **Descripción** | Realizan funciones de secretariado a empleados, profesionales y directivos. Son empleados por el sector público y privado. | Realizan funciones de secretariado a empleados, profesionales, directivos y gerentes, utilizan herramientas ofimáticas, computadoras y otros equipos de procesamiento de texto para transcribir correspondencia y otros documentos; verifican y dan formato a documentos preparados por otros funcionarios; revisan correo entrante y saliente, manejan agendas, concertan citas para reuniones y realizan funciones de apoyo administrativo. Se pueden desempeñar en departamentos de empresas del sector privado o público, entre otros. |
| **Denominaciones ocupacionales** | - Secretaria auxiliar contable<br>- Secretaria bilingüe<br>- Secretaria ejecutiva<br>- Secretaria general<br>- Secretaria gerencia<br>- Secretaria médica<br>- Secretaria recepcionista<br>- Secretario | - Datain en petróleo y gas<br>- Secretaria de gerencia<br>- Secretario<br>- Secretario auxiliar contable<br>- Secretario de procesamiento de textos<br>- Secretario general<br>- Secretario mecanógrafo<br>- Secretario recepcionista<br>- Secretario taquígrafo |

| | | |
|---|---|---|
| **Funciones** | Organizar documentos de la unidad administrativa teniendo en cuenta la legislación vigente y procesos administrativos.<br><br>Recepcionar, clasificar y distribuir las comunicaciones de acuerdo con el procedimiento de la organización.<br><br>Programar y confirmar actividades de la unidad administrativa de acuerdo con procedimiento técnico.<br><br>Elaborar documentos de la unidad administrativa de acuerdo con lineamientos de la organización, guía y procedimientos técnicos.<br><br>Aplicar los procedimientos establecidos de acuerdo con las políticas de la organización.<br><br>Registrar información de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos.<br><br>Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicios y normativa.<br><br>Controlar y tramitar pedidos de la unidad administrativa de acuerdo con procesos administrativos. | Verificar formatos, ortografía, gramática, puntuación y transcribiendo correspondencia, actas e informes a partir de dictados, documentos electrónicos o borradores, utilizando máquinas de escribir, computadores personales u otros equipos de tratamiento de textos.<br><br>Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicios y normativa.<br><br>Registrar información en sistemas en de la unidad administrativa y contable, uso de diversos paquetes de software para proporcionar apoyo administrativo de acuerdo con lineamientos, normativa y procedimientos técnicos.<br><br>Procesar el correo electrónico, correspondencia entrante y saliente, recepcionando, clasificando y distribuyendo las comunicaciones y otros documentos de acuerdo con el procedimiento de la organización por iniciativa propia.<br><br>Elaborar documentos de la unidad administrativa de acuerdo con lineamientos, guía y procedimientos técnicos.<br><br>Aplicar los procedimientos establecidos de acuerdo con las políticas de la organización.<br><br>Programar y confirmar actividades y reuniones administrativas de la unidad administrativa de acuerdo con procedimientos técnicos y organizacionales.<br><br>Organizar, programar y confirmar la agenda, actividades y reuniones administrativas de la unidad administrativa de acuerdo con procedimientos técnicos y organizacionales.<br><br>Controlar y tramitar pedidos de la unidad administrativa de acuerdo con procesos administrativos.<br><br>Efectuar el seguimiento y registro de las vacaciones y de otros derechos del personal.<br><br>Desempeñar funciones afines. |

| | | |
|---|---|---|
| **Ocupaciones afines** | Asistentes Administrativos<br>Digitadores<br>Transcriptores y Relatores<br>Auxiliares Administrativos<br>Asistentes Legales y Afines | Secretarios jurídicos<br>Asistentes administrativos<br>Secretarios médicos<br>Agentes de gobierno y profesionales del nivel medio para la aplicación de regulaciones no clasificados en otros grupos primarios<br>Asistentes legales y afines<br>Oficinistas generales<br>Digitadores<br>Escribientes públicos y afines |
| **Áreas de Cualificación** | No aplica | Administración, finanzas y derecho |

**Recepcionistas:**

| Campo | Ocupación C.N.O. | Ocupación CUOC |
|---|---|---|
| **Código y Nombre** | 1313 - Recepcionistas y Operadores de Conmutador | 42260 - Recepcionistas generales |
| **Nivel de Cualificación y/o Nivel de Competencia** | **3 (C )** Operarios y Auxiliares (Título laboral) | Nivel de competencia 2 |
| **Descripción** | Reciben personal que llega a oficinas, hospitales y otros establecimientos, orientan a visitantes hacia la persona o servicio apropiado, operan sistemas telefónicos, contestan y toman mensajes, programan citas y realizan otras funciones de oficina. Están empleados por hospitales, consultorios médicos y dentales y otras oficinas de atención permanente al público en el sector público y privado. | Reciben y dan la bienvenida a los visitantes, clientes, pacientes y personal que llegan a las oficinas, hospitales y otros establecimientos, orientan hacia la persona o servicio apropiado, responden a preguntas y solicitudes, inclusive con respecto a la concertación de citas, operan sistemas telefónicos, contestan y toman mensajes y realizan otras funciones de oficina. Se pueden desempeñar en hospitales, consultorios médicos y dentales, oficinas de atención permanente al público en el sector público y privado, entre otros. |
| **Denominaciones ocupacionales** | - Auxiliar recepción<br>- Empleado recepción<br>- Operador conmutador<br>- Recepcionista<br>- Recepcionista consultorio médico<br>- Recepcionista consultorio odontológico<br>- Recepcionista operador conmutador<br>- Recepcionista teleoperadora<br>- Telerecepcionista | - Auxiliar de consultas<br>- Auxiliar de recepción<br>- Empleado recepción<br>- Recepcionista<br>- Recepcionista de consultorio médico<br>- Recepcionista de consultorio odontológico<br>- Recepcionista operador de conmutador<br>- Recepcionista teleoperadora<br>- Tele recepcionista |

| | | |
|---|---|---|
| **Funciones** | Recibir personal que llega a oficinas, hospitales y otros establecimientos, orientar a visitantes y brindar información básica.<br><br>Operar sistemas de listado de directorio computarizado o convencional para brindar información a clientes.<br><br>Operar un sistema, conmutador, contestar y distribuir llamadas telefónicas, tomar mensajes y suministrar la información básica requerida.<br><br>Recibir y entrevistar pacientes para obtener la información requerida para la provisión de servicios. | Recibir, dar bienvenida y brindar información básica al personal, visitantes, pacientes o clientes que llegan a las oficinas, hospitales y otros establecimientos.<br><br>Atender y orientar al cliente.<br><br>Operar sistemas, conmutador, contestar, atender solicitudes y distribuir llamadas telefónicas, tomar mensajes, suministrar la información básica requerida y concertar citas si es necesario.<br><br>Recibir documentación y tramitar cualquier solicitud de servicio del cliente, bien sea de forma presente, por teléfono o correo electrónico y remitir al interesado.<br><br>Orientar a los clientes en la localización de personas o lugares.<br><br>Recibir y entrevistar pacientes para obtener la información requerida para la provisión de servicios.<br><br>Entregar a los clientes formularios, folletos, carpetas de información.<br><br>Proporcionar todo tipo de información y asistencia.<br><br>Operar sistemas de listado de directorio computarizado o convencional para brindar información a clientes.<br><br>Desempeñar funciones afines. |
| **Ocupaciones afines** | Auxiliares de Información y Servicio al Cliente<br>Empleados de Recepción Hotelera | Secretarios médicos<br>Empleados de centros de llamadas<br>Recepcionistas de hoteles<br>Auxiliares de información y servicio al cliente<br>Otros empleados de servicios de información al cliente no clasificados en otras ocupaciones<br>Otro personal de apoyo administrativo no clasificados en otras ocupaciones |
| **Áreas de Cualificación** | No aplica | Administración, finanzas y derecho<br>Salud y bienestar |

**Oficinistas y auxiliares administrativos:**

| Campo | Ocupación C.N.O. | Ocupación CUOC |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **Código y Nombre** | 1341 - Auxiliares Administrativos | 41101 - Oficinistas generales |
| **Nivel de Cualificación y/o Nivel de Competencia** | **3 (C )** Operarios y Auxiliares (Título laboral) | Nivel de competencia 2 |
| **Descripción** | Realizan funciones de apoyo administrativo de acuerdo con procedimientos establecidos, guías, manuales y proceso administrativo. Están empleados por el sector público y privado. | Realizan diversas funciones de apoyo administrativo y de oficina según procedimientos establecidos como guías, manuales, procesos técnicos y normas; preparación del material de archivo para los procesos de gestión documental de la entidad. Se pueden desempeñar en oficinas administrativas de cualquier sector económico, en empresas del sector público y privado, entre otros. |
| **Denominaciones ocupacionales** | - Auxiliar administrativo<br>- Auxiliar oficina<br>- Oficinista<br>- Auxiliar de actas (O&G) (Res. 2616/2016) | - Auxiliar administrativo<br>- Auxiliar de admisiones<br>- Auxiliar de documentación<br>- Auxiliar de fotocopiado en oficina<br>- Auxiliar de gestión del riesgo de desastres<br>- Auxiliar de oficina<br>- Auxiliar radicación<br>- Oficinista<br>- Oficinista general<br>- Radicador de documentos |

| | | |
|---|---|---|
| **Funciones** | Mantener los documentos de gestión de acuerdo con normativa y proceso administrativo.<br><br>Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicios y normativa.<br><br>Realizar actividades de digitación de acuerdo con estándares y procedimientos técnicos.<br><br>Elaborar documentos de la unidad administrativa de acuerdo con lineamientos de la organización, guía y procedimientos técnicos.<br><br>Tramitar pedidos de la unidad administrativa de acuerdo al procedimiento técnico. | Registrar, preparar, ordenar, clasificar, codificar y archivar información y correspondencia, de acuerdo a los índices de sistemas de clasificación y gestión documental.<br><br>Clasificar, abrir y enviar correos, hacer seguimiento y control a la correspondencia, incluyendo la radicación de acuerdo con horarios de entrada y salida y prepararlos para su disponibilidad.<br><br>Brindar atención y orientación a clientes internos y externos, sobre la organización o aspectos relacionados con su dependencia.<br><br>Elaborar y apoyar al personal de la dependencia en la transcripción, presentación de informes y documentos de la unidad administrativa de acuerdo con lineamientos de la organización, guía y procedimientos técnicos.<br><br>Digitar y transcribir información en ordenadores, revisar y corregir textos de acuerdo con estándares y procedimientos técnicos.<br><br>Registrar equipos asignados al personal.<br><br>Informar al personal y público en general sobre reglas y procedimientos de la empresa.<br><br>Clasificar documentos para microfilmación, operar sistemas de captura de información y facilitar documentos requeridos.<br><br>Fotocopiar documentos para distribución, correo y archivo.<br><br>Recepcionar llamadas telefónicas operando los medios técnicos disponibles y entregar los mensajes respectivos.<br><br>Apoyar al personal de la dependencia en la elaboración y seguimiento de los proyectos, trámites administrativos de la unidad que se requiera para el cumplimiento de su finalidad de acuerdo al procedimientos técnicos.<br><br>Mantener listas de acceso de registros clasificados.<br><br>Desempeñar funciones afines. |

| | | |
|---|---|---|
| **Ocupaciones afines** | Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo<br>Asistentes Administrativos<br>Secretarios<br>Auxiliares de Talento Humano<br>Auxiliares de Tribunales<br>Auxiliares Administrativos en Salud | Supervisores administrativos<br>Asistentes administrativos<br>Técnicos en archivística<br>Secretarios médicos<br>Secretarios generales<br>Auxiliares administrativos en salud |
| **Áreas de Cualificación** | No aplica | Administración, finanzas y derecho |

## COMPORTAMIENTO DE LAS OCUPACIONES EN EL MERCADO LABORAL

De acuerdo con los registros de inscritos y colocados de la Agencia Pública de Empleo (APE) del SENA, se tiene que desde enero del año 2018 hasta el mes de junio del año 2021 se han registrado en total 221.074 buscadores de empleo en las ocupaciones de gerentes administrativos, profesionales en organización de empresas, supervisores administrativos, asistentes administrativos, administradores de propiedad horizontal, secretarios, recepcionistas, auxiliares administrativos y agentes de bienes raíces, sin embargo el año 2020 fue el periodo en el cual se tuvo mayor cantidad de personas inscritas y la mayor ocupación con buscadores de empleo fue la de auxiliares administrativos con 102.251 buscadores de empleo, seguido de la ocupación de asistentes administrativos con 77.180 buscadores de empleo inscritos en la APE, representando el 81% del total de inscritos entre los años 2018 al 2021 de las ocupaciones de dicho sector.

**Cantidad de inscritos en la APE por ocupación del sector de Gestión Administrativa entre enero 2018 y junio 2021**

| CODIGO OCUPACION | NOMBRE OCUPACION | Año | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| **0114** | Gerentes de Otros Servicios Administrativos | 753 | 943 | 1034 | 159 |
| **1122** | Profesionales en Organización y Administración de las Empresas | 5013 | 3882 | 5779 | 1150 |
| **1211** | Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo | 1466 | 897 | 787 | 161 |
| **1221** | Asistentes Administrativos | 22110 | 25030 | 26350 | 3690 |
| **1222** | Administradores de Propiedad Horizontal | 257 | 270 | 261 | 42 |
| **1311** | Secretarios | 5290 | 3208 | 4098 | 571 |
| **1313** | Recepcionistas y Operadores de Conmutador | 1889 | 1339 | 1355 | 603 |
| **1341** | Auxiliares Administrativos | 28400 | 28115 | 37894 | 7842 |
| **6232** | Agentes de Bienes Raíces | 134 | 150 | 120 | 32 |
| **Total general** | | **65312** | **63834** | **77678** | **14250** |

**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, con base en cifras de la Agencia Pública de Empleo, SENA.

Al comparar la cantidad de personas inscritas en la APE en los años 2018 al 2020 (no se tiene en cuenta el reporte del año 2021, toda vez que dicho reporte es parcial hasta el mes de junio), se puede identificar que la mayoría de las ocupaciones de Gestión Administrativa presentan un crecimiento en la cantidad de buscadores, sin embargo, las ocupaciones de supervisores, secretarios y recepcionistas presentan decrecimiento en la cantidad de buscadores de empleo registrados en la APE.

En cuanto a las colocaciones de la Agencia Pública de Empleo (APE) en las ocupaciones del sector Gestión Administrativa, se tiene que en total se colocaron 111.379 puestos vacantes, de los cuales el 46,5% fueron auxiliares administrativos, seguido de los Asistentes administrativos 29% y los Profesionales en Organización y Administración de las Empresas con el 14,5% del total de colocaciones entre enero de 2018 y junio de 2021, siendo el año 2019 el que mayor cantidad de colocaciones tuvo en comparación con los otros años.

**Detalle de la suma de colocados por ocupación del sector de Gestión Administrativa entre 2018 y 2021**

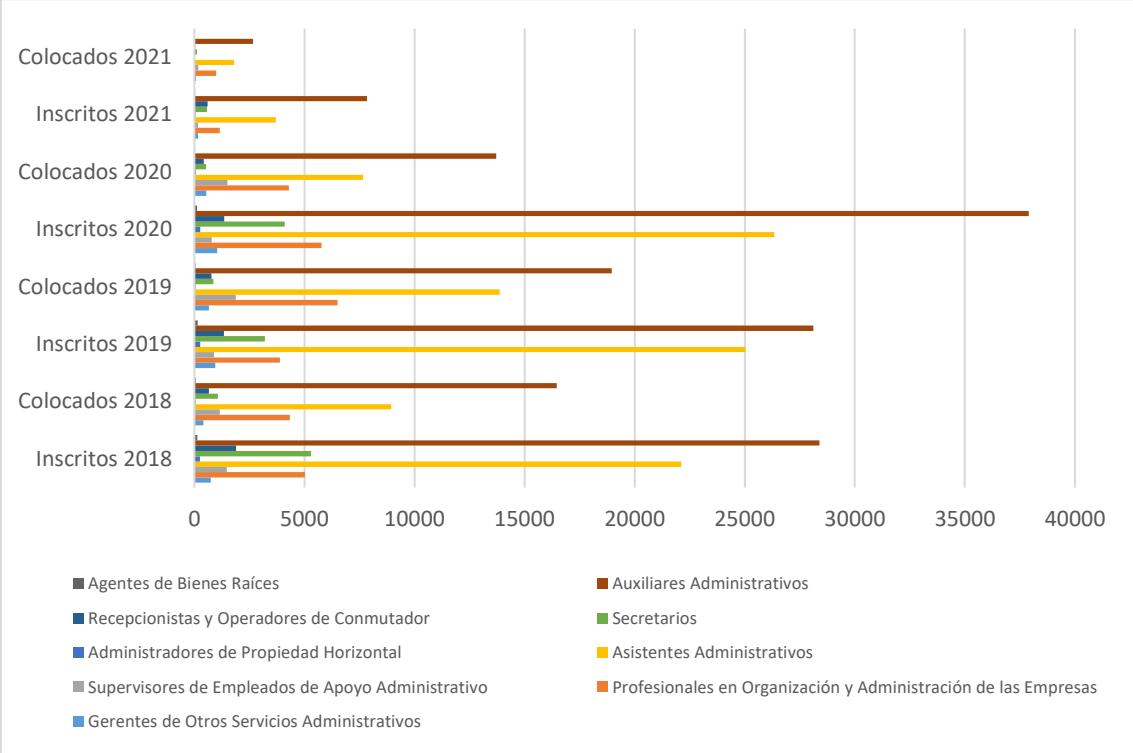
| CODIGO OCUPACIÓN | NOMBRE OCUPACIÓN | Año | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| **0114** | Gerentes de Otros Servicios Administrativos | 409 | 666 | 542 | 79 |
| **1122** | Profesionales en Organización y Administración de las Empresas | 4330 | 6502 | 4299 | 993 |
| **1211** | Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo | 1147 | 1881 | 1501 | 174 |
| **1221** | Asistentes Administrativos | 8945 | 13875 | 7664 | 1807 |
| **1222** | Administradores de Propiedad Horizontal | 46 | 47 | 57 | 5 |
| **1311** | Secretarios | 1065 | 857 | 527 | 126 |
| **1313** | Recepcionistas y Operadores de Conmutador | 654 | 782 | 425 | 33 |
| **1341** | Auxiliares Administrativos | 16462 | 18960 | 13713 | 2668 |
| **6232** | Agentes de Bienes Raíces | 56 | 42 | 31 | 9 |
| **Total general** | | **33114** | **43612** | **28759** | **5894** |

**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, con base en cifras de la Agencia Pública de Empleo, SENA

Realizando un comparativo entre las cifras registradas en la APE en relación con los inscritos buscadores de empleo y la cantidad de colocados en las ocupaciones de Gestión Administrativa, se evidencia una gran brecha entre dichas cifras, toda

vez que existen más cantidad de buscadores de empleo que personas colocadas, relación que se presenta dada la cantidad de vacantes que han registrado las empresas para cada uno de los años.

**Consolidación general de la información presentada del comportamiento de las ocupaciones en el mercado del sector Gestión Administrativa.**




**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, con base en cifras de la Agencia Pública de Empleo, SENA

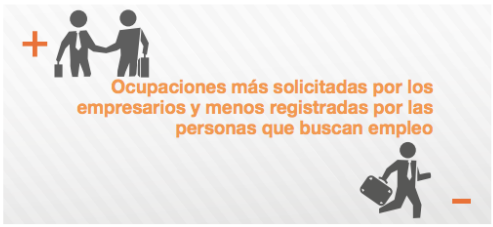
## TENDENCIA DE LAS OCUPACIONES

La tendencia ocupacional permite determinar las perspectivas de demanda y oferta de las ocupaciones en un período de tiempo determinado, por medio de una metodología construida por el Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA que distribuye en cuatro categorías cada ocupación de la C.N.O. analizada según el número de vacantes publicadas y el número de inscritos registrados en la Agencia Pública de Empleo – APE, a saber:

a. Ocupaciones más solicitadas por los empresarios y más registradas por personas que buscan empleo: corresponde al 20% de las ocupaciones que registran simultáneamente el mayor número de vacantes y el mayor número de inscritos.
b. Ocupaciones más solicitadas por los empresarios y menos registradas por las personas que buscan trabajo: corresponde al 20% de las ocupaciones que registran el mayor número de vacantes y simultáneamente registran un bajo número de inscritos.
c. Ocupaciones más registradas por las personas que buscan empleo y menos solicitadas por los empresarios: corresponde al 20% de las ocupaciones que registran el mayor número de inscritos y simultáneamente registran un bajo número de vacantes.
d. Ocupaciones menos solicitadas por los empresarios y menos registradas por personas que buscan empleo: corresponde a las ocupaciones que registran simultáneamente el menor número de vacantes y el menor número de inscritos.

Cada una de estas categorías indica o sugiere algunas acciones a emprender por los actores identificados, tal como se presenta en la siguiente figura.

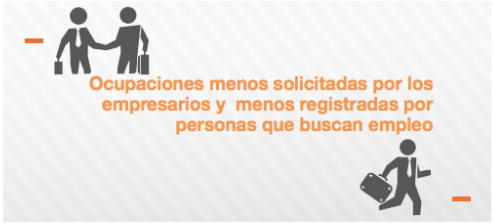
Acciones sugeridas a desarrollar según la clasificación del comportamiento de las ocupaciones




Ocupaciones promisorias, es aconsejable la búsqueda de empleo en esas áreas o campos profesionales.
Si registran un bajo nivel de colocación esto indica que las acciones de formación se deben orientar al mejoramineto del perfil ocupacionla de los candidatos frente a los requerimientos de los empresarios.




Ocupaciones que ofrecen oportunidades, de colocación en el mercado laboral.
Se requere ampliar la información sobre estas ocupaciones e identificar candidatos que puedan vincularse a estos empleos disponibles.
Motivar el desarrollo de las competencias requeridas para e desempeño, en personas cuyos intereses. vocación y habilidades sean afines a esa ocupación.




Ocupaciones en las cuales las oportunidades de empleo son escasa en comparación con el número de personas que aspiran a ellas.
Se deden orientar acciones de recalificación laborla al exceso de candidatos.

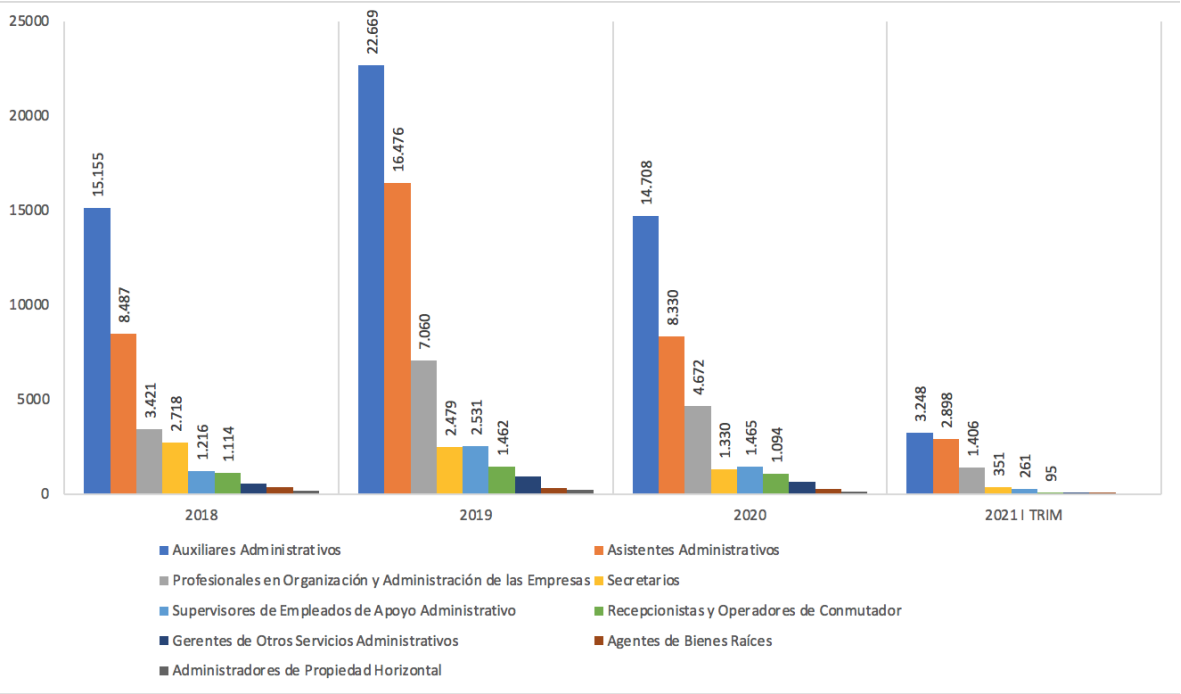



Ocupaciones que no son promisorias en comparación con otras ocupaciones del mismo nivle o área profesional.
Los aspirantes a estas ocupaciones deben recibir orientación ocupacional acerca de espacios de desarrollo laboral de acuerdo con sus habilidades e intereses, como punto de partida para acciones de recalificación laboral.

Fuente: Observatorio Laboral SENA – C.N.O

Pare el caso de las ocupaciones del sector de Gestión Administrativa teniendo en cuenta las ocupaciones de la C.N.O. antes descritas (Auxiliares Administrativos, Asistentes Administrativos, Profesionales en Organización y Administración de las Empresas, Secretarios, Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo, Recepcionistas y Operadores de Conmutador, Gerentes de Otros Servicios Administrativos, Agentes de Bienes Raíces y Administradores de Propiedad Horizontal) y según las últimas cifras disponibles en la APE, la tendencia ocupacional de las vacantes se distribuye de la siguiente manera:

**Comportamiento de las vacantes relacionadas a la Gestión Administrativa 2018-2021 (Primer Trimestre)**




**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, con base en cifras de la Agencia Pública de Empleo, SENA

Según las últimas cifras disponibles, la tendencia ocupacional de las vacantes asociadas a la Gestión Administrativa se distribuyó de la siguiente manera:

a. Ocupaciones más solicitadas por los empresarios y más registradas por personas que buscan empleo:
- Gerentes de Otros Servicios Administrativos
- Profesionales en Organización y Administración de las Empresa
- Asistentes Administrativo
- Auxiliares Administrativos

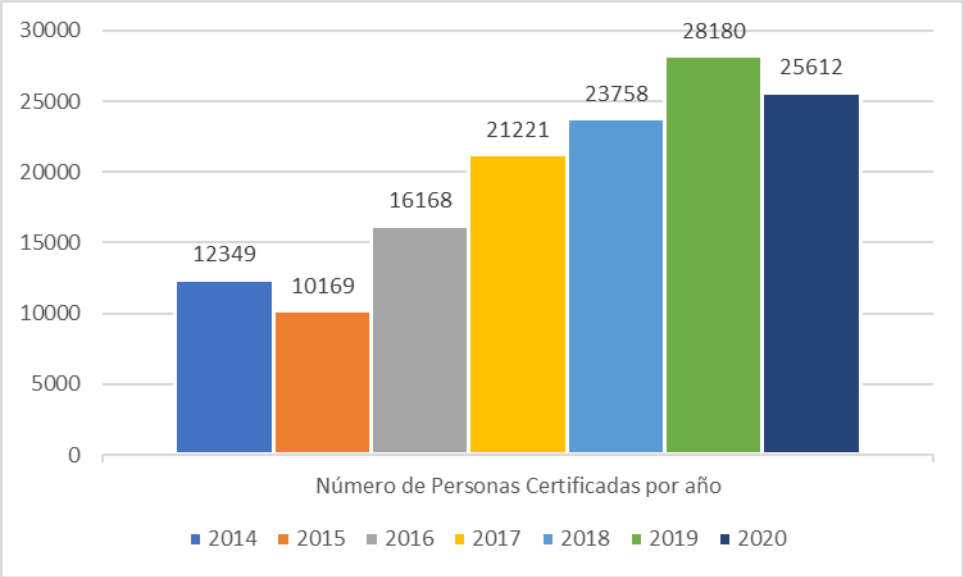
b. Ocupaciones más solicitadas por los empresarios y menos registradas por las personas que buscan trabajo: Ninguna

c. Ocupaciones más registradas por las personas que buscan empleo y menos solicitadas por los empresarios:
- Secretarios
- Recepcionistas y Operadores de Conmutador

d. Ocupaciones menos solicitadas por los empresarios y menos registradas por personas que buscan empleo:
- Supervisores de Empleados de Apoyo Administrativo
- Administradores de Propiedad Horizontal
- Agentes de Bienes Raíces

En cuanto a la relación de las personas Certificadas en competencias laborales en el SENA, el Grupo Gestión Certificación de Competencias Laborales reporta la siguiente información:

*Gráfico 1. Personas certificadas en las normas de competencia laboral de la Mesa de Gestión Administrativa durante los años 2014 al 2020. SENA. 2021*




*Fuente: Grupo Gestión Certificación de Competencias Laborales. 2021*

El gráfico nº 1 muestra una tendencia ascendente en la certificación de las competencias laborales de los trabajadores del área Administrativa en un periodo de 7 años, llama la atención durante el año 2020 época de pandemia, que esta tendencia se mantiene.

*Tabla 2 Personas certificadas en las normas de competencia laboral de la Mesa de Gestión Administrativa durante los años 2014 al 2020. Por áreas temáticas SENA. 2021*

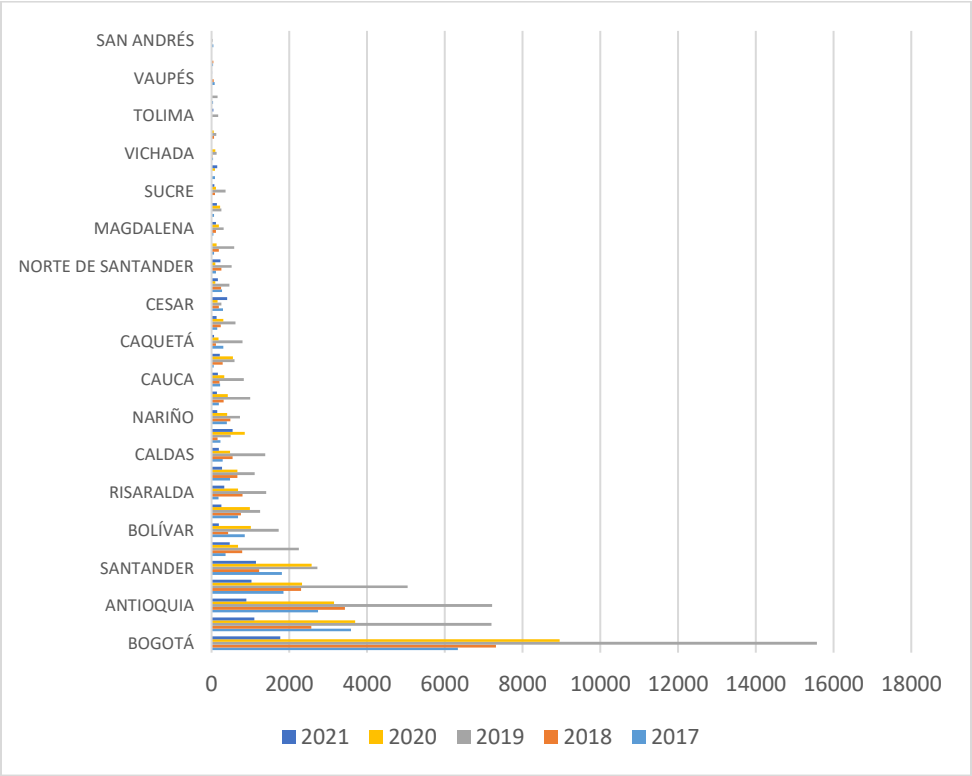
| RESUMEN PERSONAS CERTIFICADAS EN NORMAS DE COMPETENCIA DE LA MESA SECTORIAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA AÑOS 2014 A 2020 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TEMÁTICA NORMA | 2.014 | 2.015 | 2.016 | 2.017 | 2.018 | 2.019 | 2.020 | Total por Temática |
| Servicio al Cliente | 10.136 | 9.120 | 14.803 | 19.680 | 22.818 | 26.528 | 24.105 | 127.190 |
| Elaboración de documentos | 841 | 194 | 338 | 801 | 349 | 558 | 494 | 3.575 |
| Tecnologías de la Información | 1.007 | 449 | 490 | 584 | 140 | 164 | 265 | 3.099 |
| Registro de Información | | | | 11 | 274 | 710 | 534 | 1.529 |
| Organización de documentos | 61 | 260 | 194 | 31 | 88 | 77 | | 711 |
| Procesamiento de Datos | 196 | 47 | 88 | | 17 | 7 | 39 | 394 |
| Coordinación de Actividades | | | | | | 67 | 155 | 222 |
| Mejoramiento Organizacional | | | 175 | 27 | | | | 202 |
| Organización de Eventos | 84 | 60 | 21 | | | 28 | | 193 |
| Implementación de programas de propiedad horizontal | | | | 87 | 42 | | | 129 |
| Contabilización de Operaciones | 9 | 11 | 17 | | 30 | | 20 | 87 |
| Inventarios Recursos Físicos | 15 | 28 | | | | | | 43 |
| Generar Propuestas De Mejoramiento Del Ambiente Organizacional | | | 42 | | | | | 42 |
| Organización de Reuniones | | | | | | 30 | | 30 |
| Implementación del servicio inmobiliario | | | | | | 11 | | 11 |
| **Total por año** | **12.349** | **10.169** | **16.168** | **21.221** | **23.758** | **28.180** | **25.612** | **137.457** |

*Fuente: Grupo Gestión Certificación de Competencias Laborales. 2021*

De acuerdo con la tabla Nº 3 se evidencia que el servicio al cliente es el área más demandada en procesos de certificación de competencias laborales con una cifra de 127.190 certificaciones expedidas durante los años comprendidos entre 2014 a 2020, seguido por elaboración de documentos con 3.575 certificaciones y manejo de tecnologías de información y comunicaciones con 3.099 certificaciones. Esto se mantiene al comparar la gráfica No.1 con esta tabla.

Teniendo en cuenta las ocupaciones del sector de Gestión Administrativa, se pudo identificar las normas sectoriales de competencia laboral asociadas a las funciones de dichas ocupaciones y de esta manera a partir de las cifras reportadas por el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (SNFT), se tiene que para el periodo comprendido entre enero de 2019 a diciembre de 2020 hubo un total de 140.802 certificaciones de competencias asociadas al sector de gestión administrativa.

**Certificados en normas de competencia laboral asociadas a las ocupaciones de Gestión Administrativa por departamentos (2019 - 2020)**




**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, con base en en reportes del SNFT.

En el periodo referido anteriormente y a nivel regional se tuvo certificaciones de competencias en los 32 departamentos y Bogotá, sin embargo, los que tienen mayor cantidad de certificados son: Bogotá con 39.952, Cundinamarca con 18.148, Antioquia con 17.435, Valle con 12.553, Santander con 9.475, Huila con 4.536 y Bolivar con 4.199 certificados por competencias asociados a las funciones de las ocupaciones del sector de Gestión Administrativa.

Las 140.802 certificaciones por competencias emitidas entre enero de 2019 y diciembre de 2020 están relacionadas con 27 normas sectoriales de competencia laboral:

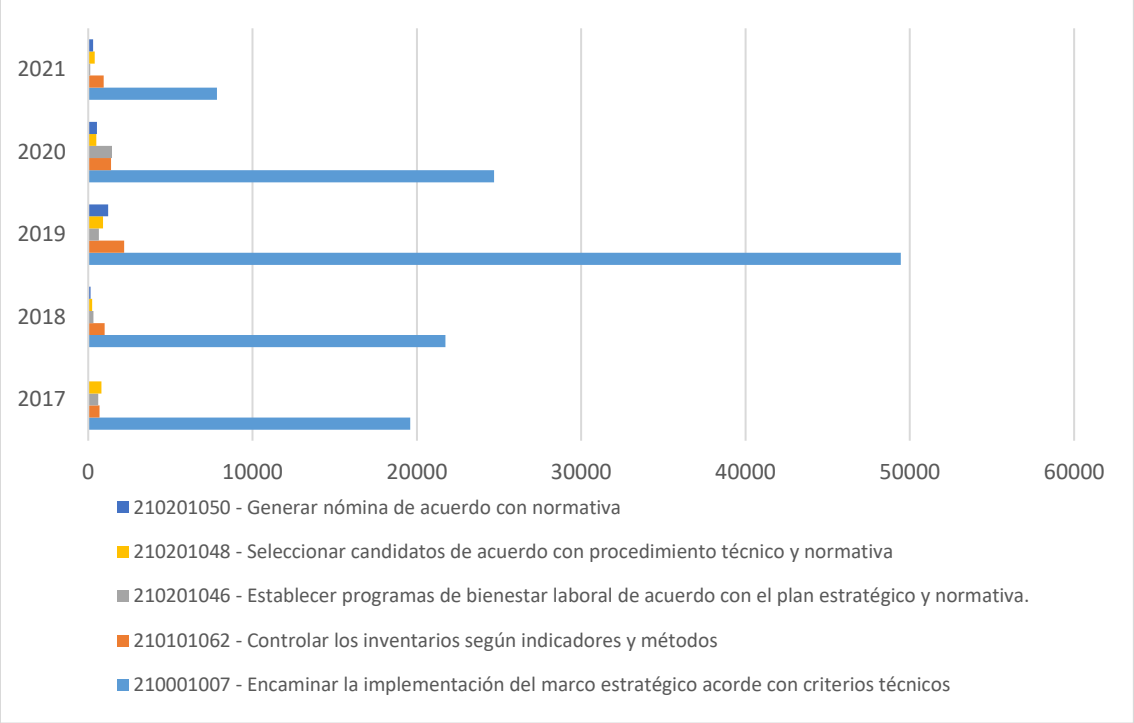
**Cantidad de certificados por competencias entre el periodo de enero 2017 y junio 2021**

| Norma Sectorial de Competencia Laboral | Cant. Certificados |
|---|---|
| 210001007 - Encaminar la implementación del marco estratégico acorde con criterios técnicos | 65 |
| 210101062 - Controlar los inventarios según indicadores y métodos | 130 |
| 210201046 - Establecer programas de bienestar laboral de acuerdo con el plan estratégico y normativa. | 6 |
| 210201048 - Seleccionar candidatos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa | 28 |
| 210201050 - Generar nómina de acuerdo con normativa | 69 |
| 210302001 - Aplicar las metodologías valuatorias, para inmuebles urbanos de acuerdo con las normas y legislación vigente. | 7 |

| | |
|---|---|
| 210601018 - Implementar programas de propiedad horizontal de acuerdo con normativa técnica y legal. | 181 |
| 210601019 - Implementar el servicio inmobiliario de acuerdo con normas técnicas y procedimientos | 22 |
| 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. | 123303 |
| 210601021 - Organizar reuniones administrativas de acuerdo con procedimientos técnicos | 65 |
| 210601024 - Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas | 2841 |
| 210601026 - Procesar datos de acuerdo con procedimiento técnico y metodología estadística | 86 |
| 210601027 - Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. | 2204 |
| 210602001 - Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa | 29 |
| 210602022 - Organizar archivo central de acuerdo con tecnologías y normativa | 7 |
| 210602024 - Controlar los documentos de archivo de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos | 41 |
| 220501001 - Mantener equipos de cómputo según procedimiento técnico | 354 |
| 220501002 - Reparar equipos de cómputo según procedimiento técnico | 464 |
| 220501121 - Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos | 227 |
| 230101280 - Admitir personas al servicio según normativa de salud | 226 |
| 240101016 - Elaborar propuesta de solución con base en metodologías y procedimiento técnico | 7 |
| 260101047 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales | 6186 |
| 260101054 - Coordinar la atención a usuarios según proceso administrativo y estrategia de servicio | 344 |
| 260101070 - Diseñar estrategias de servicio al cliente según modelos de gestión | 61 |
| 260102011 - Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios. | 3139 |
| 260401032 - Evaluar los riesgos del protegido de acuerdo con el entorno y normativa de seguridad | 320 |
| 260401034 - Prestar servicios de respuesta al sistema de alarmas según protocolos y normativa de seguridad | 390 |
| **TOTAL** | **140802** |

**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, con base en en reportes del SNFT.

**Top 5 de las Normas Sectoriales de Competencia Laboral asociadas a las funciones de las ocupaciones de Gestión Administrativa con mayor cantidad de certificados (2017-2021)**




**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, con base en en reportes del SNFT.

La norma sectorial de competencia laboral 210001007 - Encaminar la implementación del marco estratégico acorde con criterios técnicos, fue la norma con mayor cantidad de certificados con un total de 123.303 entre enero de 2017 y junio de 2021, seguida de la norma de competencia 210101062 - Controlar los inventarios según indicadores y métodos, con 6.186 certificados y 210201046 - Establecer programas de bienestar laboral de acuerdo con el plan estratégico y normativa. Con 3.139.

A continuación, se presenta el registro de *Clasificación de vacantes ocupacionales según CIUO AC, CIIU 4AC, CINE 2011 AC, entre los años 2016 hasta 2021.*

*Tabla 3 Clasificación de vacantes ocupacionales según CIUO AC, CIIU 4AC, CINE 2011 AC*

| Clasificación Ocupacional CIUO 08 AC | Año | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 primer Trimestre |
| Directores Y Gerentes | 15.192 | 12.911 | 12.356 | 12.139 | 7.861 | 2.726 |
| Personal De Apoyo Administrativo | 312.433 | 301.666 | 355.875 | 359.805 | 196.878 | 50.600 |
| **Clasificación sectorial CIIU 4 AC** | **Año** | | | | | |
| | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021 Primer Trimestre** |
| Actividades de servicios administrativos y de apoyo | 141.453 | 177.030 | 218.957 | 235.355 | 128.858 | 40.957 |
| **Clasificación CINE 2011 AC** | **AÑO** | | | | | |
| | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021 Primer Trimestre** |
| Administración y Derecho | 278.119 | 359.864 | 522.305 | 481.998 | 284.693 | 93.033 |

Fuente: Servicio Público de Empleo Nacional – Ministerio de Trabajo Nacional.

De acuerdo con la tabla anterior se evidencia, que el número de vacantes registradas para los cargos Directivos y Gerenciales según la clasificación ocupacional CIUO 08 AC, tuvo una disminución significativa entre los años 2016 hasta el primer trimestre de 2021 con una tendencia a la baja año a año, como se observa en el año 2020 con una variación de -54,4%, coincidiendo con la pandemia por el Covid-19 y las altas cifras de desempleo para ese mismo año 2020, fueron de 15,9%. Sin embargo, el número de vacantes para personal de apoyo administrativo vino creciendo desde el año 2016 hasta el año 2019, reflejando en el año 2020 hubo una caída en el número de vacantes con una variación del -82,8%

Así mismo, en las vacantes registradas por año desde el 2016 hasta el año 2019 para actividades de servicios administrativos y de apoyo a nivel nacional según la clasificación sectorial CIIU 4 AC, venían presentando un crecimiento en el número

de vacantes, pero en el año 2020 por la pandemia del Covid-19 se evidencia una disminución en el número de vacantes con una variación de -82,64%.

Finalmente, en las vacantes registradas por año para Administración y Derecho a nivel nacional según la clasificación CINE 2011 AC, desde el año 2016 venían creciendo hasta el año 2018, con una tendencia a la baja en el año 2019, sin embargo, en el año 2020 como consecuencia de la pandemia por el Covid-19 se evidencia una disminución con una variación de -69;3%.

*Tabla 4 Vacantes de Gestión administrativa durante los años 2015 hasta 2020.*

| Nombre de la ocupación | VACANTES | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2015 | | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
| | Total | % Participación | Total | % Participación | % variación 2016 vs 2015 | Total | % Participación | % variación 2017 vs 2016 | Total | % Participación | % variación 2018 vs 2017 | Total | % Participación | % variación 2019 vs 2018 | Total | % Participación | % variación 2020 vs 2019 |
| **En nivel Directivo** | **3.422** | **4,07%** | **4.663** | **4,0%** | **36%** | **3.811** | **3,7%** | **-18%** | **2.476** | **2,1%** | **-35%** | **2.474** | **1,5%** | **-0,1%** | **1.863** | **1,4%** | **-25%** |
| Gerentes Financieros | 180 | 0,21% | 301 | 0,3% | 67% | 204 | 0,2% | -32% | 230 | 0,2% | 13% | 217 | 0,1% | -5,7% | 199 | 0,1% | -8% |
| Gerentes de Recursos Humanos | 439 | 0,52% | 583 | 0,5% | 33% | 507 | 0,5% | -13% | 94 | 0,1% | -81% | 70 | 0,0% | -25,5% | 60 | 0,0% | -14% |
| Gerentes de Otros Servicios Administrativos | 929 | 1,11% | 1.070 | 0,9% | 15% | 642 | 0,6% | -40% | 539 | 0,5% | -16% | 937 | 0,6% | 73,8% | 750 | 0,5% | -20% |
| Gerentes de Ventas, Mercadeo y Publicidad | 1.015 | 1,21% | 1.346 | 1,2% | 33% | 1.534 | 1,5% | 14% | 1.358 | 1,2% | -11% | 1.012 | 0,6% | -25,5% | 666 | 0,5% | -34% |
| Gerentes de Servicios de Comercio Exterior | 183 | 0,22% | 63 | 0,1% | -66% | 39 | 0,0% | -38% | 26 | 0,0% | -33% | 24 | 0,0% | -7,7% | 21 | 0,0% | -13% |
| Gerentes de Transporte y Distribución | 382 | 0,45% | 877 | 0,8% | 130% | 652 | 0,6% | -26% | 43 | 0,0% | -93% | 55 | 0,0% | 27,9% | 11 | 0,0% | -80% |
| Gerentes de Producción Industrial | 294 | 0,35% | 423 | 0,4% | 44% | 233 | 0,2% | -45% | 186 | 0,2% | -20% | 159 | 0,1% | -14,5% | 156 | 0,1% | -2% |
| **En nivel Profesional** | **6.985** | **8,31%** | **9.596** | **8,3%** | **37%** | **8.880** | **8,5%** | **-7%** | **10.839** | **9,3%** | **22%** | **16.545** | **10,1%** | **52,6%** | **11.622** | **8,5%** | **-30%** |
| Contadores y Auditores | 1.685 | 2,01% | 1.744 | 1,5% | 4% | 1.508 | 1,4% | -14% | 1.504 | 1,3% | 0% | 1.684 | 1,0% | 12,0% | 1.560 | 1,1% | -7% |
| Analistas y Agentes de Inversiones y Finanzas | 893 | 1,06% | 641 | 0,6% | -28% | 875 | 0,8% | 37% | 1.030 | 0,9% | 18% | 3.119 | 1,9% | 202,8% | 732 | 0,5% | -77% |
| Profesionales en Recursos Humanos | 1.414 | 1,68% | 2.561 | 2,2% | 81% | 2.442 | 2,3% | -5% | 2.628 | 2,3% | 8% | 2.683 | 1,6% | 2,1% | 2.261 | 1,6% | -16% |
| Profesionales en Organización y Administración de las Empresas | 2.222 | 2,64% | 3.626 | 3,1% | 63% | 2.995 | 2,9% | -17% | 3.421 | 2,9% | 14% | 7.062 | 4,3% | 106,4% | 5.129 | 3,7% | -27% |
| Evaluadores de Competencias Laborales | 279 | 0,33% | 520 | 0,4% | 86% | 248 | 0,2% | -52% | 159 | 0,1% | -36% | 222 | 0,1% | 39,6% | 429 | 0,3% | 93% |
| Funcionarios de Programas Exclusivos de la Administración Pública | 1.121 | 1,33% | 153 | 0,1% | -86% | 306 | 0,3% | 100% | 1.944 | 1,7% | 535% | 1.630 | 1,0% | -16,2% | 1.366 | 1,0% | -16% |
| Archivistas | 308 | 0,37% | 351 | 0,3% | 14% | 506 | 0,5% | 44% | 153 | 0,1% | -70% | 145 | 0,1% | -5,2% | 145 | 0,1% | 0% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **En nivel Técnicos Profesionales - Tecnólogos** | **15.270** | **18,17%** | **23.791** | **20,5%** | **56%** | **21.913** | **21,0%** | **-8%** | **19.309** | **16,5%** | **-12%** | **30.420** | **18,6%** | **57,5%** | **19.787** | **14,4%** | **-35%** |
| Supervisores, Empleados de Registro, Distribución y Programación | 1.296 | 1,54% | 1.494 | 1,3% | 15% | 1.207 | 1,2% | -19% | 1.273 | 1,1% | 5% | 1.602 | 1,0% | 25,8% | 1.082 | 0,8% | -32% |
| Asistentes Administrativos | 3.569 | 4,25% | 8.091 | 7,0% | 127% | 9.031 | 8,7% | 12% | 8.487 | 7,3% | -6% | 16.476 | 10,1% | 94,1% | 9.285 | 6,8% | -44% |
| Asistentes de Personal y Selección | 749 | 0,89% | 3.997 | 3,5% | 434% | 2.381 | 2,3% | -40% | 2.449 | 2,1% | 3% | 2.224 | 1,4% | -9,2% | 1.165 | 0,8% | -48% |
| Asistentes Contables y Financieros | 1.507 | 1,79% | 2.030 | 1,8% | 35% | 1.921 | 1,8% | -5% | 1.850 | 1,6% | -4% | 2.048 | 1,3% | 10,7% | 1.857 | 1,4% | -9% |
| Supervisores de Ventas | 2.122 | 2,53% | 1.861 | 1,6% | -12% | 1.568 | 1,5% | -16% | 1.129 | 1,0% | -28% | 1.275 | 0,8% | 12,9% | 1.159 | 0,8% | -9% |
| Administradores y Supervisores de Comercio al Por Menor | 2.410 | 2,87% | 2.478 | 2,1% | 3% | 2.228 | 2,1% | -10% | 1.829 | 1,6% | -18% | 2.555 | 1,6% | 39,7% | 2.054 | 1,5% | -20% |
| Vendedores -Ventas Técnicas | 3.617 | 4,30% | 3.840 | 3,3% | 6% | 3.577 | 3,4% | -7% | 2.292 | 2,0% | -36% | 4.240 | 2,6% | 85,0% | 3.185 | 2,3% | -25% |
| **En nivel Calificados** | **58.351** | **69,44%** | **77.723** | **67,1%** | **33%** | **69.599** | **66,8%** | **-10%** | **84.073** | **72,0%** | **21%** | **114.105** | **69,8%** | **35,7%** | **104.003** | **75,8%** | **-9%** |
| Secretarios | 5.350 | 6,37% | 5.555 | 4,8% | 4% | 4.047 | 3,9% | -27% | 2.717 | 2,3% | -33% | 2.479 | 1,5% | -8,8% | 1.430 | 1,0% | -42% |
| Auxiliares Contables | 8.931 | 10,63% | 13.750 | 11,9% | 54% | 11.046 | 10,6% | -20% | 9.764 | 8,4% | -12% | 11.295 | 6,9% | 15,7% | 7.428 | 5,4% | -34% |
| Auxiliares Administrativos | 6.936 | 8,25% | 15.494 | 13,4% | 123% | 14.187 | 13,6% | -8% | 15.155 | 13,0% | 7% | 22.669 | 13,9% | 49,6% | 16.600 | 12,1% | -27% |
| Auxiliares de Archivo y Registro | 3.159 | 3,76% | 5.177 | 4,5% | 64% | 3.151 | 3,0% | -39% | 2.615 | 2,2% | -17% | 3.384 | 2,1% | 29,4% | 3.572 | 2,6% | 6% |
| Auxiliares de Información y Servicio al Cliente | 19.322 | 22,99% | 20.549 | 17,7% | 6% | 21.595 | 20,7% | 5% | 36.442 | 31,2% | 69% | 48.097 | 29,4% | 32,0% | 49.319 | 35,9% | 3% |
| Carteros y Mensajeros | 3.905 | 4,65% | 4.309 | 3,7% | 10% | 4.497 | 4,3% | 4% | 2.975 | 2,5% | -34% | 3.044 | 1,9% | 2,3% | 2.043 | 1,5% | -33% |
| Auxiliares de Almacén y Bodega | 10.748 | 12,79% | 12.889 | 11,1% | 20% | 11.076 | 10,6% | -14% | 14.405 | 12,3% | 30% | 23.137 | 14,1% | 60,6% | 23.611 | 17,2% | 2% |
| **TOTAL** | **84028** | **100,00%** | **115.773** | **100,0%** | **38%** | **104.203** | **100,0%** | **-10%** | **116.697** | **100,0%** | **12%** | **163.544** | **100,0%** | **40,1%** | **137.275** | **100,0%** | **-16%** |

*Fuente: Observatorio Laboral y Ocupacional-OLO – 2021*

En la tabla anterior se evidencia que las vacantes del año 2015 a nivel directivo tuvieron una intervención del 4.07%, donde las ocupaciones con mayor porcentaje son de Gerentes de otros servicios administrativos con un 1.11% y Gerentes de ventas, mercadeo y publicidad con 1.21% del total. Así mismo, en el nivel profesional el total de participación fue de 8.31%, reflejando con mayor impacto las ocupaciones de Auditores y contadores del 2.01% y Profesionales en Organización y Administración de las Empresas con un 2.64%. En las vacantes a nivel Técnicos profesionales- Tecnólogos nos muestra un total del 18.17%, donde se distinguen que los vendedores – Ventas Técnicas alcanzaron un porcentaje mayor del 4.30%, seguido de los Asistentes Administrativos con un 4.25%. Finalmente, el nivel calificado obtuvo un 69.44%, en las ocupaciones de Auxiliares de información y servicio al cliente con un 22.99% y los Auxiliares contable con 10.63%.

Sin embargo, en el año 2019 se evidencia una baja participación en las ocupaciones de Gerentes de otros servicios administrativos con un 0.6% y Gerentes de ventas, mercadeo y publicidad con el mismo porcentaje, del total de nivel directivo de 1.5%, pero en nivel profesional tuvo un aumento del 10.01% con mayor participación de Profesionales en Organización y Administración de las Empresas, y Analista y agentes de inversiones y finanzas. En las vacantes a nivel Técnicos profesionales-Tecnólogos se mantuvo con un 18.16% del total, como también en el nivel calificado donde no se refleja una diferencia significativa en comparación con el año 2015, ya que obtuvo un 69.8% de participación.

*Tabla 5 Inscritos de Gestión administrativa durante los años 2015 hasta 2020.*

| Nombre de la ocupación | INSCRITOS | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2015 | | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
| | Total | % Participación | Total | % Participación | % variación 2016 vs 2015 | Total | % Participación | % variación 2017 vs 2016 | Total | % Participación | % variación 2018 vs 2017 | Total | % Participación | % variación 2019 vs 2018 | Total | % Participación | % variación 2020 vs 2019 |
| **En nivel Directivo** | **10687** | **3,30%** | **7894** | **2,42%** | **-26,13%** | **7.704** | **2,09%** | **-2,4%** | **2.888** | **0,90%** | **-62,5%** | **2.489** | **1,4%** | **-13,8%** | **2.630** | **1,0%** | **5,7%** |
| Gerentes Financieros | 357 | 0,11% | 387 | 0,12% | 8,40% | 352 | 0,10% | -9,0% | 285 | 0,09% | -19,0% | 201 | 0,1% | -29,5% | 213 | 0,1% | 6,0% |
| Gerentes de Recursos Humanos | 802 | 0,25% | 835 | 0,26% | 4,11% | 849 | 0,23% | 1,7% | 193 | 0,06% | -77,3% | 150 | 0,1% | -22,3% | 154 | 0,1% | 2,7% |
| Gerentes de Otros Servicios Administrativos | 3.847 | 1,19% | 2.078 | 0,64% | -45,98% | 1.552 | 0,42% | -25,3% | 864 | 0,27% | -44,3% | 916 | 0,5% | 6,0% | 1.028 | 0,4% | 12,2% |
| Gerentes de Ventas, Mercadeo y Publicidad | 2.316 | 0,72% | 2.216 | 0,68% | -4,32% | 2.196 | 0,59% | -0,9% | 1.194 | 0,37% | -45,6% | 986 | 0,6% | -17,4% | 924 | 0,3% | -6,3% |
| Gerentes de Servicios de Comercio Exterior | 642 | 0,20% | 574 | 0,18% | -10,59% | 684 | 0,19% | 19,2% | 91 | 0,03% | -86,7% | 52 | 0,0% | -42,9% | 119 | 0,0% | 128,8% |
| Gerentes de Transporte y Distribución | 2.263 | 0,70% | 1.487 | 0,46% | -34,29% | 1.804 | 0,49% | 21,3% | 51 | 0,02% | -97,2% | 42 | 0,0% | -17,6% | 53 | 0,0% | 26,2% |
| Gerentes de Producción Industrial | 460 | 0,14% | 317 | 0,10% | -31,09% | 267 | 0,07% | -15,8% | 210 | 0,07% | -21,3% | 142 | 0,1% | -32,4% | 139 | 0,1% | -2,1% |
| **En nivel Profesional** | **18119** | **5,60%** | **16295** | **4,99%** | **-10,07%** | **16.737** | **4,53%** | **2,7%** | **17.599** | **5,49%** | **5,2%** | **8.427** | **4,8%** | **-52,1%** | **10.523** | **3,9%** | **24,9%** |
| Contadores y Auditores | 2.806 | 0,87% | 2.755 | 0,84% | -1,82% | 2.500 | 0,68% | -9,3% | 3.720 | 1,16% | 48,8% | 539 | 0,3% | -85,5% | 705 | 0,3% | 30,8% |
| Analistas y Agentes de Inversiones y Finanzas | 2.791 | 0,86% | 2.219 | 0,68% | -20,49% | 1.475 | 0,40% | -33,5% | 2.120 | 0,66% | 43,7% | | 0,0% | -100,0% | | 0,0% | #¡DIV/0! |
| Profesionales en Recursos Humanos | 5.410 | 1,67% | 4.029 | 1,23% | -25,53% | 4.853 | 1,31% | 20,5% | 5.155 | 1,61% | 6,2% | 3.274 | 1,9% | -36,5% | 3.434 | 1,3% | 4,9% |
| Profesionales en Organización y Administración de las Empresas | 6.268 | 1,94% | 5.799 | 1,78% | -7,48% | 6.691 | 1,81% | 15,4% | 5.713 | 1,78% | -14,6% | 3.901 | 2,2% | -31,7% | 5.748 | 2,2% | 47,3% |
| Evaluadores de Competencias Laborales | 71 | 0,02% | 70 | 0,02% | -1,41% | 56 | 0,02% | -20,0% | 29 | 0,01% | -48,2% | 17 | 0,0% | -41,4% | 25 | 0,0% | 47,1% |
| Funcionarios de Programas Exclusivos de la Administración Pública | 773 | 0,24% | 624 | 0,19% | -19,28% | 359 | 0,10% | -42,5% | 349 | 0,11% | -2,8% | 258 | 0,1% | -26,1% | 276 | 0,1% | 7,0% |
| Archivistas | 773 | 0,24% | 799 | 0,24% | 3,36% | 803 | 0,22% | 0,5% | 513 | 0,16% | -36,1% | 438 | 0,2% | -14,6% | 335 | 0,1% | -23,5% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **En nivel Técnicos Profesionales - Tecnólogos** | **73912** | **22,84%** | **69592** | **21,32%** | **-5,84%** | **62.160** | **16,84%** | **-10,7%** | **49.882** | **15,55%** | **-19,8%** | **41.364** | **23,5%** | **-17,1%** | **46.752** | **17,5%** | **13,0%** |
| Supervisores, Empleados de Registro, Distribución y Programación | 1.998 | 0,62% | 1.919 | 0,59% | -3,95% | 2.954 | 0,80% | 53,9% | 2.480 | 0,77% | -16,0% | 1.416 | 0,8% | -42,9% | 1.477 | 0,6% | 4,3% |
| Asistentes Administrativos | 31.141 | 9,62% | 39.084 | 11,97% | 25,51% | 36.003 | 9,75% | -7,9% | 25.293 | 7,88% | -29,7% | 24.467 | 13,9% | -3,3% | 26.097 | 9,8% | 6,7% |
| Asistentes de Personal y Selección | 3.664 | 1,13% | 2.916 | 0,89% | -20,41% | 2.775 | 0,75% | -4,8% | 2.822 | 0,88% | 1,7% | 2.851 | 1,6% | 1,0% | 3.134 | 1,2% | 9,9% |
| Asistentes Contables y Financieros | 15.450 | 4,77% | 13.068 | 4,00% | -15,42% | 9.086 | 2,46% | -30,5% | 7.670 | 2,39% | -15,6% | 5.462 | 3,1% | -28,8% | 7.314 | 2,7% | 33,9% |
| Supervisores de Ventas | 1.216 | 0,38% | 643 | 0,1970% | -47,12% | 646 | 0,17% | 0,5% | 776 | 0,24% | 20,1% | 573 | 0,3% | -26,2% | 459 | 0,2% | -19,9% |
| Administradores y Supervisores de Comercio al Por Menor | 16.026 | 4,95% | 9.221 | 2,82% | -42,46% | 7.222 | 1,96% | -21,7% | 7.316 | 2,28% | 1,3% | 3.304 | 1,9% | -54,8% | 4.116 | 1,5% | 24,6% |
| Vendedores -Ventas Técnicas | 4.417 | 1,37% | 2.741 | 0,84% | -37,94% | 3.474 | 0,94% | 26,7% | 3.525 | 1,10% | 1,5% | 3.291 | 1,9% | -6,6% | 4.155 | 1,6% | 26,3% |
| **En nivel Calificados** | **220851** | **68,25%** | **232688** | **71,27%** | **5,36%** | **282.618** | **76,54%** | **21,5%** | **250.411** | **78,06%** | **-11,4%** | **165.113** | **93,8%** | **-34,1%** | **206.785** | **77,5%** | **25,2%** |
| Secretarios | 8.082 | 2,50% | 7.126 | 2,18% | -11,83% | 9.109 | 2,47% | 27,8% | 6.945 | 2,17% | -23,8% | 3.196 | 1,8% | -54,0% | 4.042 | 1,5% | 26,5% |
| Auxiliares Contables | 28.882 | 8,93% | 23.170 | 7,10% | -19,78% | 20.317 | 5,50% | -12,3% | 17.913 | 5,58% | -11,8% | 15.062 | 8,6% | -15,9% | 16.640 | 6,2% | 10,5% |
| Auxiliares Administrativos | 28.871 | 8,92% | 30.986 | 9,49% | 7,33% | 32.349 | 8,76% | 4,4% | 35.475 | 11,06% | 9,7% | 27.895 | 15,8% | -21,4% | 37.973 | 14,2% | 36,1% |
| Auxiliares de Archivo y Registro | 8.333 | 2,58% | 7.282 | 2,23% | -12,61% | 9.119 | 2,47% | 25,2% | 6.587 | 2,05% | -27,8% | 4.567 | 2,6% | -30,7% | 6.205 | 2,3% | 35,9% |
| Auxiliares de Información y Servicio al Cliente | 131.515 | 40,65% | 144.524 | 44,27% | 9,89% | 176.058 | 47,68% | 21,8% | 147.867 | 46,10% | -16,0% | 83.972 | 47,7% | -43,2% | 125.876 | 47,2% | 49,9% |
| Carteros y Mensajeros | 1.687 | 0,52% | 1.925 | 0,59% | 14,11% | 2.092 | 0,57% | 8,7% | 1.896 | 0,59% | -9,4% | 989 | 0,6% | -47,8% | 1.247 | 0,5% | 26,1% |
| Auxiliares de Almacén y Bodega | 13.481 | 4,17% | 17.675 | 5,41% | 31,11% | 33.574 | 9,09% | 90,0% | 33.728 | 10,51% | 0,5% | 29.432 | 16,7% | -12,7% | 14.802 | 5,6% | -49,7% |
| **TOTAL** | **323.569** | **100%** | **326.469** | **100%** | **0,90%** | **369219** | **100,00%** | **13,1%** | **320.780** | **100,00%** | **-13,1%** | **176.029** | **100,0%** | **-45,1%** | **266.690** | **100,0%** | **51,5%** |

En la tabla de inscritos del año 2015 se identifica que el nivel directivo alcanzo un total de 3.30% de participación, donde las ocupaciones con mayor intervención fueron de los Gerentes de otros servicios administrativos con un 1.91% y Gerentes de ventas, mercadeo y publicidad del 0.72%. Igualmente, en el nivel profesional su mayor participación de ocupaciones lo obtuvo los profesionales en organización de las empresas con un 1.94% y profesional de los recursos humanos con 1.67% del total de 5.60%. En el nivel Técnico profesional – Tecnólogos las ocupaciones más destacadas fueron los Asistente Administrativos con 9.62% y Administradores y supervisores del comercio al por menor con 4.95% del total de 22.84% del nivel. En el nivel calificados se obtuvo un total de 68.25%, el cual se evidencia que la mayor participación fue de las ocupaciones Auxiliares de información y servicio al cliente 40.65% y Auxiliares contables con 8.93%.

En el año 2019 el porcentaje de las ocupaciones de Gerentes de otros servicios administrativos fueron de 0.5% y Gerentes de ventas, mercadeo y publicidad del 0.6% del nivel directivo obtuvieron mayor participación con un total de 1.4 %. Pero en el nivel Técnico profesional – Tecnólogos tuvo un aumento del 23.5%, como también el nivel calificado del 93.8%. Sin embargo, se evidencia una disminución en el nivel profesional del 4.8%, con las ocupaciones de organización de las empresas con un 2.2% y profesional de los recursos humanos con 1.9%.

*Tabla 6 Colocados de Gestión administrativa durante los años 2015 hasta 2020.*

| Nombre de la ocupación | COLOCADOS | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2015 | | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
| | Total | % Participación | Total | % Participación | % variación 2016 vs 2015 | Total | % Participación | % variación 2017 vs 2016 | Total | % Participación | % variación 2018 vs 2017 | Total | % Participación | % variación 2019 vs 2018 | Total | % Participación | % variación 2020 vs 2019 |
| **En nivel Directivo** | **1.134** | **1,8%** | **1.766** | **1,9%** | **55,7%** | **1.539** | **2,0%** | **-12,9%** | **1.016** | **1,01%** | **-34,0%** | **2.474** | **1,5%** | **144%** | **1.863** | **1,4%** | **-24,7%** |
| Gerentes Financieros | 61 | 0,1% | 131 | 0,1% | 114,8% | 111 | 0,1% | -15,3% | 128 | 0,13% | 15,3% | 217 | 0,1% | 70% | 199 | 0,1% | -8,3% |
| Gerentes de Recursos Humanos | 118 | 0,2% | 239 | 0,3% | 102,5% | 215 | 0,3% | -10,0% | 44 | 0,04% | -79,5% | 70 | 0,0% | 59% | 60 | 0,0% | -14,3% |
| Gerentes de Otros Servicios Administrativos | 520 | 0,8% | 685 | 0,8% | 31,7% | 340 | 0,4% | -50,4% | 409 | 0,41% | 20,3% | 937 | 0,6% | 129% | 750 | 0,6% | -20,0% |
| Gerentes de Ventas, Mercadeo y Publicidad | 244 | 0,4% | 382 | 0,4% | 56,6% | 258 | 0,3% | -32,5% | 291 | 0,29% | 12,8% | 1.012 | 0,6% | 248% | 666 | 0,5% | -34,2% |
| Gerentes de Servicios de Comercio Exterior | 10 | 0,0% | 20 | 0,0% | 100,0% | 32 | 0,0% | 60,0% | 7 | 0,01% | -78,1% | 24 | 0,0% | 243% | 21 | 0,0% | -12,5% |
| Gerentes de Transporte y Distribución | 126 | 0,2% | 203 | 0,2% | 61,1% | 486 | 0,6% | 139,4% | 27 | 0,03% | -94,4% | 55 | 0,0% | 104% | 11 | 0,0% | -80,0% |
| Gerentes de Producción Industrial | 55 | 0,1% | 106 | 0,1% | 92,7% | 97 | 0,1% | -8,5% | 110 | 0,11% | 13,4% | 159 | 0,1% | 45% | 156 | 0,1% | -1,9% |
| **En nivel Profesional** | **6.198** | **9,9%** | **8.740** | **9,6%** | **41,0%** | **6.362** | **8,1%** | **-27,2%** | **9.052** | **8,99%** | **42,3%** | **15.096** | **9,3%** | **67%** | **10.331** | **7,6%** | **-31,6%** |
| Contadores y Auditores | 574 | 0,9% | 497 | 0,5% | -13,4% | 529 | 0,7% | 6,4% | 559 | 0,56% | 5,7% | 235 | 0,1% | -58% | 269 | 0,2% | 14,5% |
| Analistas y Agentes de Inversiones y Finanzas | 327 | 0,5% | 250 | 0,3% | -23,5% | 600 | 0,8% | 140,0% | 633 | 0,63% | 5,5% | 3.119 | 1,9% | 393% | 732 | 0,5% | -76,5% |
| Profesionales en Recursos Humanos | 484 | 0,8% | 1.196 | 1,3% | 147,1% | 1.494 | 1,9% | 24,9% | 1.321 | 1,31% | -11,6% | 2.683 | 1,7% | 103% | 2.261 | 1,7% | -15,7% |
| Profesionales en Organización y Administración de las Empresas | 3.647 | 5,8% | 6.128 | 6,7% | 68,0% | 2.995 | 3,8% | -51,1% | 4.330 | 4,30% | 44,6% | 7.062 | 4,4% | 63% | 5.129 | 3,8% | -27,4% |
| Evaluadores de Competencias Laborales | 185 | 0,3% | 282 | 0,3% | 52,4% | 200 | 0,3% | -29,1% | 207 | 0,21% | 3,5% | 222 | 0,1% | 7% | 429 | 0,3% | 93,2% |
| Funcionarios de Programas Exclusivos de la Administración Pública | 914 | 1,5% | 261 | 0,3% | -71,4% | 306 | 0,4% | 17,2% | 1.913 | 1,90% | 525,2% | 1.630 | 1,0% | -15% | 1.366 | 1,0% | -16,2% |
| Archivistas | 67 | 0,1% | 126 | 0,1% | 88,1% | 238 | 0,3% | 88,9% | 89 | 0,09% | -62,6% | 145 | 0,1% | 63% | 145 | 0,1% | 0,0% |
| **En nivel Técnicos Profesionales - Tecnólogos** | **8.932** | **14,3%** | **17.488** | **19,2%** | **95,8%** | **18.632** | **23,7%** | **6,5%** | **15.988** | **15,88%** | **-14,2%** | **30.420** | **18,8%** | **90%** | **19.787** | **14,6%** | **-35,0%** |
| Supervisores, Empleados de Registro, Distribución y Programación | 268 | 0,4% | 966 | 1,1% | 260,4% | 957 | 1,2% | -0,9% | 871 | 0,86% | -9,0% | 1.602 | 1,0% | 84% | 1.082 | 0,8% | -32,5% |
| Asistentes Administrativos | 4.745 | 7,6% | 8.894 | 9,8% | 87,4% | 9.021 | 11,5% | 1,4% | 8.945 | 8,88% | -0,8% | 16.476 | 10,2% | 84% | 9.285 | 6,8% | -43,6% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Asistentes de Personal y Selección | 599 | 1,0% | 3.019 | 3,3% | 404,0% | 3.687 | 4,7% | 22,1% | 2.213 | 2,20% | -40,0% | 2.224 | 1,4% | 0% | 1.165 | 0,9% | -47,6% |
| Asistentes Contables y Financieros | 630 | 1,0% | 1.278 | 1,4% | 102,9% | 1.037 | 1,3% | -18,9% | 1.035 | 1,03% | -0,2% | 2.048 | 1,3% | 98% | 1.857 | 1,4% | -9,3% |
| Supervisores de Ventas | 248 | 0,4% | 429 | 0,5% | 73,0% | 439 | 0,6% | 2,3% | 695 | 0,69% | 58,3% | 1.275 | 0,8% | 83% | 1.159 | 0,9% | -9,1% |
| Administradores y Supervisores de Comercio al Por Menor | 804 | 1,3% | 883 | 1,0% | 9,8% | 1.248 | 1,6% | 41,3% | 1.273 | 1,26% | 2,0% | 2.555 | 1,6% | 101% | 2.054 | 1,5% | -19,6% |
| Vendedores -Ventas Técnicas | 1.638 | 2,6% | 2.019 | 2,2% | 23,3% | 2.243 | 2,9% | 11,1% | 956 | 0,95% | -57,4% | 4.240 | 2,6% | 344% | 3.185 | 2,3% | -24,9% |
| **En nivel Calificados** | **46.108** | **73,9%** | **63.155** | **69,3%** | **37,0%** | **52.151** | **66,3%** | **-17,4%** | **74.645** | **74,13%** | **43,1%** | **114.105** | **70,4%** | **53%** | **104.003** | **76,5%** | **-8,9%** |
| Secretarios | 1.465 | 2,3% | 1.670 | 1,8% | 14,0% | 1.159 | 1,5% | -30,6% | 1.065 | 1,06% | -8,1% | 2.479 | 1,5% | 133% | 1.430 | 1,1% | -42,3% |
| Auxiliares Contables | 5.618 | 9,0% | 8.217 | 9,0% | 46,3% | 5.962 | 7,6% | -27,4% | 5.304 | 5,27% | -11,0% | 11.295 | 7,0% | 113% | 7.428 | 5,5% | -34,2% |
| Auxiliares Administrativos | 15.658 | 25,1% | 18.112 | 19,9% | 15,7% | 14.758 | 18,8% | -18,5% | 16.547 | 16,43% | 12,1% | 22.669 | 14,0% | 37% | 16.600 | 12,2% | -26,8% |
| Auxiliares de Archivo y Registro | 1.983 | 3,2% | 2.816 | 3,1% | 42,0% | 1.988 | 2,5% | -29,4% | 2.506 | 2,49% | 26,1% | 3.384 | 2,1% | 35% | 3.572 | 2,6% | 5,6% |
| Auxiliares de Información y Servicio al Cliente | 13.103 | 21,0% | 21.938 | 24,1% | 67,4% | 17.998 | 22,9% | -18,0% | 34.038 | 33,80% | 89,1% | 48.097 | 29,7% | 41% | 49.319 | 36,3% | 2,5% |
| Carteros y Mensajeros | 781 | 1,3% | 1.093 | 1,2% | 39,9% | 1.396 | 1,8% | 27,7% | 1.181 | 1,17% | -15,4% | 3.044 | 1,9% | 158% | 2.043 | 1,5% | -32,9% |
| Auxiliares de Almacén y Bodega | 7.500 | 12,0% | 9.309 | 10,2% | 24,1% | 8.890 | 11,3% | -4,5% | 14.004 | 13,91% | 57,5% | 23.137 | 14,3% | 65% | 23.611 | 17,4% | 2,0% |
| **TOTAL** | **62.372** | **100,0%** | **91.149** | **100,0%** | **46,1%** | **78.684** | **100,0%** | **-13,7%** | **100.701** | **100,00%** | **28,0%** | **162.095** | **100,0%** | **61%** | **135.984** | **100,0%** | **-16,1%** |

En la tabla de colocados se identifica que en el año 2015 las ocupaciones de Gerentes de otros servicios administrativos mostro un 0.8% y Gerentes de ventas, mercadeo y publicidad del 0.4% con un total de 1.8% del nivel directivo. Así mismo, se evidencia en el nivel profesional que las ocupaciones con mayor relevancia fueron Profesional administración de las empresas con 5.8% y funcionario de programas exclusivos de la administración pública con 1.5 % con un resultado de 9.9%. En el nivel Técnico Profesional – Tecnólogos obtuvo un total de 14.3%, con las ocupaciones de Asistentes Administrativo con 7.6% y Vendedores – Ventas Técnicas del 2.6%. Finalmente, en el nivel calificados las ocupaciones que se destacan con mayor porcentaje son los Auxiliares Administrativos con un 25.1% y Auxiliares de información y servicio al cliente del 21.0%, del total de 73.9%.

Por otro lado, en el año 2019 el nivel directivo tuvo una caída del 1.5% con las mismas ocupaciones de Gerentes de otros servicios administrativos y Gerentes de ventas, mercadeo y publicidad del 0.6% cada uno. En el nivel profesional se obtuvo un total de 9.3% con los Profesionales en Organización y Administración de las Empresas del 4.4 % y Analista y agentes de inversiones y finanzas con 1.9%, sin embargo se evidencia un aumento en el nivel Técnico profesional – Tecnólogos el cual tuvo resultado de 18.8% a comparación del año 2015 con las mismas ocupaciones y en el nivel de calificados vemos una disminución del 70.4% con las ocupaciones de Auxiliares de información y servicio al cliente 29.7% y Auxiliares de almacén y bodega de 14.3%.

*Tabla 7 Total Gestión Administrativa vs Total Nacional de ocupaciones durante los años 2015-2016.*

| Nivel de Ocupación | 2015 | | | 2016 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total Nacional | Total Gestión administrativa | % Gestión Administrativa respecto Total Nacional | Total Nacional | Total Gestión administrativa | % Gestión Administrativa según total nacional | % variación Total Gestión Administrativa 2016 vs 2015 | % variación total Gestión Administrativa según total nacional 2016 vs 2015 | |
| Directivo | 5.257 | 5.257 | 100% | 7.983 | 7.983 | 100,00% | 51,9% | 51,9% | Vacantes |
| Profesional | 53.749 | 7.922 | 15% | 70.012 | 9.526 | 13,61% | 20% | -82,3% | |
| Técnicos Profesionales - Tecnólogos | 59.342 | 20.107 | 34% | 94.582 | 32.078 | 33,92% | 60% | -45,9% | |
| Calificados | 285.607 | 76.163 | 27% | 360.313 | 101.219 | 28,09% | 33% | -64,6% | |
| **Total Vacantes** | **403.955** | **109.449** | **27%** | **532.890** | **150.806** | **28,30%** | **38%** | **-62,7%** | |
| Directivo | 29446 | 29446 | 100% | 19.580 | 19.580 | 100,00% | -34% | -33,5% | Inscritos |
| Profesional | 103.687 | 21.811 | 21% | 108.825 | 16.295 | 14,97% | -25% | -84,3% | |
| Técnicos Profesionales - Tecnólogos | 225.876 | 84.592 | 37% | 198.083 | 77.378 | 39,06% | -9% | -65,7% | |
| Calificados | 588.376 | 263.568 | 45% | 587.449 | 263.103 | 44,79% | 0% | -55,3% | |
| **Total Inscritos** | **947.385** | **399.417** | **42%** | **913.937** | **376.356** | **41,18%** | **-6%** | **-60,3%** | |
| Directivo | 1.798 | 1.798 | 100% | 2.988 | 2.988 | 100,00% | 66% | 66,2% | Colocados |
| Profesional | 35.229 | 6.198 | 18% | 45.195 | 8.740 | 19,34% | 41% | -75,2% | |
| Técnicos Profesionales - Tecnólogos | 31.086 | 11.140 | 36% | 58.134 | 21.903 | 37,68% | 97% | -29,5% | |
| Calificados | 144.437 | 58.304 | 40% | 212.056 | 75.414 | 35,56% | 29% | -47,8% | |
| **Total Colocados** | **212550** | **77440** | **36%** | **318373** | **109.045** | **34,25%** | **41%** | **-48,7%** | |

De acuerdo con la tabla anterior durante el año 2015, la Gestión administrativa tuvo una intervención del 27% del total nacional de vacantes, en los inscritos refleja un valor significativo del 42%, y en colocados fue de 36%, mostrando porcentajes importantes de participación en el entorno ocupacional. Con relación al año 2016, se refleja un aumento del 1.30% en las vacantes, pero en el total de inscritos y colocados hubo una disminución de 0.82% y 1.75%.

*Tabla 8 Total Gestión Administrativa vs Total Nacional de ocupaciones durante los años 2016-2017*

| Nivel de Ocupación | 2017 | | | | | 2018 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total Nacional | Total Gestión administrativa | % Gestión Adminstrativa respecto Total Nacional | % variación Total Gestión Administrativa 2017 vs 2016 | % variación total Gestión Administrativa según total nacional 2017 vs 2016 | Total Nacional | Total Gestión administrativa | % Gestión Adminstrativa respecto Total Nacional | % variación Total Gestión Administrativa 2018 vs 2017 | % variación total Gestión Administrativa según total nacional 2018 vs 2017 | |
| Directivo | 6.210 | 6.210 | 100% | -22% | -22% | 5.066 | 5.066 | 100% | -18,4% | -18,4% | Vacantes |
| Profesional | 78.038 | 9.021 | 12% | -5% | -87% | 74.075 | 10.928 | 15% | 21,1% | -86,0% | |
| Técnicos Profesionales - Tecnólogos | 82.585 | 28.245 | 34% | -12% | -70% | 80.450 | 28.529 | 35% | 1,0% | -65,5% | |
| Calificados | 307.974 | 87.636 | 28% | -13% | -76% | 312.140 | 101.777 | 33% | 16,1% | -67,0% | |
| **Total Vacantes** | **474.807** | **131.112** | **28%** | **-13%** | **-75%** | **471.731** | **146.300** | **31%** | **11,6%** | **-69,2%** | |
| Directivo | 17.391 | 17.391 | 100% | -11,2% | -11% | 11.794 | 11.794 | 100% | -32,2% | -32,2% | Inscritos |
| Profesional | 118.892 | 18.479 | 16% | 13,4% | -83% | 109.714 | 23.284 | 21% | 26,0% | -80,4% | |
| Técnicos Profesionales - Tecnólogos | 205.360 | 80.795 | 39% | 4,4% | -59% | 192.887 | 66.557 | 35% | -17,6% | -67,6% | |
| Calificados | 673.142 | 316.310 | 47% | 20,2% | -46% | 666.410 | 281.580 | 42% | -11,0% | -58,2% | |
| **Total Inscritos** | **1.014.785** | **432.975** | **43%** | **15,0%** | **-53%** | **980.805** | **383.215** | **39%** | **-11,5%** | **-62,2%** | |
| Directivo | 2.890 | 2.890 | 100% | -3,3% | -3% | 2.226 | 2.226 | **100%** | **-23,0%** | **-23,0%** | Colocados |
| Profesional | 45.135 | 6.613 | 15% | -24,3% | -85% | 9.118 | 9.505 | **104%** | **43,7%** | **-78,9%** | |
| Técnicos Profesionales - Tecnólogos | 56.376 | 23.309 | 41% | 6,4% | -60% | 21.610 | 21.233 | **98%** | **-8,9%** | **-62,3%** | |
| Calificados | 200.461 | 64.328 | 32% | -14,7% | -70% | 89.867 | 89.786 | **100%** | **39,6%** | **-55,2%** | |
| **Total Colocados** | **304.862** | **97.140** | **32%** | **-10,9%** | **-69%** | **122.821** | **122.750** | **100%** | **26,4%** | **-59,7%** | |

En el año 2017 la mayor participación fue de inscritos que arrojo un porcentaje del 43%, seguido del total de colocados con un 32% y las vacantes tuvo una intervención del 28%. Sin embargo, en el año 2018 quien tuvo mayor participación

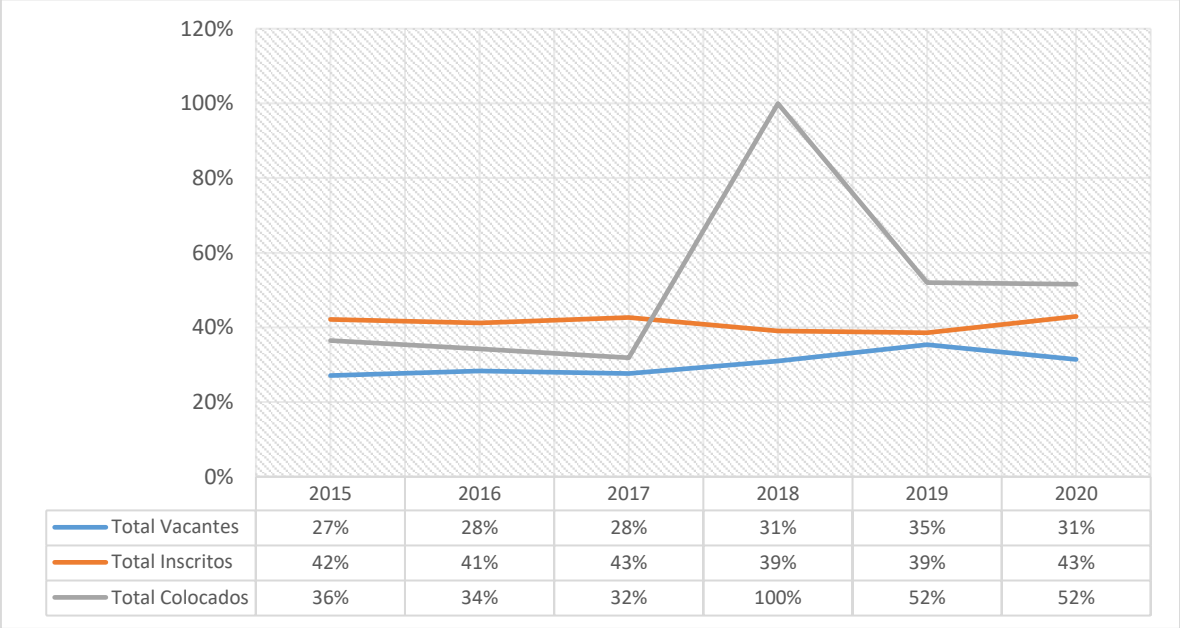
fue el total colocados con un 100%, seguido de vacantes del 31%, pero en el total de inscritos se refleja una caída de 4% dando como resultado el 39%.

*Tabla 9 Total Gestión Administrativa vs Total Nacional de ocupaciones durante los años 2019-2020*

| Nivel de Ocupación | 2019 | | | | | 2020 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total Nacional | Total Gestión administrativa | % Gestión Adminstrativa respecto Total Nacional | % variación Total Gestión Administrativa 2019 vs 2018 | % variación total Gestión Administrativa según total nacional 2019 vs 2018 | Total Nacional | Total Gestión administrativa | % Gestión Adminstrativa respecto Total Nacional | % variación Total Gestión Administrativa 2020 vs 2019 | % variación total Gestión Administrativa según total nacional 2020 vs 2019 | |
| Directivo | 4.811 | 4.811 | 100% | -5,0% | -5% | 4.276 | 3.708 | 87% | -23% | -23% | Vacantes |
| Profesional | 62.117 | 18.238 | 29% | 66,9% | -75% | 64.580 | 13.639 | 21% | -25% | -78% | |
| Técnicos Profesionales - Tecnólogos | 97.957 | 42.228 | 43% | 48,0% | -48% | 89.284 | 35.161 | 39% | -17% | -64% | |
| Calificados | 414.994 | 139.773 | 34% | 37,3% | -55% | 377.808 | 115.759 | 31% | -17% | -72% | |
| **Total Vacantes** | **579.879** | **205.050** | **35%** | **40,2%** | -57% | **535.948** | **168.267** | **31%** | **-18%** | **-71%** | |
| Directivo | 9.784 | 9.754 | 100% | -17,3% | -17,3% | 9.221 | 9.209 | 100% | -5,6% | -5,9% | Inscritos |
| Profesional | 83.668 | 20.093 | 24,0% | -13,7% | -81,7% | 99.978 | 22.950 | 23% | 14,2% | -72,6% | |
| Técnicos Profesionales - Tecnólogos | 147.652 | 67.330 | 45,6% | 1,2% | -65,1% | 156.598 | 74.772 | 48% | 11,1% | -49,4% | |
| Calificados | 493.798 | 186.251 | 37,7% | -33,9% | -72,1% | 506.377 | 224.541 | 44% | 20,6% | -54,5% | |
| **Total Inscritos** | **734.902** | **283.428** | **38,6%** | **-26,0%** | **-71,1%** | **772.174** | **331.472** | **43%** | **17,0%** | **-54,9%** | |
| Directivo | 2.369 | 4.446 | 188% | **99,7%** | 99,7% | 2.391 | 3.708 | 155% | -16,6% | 56,5% | Colocados |
| Profesional | 51.852 | 16.789 | 32% | **76,6%** | 84,1% | 46.595 | 12.348 | 27% | -26,5% | -76,2% | |
| Técnicos Profesionales - Tecnólogos | 58.664 | 40.247 | 69% | **89,5%** | 86,2% | 51.614 | 35.161 | 68% | -12,6% | -40,1% | |
| Calificados | 264.506 | 134.795 | 51% | **50,1%** | 50,0% | 223.017 | 115.523 | 52% | -14,3% | -56,3% | |
| **Total Colocados** | **377.391** | **196.277** | **52%** | **59,9%** | **59,8%** | **323.617** | **166.740** | **52%** | **-15,0%** | **-55,8%** | |

Para el año 2019 el porcentaje de Gestión Administrativa con respecto al total nacional de vacantes fue de 35%, en inscritos del 38.6% y en total colocados una participación significativa del 52% actuando de manera similar en el año 2020, así mismo se muestra un aumento del 4.4% de inscritos, pero el total de vacantes refleja una disminución del 4%, obteniendo un total de 31%.

*Gráfico* 2 de Gestión Administrativa respecto al Total nacional en los años 2015 -2020




| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Vacantes | 27% | 28% | 28% | 31% | 35% | 31% |
| Total Inscritos | 42% | 41% | 43% | 39% | 39% | 43% |
| Total Colocados | 36% | 34% | 32% | 100% | 52% | 52% |

En conclusión, desde el año 2015 hasta 2020 se refleja un promedio del 30% para el total vacantes, 41% total inscritos y el 51% total colocados a nivel nacional siendo así la gestión administrativa un área con mayor índice ocupacional.

## 1.2.1 Importancia de la Gestión Administrativa en el Sector BPO en Colombia

Entre los diferentes sectores económicos en los que tiene influencia la Gestión Administrativa, se destaca una gran participación en el sector Business Process Outsourcing BPO que ha duplicado sus ingresos en los últimos 5 años. El mercado objetivo de las compañías de BPO en Colombia se enfocará en los segmentos de servicios de ingeniería, investigación y desarrollo, servicios de TI y servicios BPO con valor agregado.

A continuación, se relacionan datos estadísticos del sector BPO, en donde se destaca la importancia del área de Gestión Administrativa en este sector:

- A nivel de formación Universitaria se concentra el 69,2% de los estudiantes matriculados en programas vinculados al sector de BPO, Seguido del nivel tecnológico con un 25,5%. (Mineducación)

- En el sector de BPO por actividades económicas de la (CIIU 4 A.C.) la mayor vinculación de graduados vinculados al sector es de actividades de administración empresarial con un 34,3% de participación. (Mineducación)

- La Vinculación laboral de graduados al sector de BPO según el núcleo básico del conocimiento es para Administración un 32,2%, seguido de ingeniería de sistemas y telecomunicaciones con un 14,2%. (Mineducación)

- La participación en el sector de BPO por programas académicos deja con mayor participación a la Administración de empresas con un 20,5%, seguido de Tecnología en Gestión empresarial con un 7,1%, y Tecnología en Gestión Administrativa con un 6,1%. (Mineducación).

## 1.2.2 Tendencias Ocupacionales del área de Gestión Administrativa.

Teniendo en cuenta las tendencias ocupacionales del área Gestión Administrativo (SENA, Observatorio Ocupacional y Laboral, s.f.)[7] y de acuerdo con las conclusiones del panel de expertos al respecto, el talento humano relacionado, debe presentar un enfoque por proyectos, y como consecuencia se deberá especializar en sectores productivos, en procesos, en control de Calidad, en manejo de datos e información con herramientas tecnológicas.

***Tabla 10-Panel de expertos, principales tendencias que pueden impactar a la gestión administrativa en general y el asistente administrativo en particular.***

| Las principales tendencias que pueden impactar la Gestión Administrativa están asociadas con: |
|---|
| • La cuarta revolución industrial - Tecnológias Disruptivas |
| • Nuevas Poblaciones |
| • Cambio en los Mercados |
| • Exigencias Empresariales |
| • Economia Verde |
| • Educación Terciaria |

*Fuente:* Prospectiva Ocupacional: Asistente Administrativo Para El Año 2030. junio de 2018. Centro de Gestión Administrativa.

En la tabla anterior se evidencia las principales tendencias que pueden impactar la gestión administrativa, es necesario, analizar los cambios en las dinámicas poblacionales, el estudio indica, que al año 2030, el 75% la población laboralmente activa será la generación Millenial, quienes han desarrollado habilidades digitales; las empresas demandan competencias que especialicen el desempeño de la gestión administrativa por sectores; las ocupaciones están orientadas a la gestión ambiental, teniendo en cuenta los principios medio ambientales mundiales, a través de estrategias como reducir, reciclar y reutilizar, apuntando así a la sostenibilidad ambiental.

Las habilidades esperadas por el sector productivo para la Gestión Administrativa desde el punto de vista técnico son: Teletrabajo, Digitalización, Análisis de información, Conocimientos específicos del área o sector productivo, Manejo de procesos rápidos y eficientes, Manejo de las tecnologías y sistemas de la información, Planeación, Organización, Confidencialidad en el manejo de la información.

Y desde el punto de vista de las Habilidades Sociales, se proyecta: Identificación y solución de problemas, Inteligencia emocional, Toma de decisiones, Capacidad de innovación y aprendizaje, Habilidades de comunicación, Bilingüismo, Formas de pensar prácticas, Iniciativa, Habilidades de Experiencia y servicio al cliente, Relaciones interpersonales, Dinamismo, Adaptación, Trabajo en equipo y Pensamiento crítico. (Portafolio, 2021)[8]

Por efectos de la pandemia ocasionada por el coronavirus Sars Cov 2 y su enfermedad COVID 19, en la gestión administrativa, toma mayor relevancia el uso de tecnologías de la información y la comunicación, el cambio a una cultura digital en las empresas, la computación en la nube, el manejo de Big data, el uso de Inteligencia artificial, el empleo del e-commerce, el blockchain e internet de las cosas sin desconocer la presencialidad en el ejercicio ocupacional.

De igual forma, la pandemia obligó a las empresas a una nueva apuesta desde el punto de vista organizacional, ajuste a las funciones de los cargos, cambio en los procedimientos, entre otros, todo esto, podría llegar a impactar los indicadores de gestión del desempeño en las organizaciones.

## 1.3 Entorno organizacional

La Gestión Administrativa tiene un alto nivel de importancia en las organizaciones de todos los sectores productivos a nivel privado e igualmente tiene un alto impacto en el sector público, donde comprende productos y servicios, políticas y marco legal, sistemas de gestión y administración, relaciones con clientes y proveedores, tipos

de empresas, distribución geográfica de las empresas, e impactando todos los niveles de la estructura empresarial desde lo estratégico, lo táctico y de apoyo.

La gestión de documentos e información se debe manejar en la nube. Servidores en los Data Center, las reuniones de alto impacto se gestionan en línea o en red (Videoconferencias), con manejo de agendas virtuales, sistemas de Colaboración en Red, Software administrativo para Contabilidad y Finanzas. Es decir, los trabajadores de Gestión Administrativa deben tener competencias digitales, además de las competencias técnicas que se adquieren durante su etapa formativa, por lo tanto, deben tener apertura al aprendizaje de nuevas habilidades en el ambiente de trabajo.

De acuerdo con lo anterior, la automatización de procesos operativos o repetitivos exige del gestor administrativo una mayor capacidad de análisis para generar un mayor valor agregado en las empresas. Los niveles de ingreso en la Gestión Administrativa pueden ser competitivos si manejan el bilingüismo para cargos que se incluyan dentro de sus funciones y relaciones con otras personas o contactos a nivel internacional y poseen certificación de sus competencias.

La falta de conocimientos sobre nuevos sectores económicos relacionados con las TIC, la economía naranja (tecnologías disruptivas) y la economía verde (Gestión Ambiental) en la Gestión administrativa hace que se pierdan valiosas oportunidades laborales.

En el año 2030 las descripciones de los puestos de trabajo para la Gestión Administrativa serán obsoletas, por las nuevas responsabilidades y nuevos perfiles que modificarán por completo este rol dentro de las empresas del sector productivo. Para este mismo año, la generación millenial conformara el 75% de la población laboralmente activa en el mundo y en Colombia.

## 1.4 Entorno Ambiental

La gestión administrativa al interior de las organizaciones públicas o privadas tiene relación directa con los planes o estrategias ambientales, que por mandato deben

establecer y ejecutar (Portafolio, 2021)[7], con el fin de controlar y minimizar los impactos ambientales que generan, debido al desarrollo de sus actividades para el logro de sus objetivos y/o misión corporativa.

Tal es la importancia de la dimensión ambiental con el tema administrativo, que la ley 1124 de 2007, establece que, “Todas las empresas a nivel ambiental deben tener un departamento de gestión ambiental dentro de su organización para velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental de la República” (Lobato, 2015)[8]. Esto aplica para las medianas y grandes empresas que tienen código CIIU industrial, ósea que su actividad económica este reglamentada y estandarizada a nivel internacional (Lobato, 2015)[9].

Son por lo general áreas relacionadas con la gestión administrativa, tales como el área administrativa y/o de planeación en las organizaciones quienes lideran la disposición de los bienes y servicios y/o la formulación de estos planes, pero que involucran en su ejecución, a todas las áreas de la organización en diferentes niveles, según las funciones que cumplan. Sin desconocer que un grueso de actividades se vuelve transversal a todas las áreas. Casos concretos actividades de promoción de cultura ambiental, metas de reducción y/o uso adecuado de combustibles, de agua, energía, separación en fuente y disposición de residuos orgánicos, no orgánicos, peligrosos y no peligrosos, reutilización de papel, entre otros.

En la actualidad y de acuerdo el tamaño, su objeto social, naturaleza y a su capacidad económica, y debido a los costos que puede acarrear, las organizaciones para realizar una gestión administrativa ambiental implementan sistemas de gestión ambiental bajo el enfoque de la Norma ISO 14001, la cual busca beneficios como se muestra en la siguiente imagen (GesyCal, s.f.)[10]:

---

7 “Colombia es indudablemente uno de los países con mayor legislación ambiental en el contexto latinoamericano, exceptuando, tal vez, Brasil. La normatividad existe, pero la debilidad está en su implementación y aplicación, que se ve interferida por diversos factores que afectan un verdadero desarrollo de la legislación ambiental”.

8 https://pasionporsantamarta.com/las-empresas-no-cumplen-las-normas-ambientales-que-exige-la-ley/

9 “La Sentencia486 de la Corte Constitucional del 22 de julio de 2009, excluye a las micros y pequeñas empresas de cumplir esta regla, ya que la implementación de esta norma ambiental requiere de una inversión económica que pone en riesgo su viabilidad y rentabilidad” ver en https://pasionporsantamarta.com/las-empresas-no-cumplen-las-normas-ambientales-que-exige-la-ley/

10 https://www.gesycal.com/servicios/asesoria-de-sistemas-de-gestion/iso-14001/

*Imagen N. 2 Beneficio de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14001*




*Fuente:* https://www.gesycal.com/servicios/asesoria-de-sistemas-de-gestion/iso-14001- 2021

¨La administración del aspecto ambiental bajo el enfoque de esta norma posibilita en gran medida que la organización se presente ante sus grupos de valor, partes interesadas y/o el mercado, como responsable ambientalmente, es decir que no solo cumple con la normatividad en materia ambiental, sino que vaya mucho más allá, con el fin de evitar daños ambientales y/o administrar sus impactos ambientales. Esto último es importante, si se tiene en cuenta que Colombia tiene un atraso en materia de evaluación de impacto ambiental¨ (Portafolio, 2021)[11].

Sin embargo, también se reconocen situaciones desfavorables en las organizaciones respecto de la administración de lo ambiental tales como: lo ambiental se percibe como un requisito más y no como un aspecto que puede potenciar procesos y/o competitividad, u organizaciones con políticas ambientales no bien estructuradas, ni con el suficiente personal para implementarlas o con escasa capacitación sobre los temas (Lobato, 2015)[12].

En general e indistintamente del tipo y tamaño de la organización, es evidente que todas están avocadas legalmente y no menos éticamente, a realizar una

11 https://www.portafolio.co/economia/finanzas/responsabilidad-ambiental-alla-cumplir-legal-97014
12 https://pasionporsantamarta.com/las-empresas-no-cumplen-las-normas-ambientales-que-exige-la-ley/

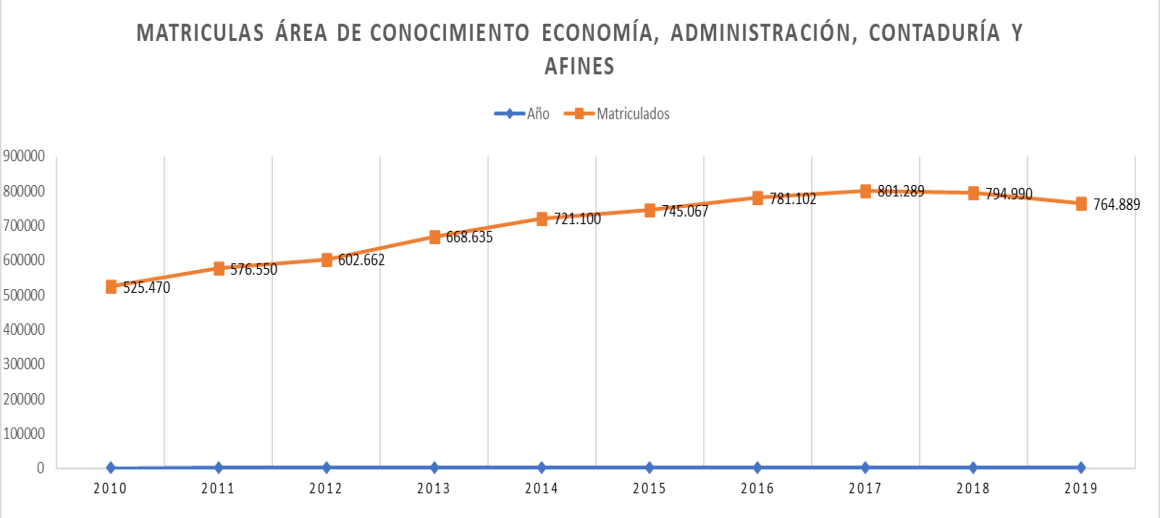
administración de lo ambiental eficaz y eficiente, con mirar a lograr un desarrollo sostenible.

## 1.5 Entorno Educativo y Formativo

### 1.5.1. Comportamiento de la Educación formal en la Gestión Administrativa.

Para entender la dinámica educativa de la Gestión Administrativa se analizan datos obtenidos del Ministerio de Educación a través del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES; para tal fin se identifica información sobre matriculas y personal administrativo vinculado a las entidades de educación superior, así mismo el personal administrativo vinculado laboralmente a las entidades de educación superior, como también el registro de personas inscritas, admitidas y graduadas entre los años 2018 -2020.

*Gráfico Nº 3 Matrículas área de conocimiento economía, administración, contaduría y afines*




*Fuente: Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. SNIES. Mayo 11 de 2021 Gráfico No.*

El gráfico Nº 3 muestra la tendencia de estudiantes matriculados en el área de conocimiento de Economía, Administración, Contaduría y Afines entre los años 2010 al 2019, se puede notar que del 2010 al 2017 hay un comportamiento creciente

de las personas matriculadas, no obstante, de 2018 a 2019 se ve un decrecimiento en dicha cifra.

*Tabla 11-Personal administrativo vinculado laboralmente a las entidades de educación superior.*

| Año | Auxiliar | Técnico | Profesional | Directivo | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| 2019 | 43.813 | 31.188 | 56.336 | 16.859 | 148.196 |
| 2018 | 38.796 | 25.732 | 48.588 | 10.654 | 123.770 |
| 2017 | 31.346 | 20.742 | 35.917 | 8.674 | 96.679 |
| 2016 | 33.772 | 15.823 | 31.987 | 7.690 | 89.272 |
| 2015 | 39.260 | 16.767 | 35.744 | 9.585 | 101.356 |
| 2014 | 42.627 | 18.736 | 37.477 | 10.356 | 109.196 |

*Fuente: Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. SNIES. Mayo 11 de 2021.*

La tabla N.ª 12, refleja una tendencia de vinculación laboral de nivel profesional al servicio de la gestión administrativa en las entidades de educación superior, esta tendencia es similar al comportamiento estadístico del nivel auxiliar en el sector educativo.

*Tabla 12-Inscritos, Admitidos y Graduados en Programas de Educación Superior (para el núcleo básico de conocimiento administración).*

| NIVEL DE FORMACIÓN | INSCRITOS | ADMITIDOS | GRADUADOS |
|---|---|---|---|
| TECNOLÓGICA | 3220 | 2738 | 3304 |
| ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA | 417 | 412 | 253 |
| FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL | 941 | 945 | 721 |
| UNIVERSITARIA | 3122 | 3088 | 2867 |
| ESPECIALIZACIÓN UNIVERSITARIA | 2940 | 2738 | 2577 |
| MAESTRÍA | 888 | 847 | 795 |
| DOCTORADO | 44 | 42 | 19 |
| TOTAL | **11572** | **10810** | **10536** |

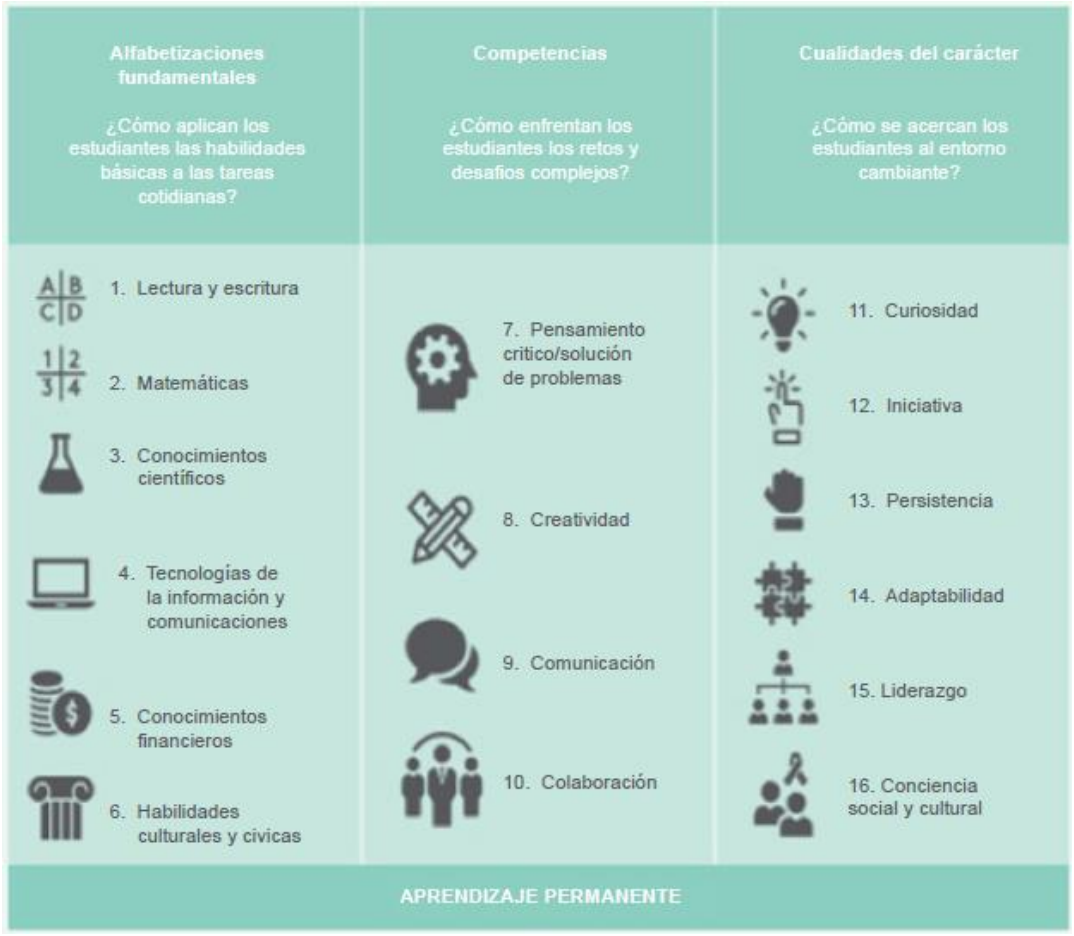
*Fuente: Ministerio de Educación Nacional de Colombia -SNIES 2019.*

En la tabla N.º 13, nos indica que, en los Programas de Educación Superior en el núcleo básico de conocimiento de administración en Colombia en el año 2019, refleja una tendencia en niveles de formación con un mayor volumen de graduados en el nivel tecnológico, seguido del universitario y en un tercer lugar la especialización universitaria. Llama la atención la baja participación de graduados en el nivel de doctorado, al igual que la participación de los graduados en formación técnica profesional que equivale al 7% del total de los graduados.

En el caso de la educacion superior en general a partir de la experiencia del proyecto tuning, " es un proyecto independiente, impulsado y coordinado por universidades de distintos paises, tanto latinoamericanos como europeos, Participan mas de 230 academicos y responsables de educacion superior de latinoamérica" (Tuning America Latina, s.f.)[13]. Se destacan habilidades requeridas que también afectarían los procesos educativos inscritos en las áreas administrativas:

***Imagen 3 Habilidades Requeridas para el siglo XXI según FEM***

[13] http://www.tuningal.org/




*Fuente: Foro Económico Mundial 2017*

En la Imagen 3 se establecen competencias básicas y competencias transversales que se requieren en el desarrollo de las funciones de las ocupaciones de la Gestión Administrativa, como por ejemplo la lectura y escritura, el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación, el pensamiento crítico y el Liderazgo.

***Imagen 4 Top 10 de Habilidades más valoradas en el 2015 y el 2020***

| 2020 | 2015 |
|---|---|
| 1.Resolución de problemas complejos | 1. Resolución de problemas complejos |
| 2. Pensamiento Critico | 2. Coordinación |
| 3. Creatividad | 3. Administración de personal |
| 4. Administración de personal | 4. Pensamiento critico |
| 5. Coordinación | 5. Negociación |
| 6. Inteligencia emocional | 6. Control de calidad |
| 7. Juicio y toma de decisiones | 7. Orientación al servicio |
| 8. Orientación al servicio | 8. Juicio y toma de decisiones |
| 9. Negociación | 9. Escucha activa |
| 10. Flexibilidad Cognitiva | 10. Creatividad |

*Fuente: Foro Económico Mundial*

En la Imagen 4 se muestra cómo las competencias dentro de las ocupaciones evolucionan de acuerdo con los requerimientos de su trabajo, por ejemplo, para el año 2020 aparecen nuevas competencias como la inteligencia emocional y la Flexibilidad cognitiva que no figuraban en el año 2015. Por otra parte, se evidencia como cambian de posición en el top 10 durante el quinquenio analizado, algunas competencias como el pensamiento crítico y la creatividad.

Dentro de la perspectiva de la educación superior en Europa, surge la necesidad de afinar las estructuras educativas desde el ámbito universitario, analizando las disciplinas o áreas de estudio en la educación superior, por tal motivo se implementa la **metodología Tuning** cuyo objetivo es analizar la comparabilidad, compatibilidad y transparencia en los programas de educación superior en Europa siguiendo los lineamientos del proceso de Bolonia – Italia, Consultando a los empleadores, los graduados y el personal académico para identificar las competencias más importantes que se deberían desarrollar en un programa educativo, allí se identifican las competencias genéricas y específicas para cada disciplina del conocimiento.

Tuning establece 3 tipologías de Competencias[14] las cuales son:

[14] Fuente: Tuning Educational Structures in Europe 2006.

- **Competencias Instrumentales** comprenden las habilidades cognoscitivas (comprender ideas y pensamientos, capacidades metodológicas, capacidad para organizar el tiempo, estrategias de aprendizaje, toma de decisiones y resolución de problemas) Destrezas tecnológicas (uso de maquinaria, destrezas en tic) Destrezas lingüísticas (Comunicación oral y escrita, conocimiento de otros idiomas.) donde se listan las siguientes competencias:
    - Capacidad de análisis y síntesis
    - Capacidad de organizar y planificar
    - Conocimientos generales básicos
    - Conocimientos básicos de la profesión
    - Comunicación oral y escrita en la propia lengua.
    - Conocimiento de una segunda lengua
    - Habilidades básicas de manejo de cómputo.
    - Habilidades de gestión de la información
    - Resolución de problemas
    - Toma de decisiones

- **Competencias interpersonales** capacidades individuales relacionadas con la capacidad para expresar los sentimientos, las habilidades críticas, la autocrítica, las Destrezas Sociales (Habilidades interpersonales, el trabajo en equipo, expresión de compromiso social y ético.) donde se listan las siguientes competencias:
    - Capacidad crítica y autocritica
    - Trabajo en equipo
    - Habilidades interpersonales
    - Capacidad de trabajar en un equipo interdisciplinario
    - capacidad para comunicarse con expertos de otras áreas.
    - Apreciación de la diversidad y multiculturalidad.

- Habilidades de trabajo en contextos internacionales
- Compromiso ético

- **Competencias Sistémicas** son las destrezas y habilidades que conciernen a los sistemas como totalidad. como la capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica, habilidades de investigación, capacidad de aprender, capacidad para adaptarse a nuevas situaciones, capacidad para generar nuevas ideas, liderazgo.

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- Habilidades de investigación
- Capacidad de aprender
- Capacidad para adaptarse a nuevas situaciones
- Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad)
- Liderazgo
- Conocimiento de culturas y costumbres de otros países
- Habilidad para trabajar de forma autónoma
- Diseño y gestión de proyectos
- Iniciativa y espíritu emprendedor
- Preocupación por la calidad
- Motivación por el logro

Para América Latina se inicia la apropiación de la metodología Tuning en el año 2005 en Argentina y Brasil, Costa Rica en 2006, México en 2007, este programa presenta su informe final de la fase 2 en el programa denominado **Tunigal** aquí se determinan las competencias genéricas y específicas para 12 grupos académicos de 12 áreas temáticas: Administración de empresas, Arquitectura, Derecho,

Educación, Enfermería, física, Geología, Historia, Ingeniería Civil, Matemáticas, Medicina y Química.[15]

Para el estudio se hace relevante analizar las competencias identificadas en el programa **Tunigal** dado que se podrán tener en cuenta para el diseño de las estructuras de cualificaciones del área de Gestión Administrativa, de tal forma se hace un listado de estas.

***Competencias Genéricas***

- Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.
- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Capacidad para organizar y planificar el tiempo.
- Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión.
- Responsabilidad social y compromiso ciudadano.
- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Capacidad de comunicación en un segundo idioma.
- Comunicación.
- Capacidad de investigación.
- Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente.
- Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.
- Capacidad crítica y autocrítica.
- Capacidad para actuar en nuevas situaciones.
- Capacidad creativa.
- Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.

[15] Competencias Proyecto Tuning-Europa, Tuning.-América Latina Nestor H. Bravo Salinas* Febrero 2007.

- Capacidad para tomar decisiones.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Habilidades interpersonales.
- Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes.
- Compromiso con la preservación del medio ambiente.
- Compromiso con su medio sociocultural.
- Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad.
- Habilidad para trabajar en contextos internacionales.
- Habilidad para trabajar en forma autónoma.
- Capacidad para formular y gestionar proyectos.
- Compromiso ético.
- Compromiso con la calidad.

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS[16]

- Desarrollar un planeamiento estratégico, táctico y operativo.
- Identificar y administrar los riesgos de negocios de las organizaciones.
- Identificar y optimizar los procesos de negocio de las organizaciones.
- Administrar un sistema logístico integral.
- Desarrollar, implementar y gestionar sistemas de control administrativo.
- Identificar las interrelaciones funcionales de la organización.
- Evaluar el marco jurídico aplicado a la gestión empresarial.
- Elaborar, evaluar y administrar proyectos empresariales en diferentes tipos de organizaciones.

---

[16] [16] Competencias Proyecto Tuning-Europa, Tuning.-América Latina Nestor H. Bravo Salinas* Febrero 2007.

- Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales.
- Usar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.
- Tomar decisiones de inversión, financiamiento y gestión de recursos financieros en la empresa.
- Ejercer el liderazgo para el logro y consecución de metas en la organización.
- Administrar y desarrollar el talento humano en la organización.
- Identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco entre la organización y el entorno.
- Mejorar e innovar los procesos administrativos.
- Detectar oportunidades para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos.
- Utilizar las tecnologías de información y comunicación en la gestión.
- Administrar la infraestructura tecnológica de una empresa.
- Formular y optimizar sistemas de información para la gestión.
- Formular planes de marketing.

### 1.5.2. Comportamiento de la formación profesional integral en la Gestión Administrativa.

En el entorno formativo el SENA ha aportado en la oferta y formación en programas relacionados con las ocupaciones del sector de Gestión Administrativa, a continuación, se presenta la información relacionada con la oferta y certificación de la formación titulada y complementaria del SENA, así como la información relacionada con la certificación de normas de competencia laboral asociadas a dichas ocupaciones.

**OFERTA Y CERTIFICACIÓN DE FORMACIÓN TITULADA SENA**

Durante el periodo de 2016 y 2021 se han ofertado un total de 17 programas de formación titulada. Ocho de estos programas se han ofertado de manera constante durante los últimos 6 años, mientras que los programas “Desarrollo de Eventos Recreo-Deportivos” y “Comercio de Servicios Inmobiliarios” solo se ofertaron durante un año, en 2016 y 2020 respectivamente. En lo corrido de 2021 se están ofertando 11 programas de formación titulada.

**Programas de formación titulada ofertados entre 2016-2021 (mayo)**

| Código programa de formación | Programa de formación | Código Ocupación | Nivel de formación | Periodo oferta |
|---|---|---|---|---|
| 122136 | Desarrollo de Eventos Recreo-Deportivos | 1221 | Técnico | 2016 |
| 122139 | Asistencia Administrativa | 1221 | Técnico | 2016-2017 |
| 134126 | Apoyo Administrativo en Salud | 1341 | Técnico | 2016-2018 |
| 122142 | Diseño de Proyectos Turísticos | 1221 | Especialización Tecnológica | 2016-2020 |
| 121101 | Gestión de Procesos Administrativos de Salud | 1211 | Tecnólogo | 2016-2021 |
| 122115 | Gestión Administrativa | 1221 | Tecnólogo | 2016-2021 |
| 122120 | Formulación de Proyectos | 1221 | Tecnólogo | 2016-2021 |
| 122121 | Asistencia Administrativa | 1221 | Técnico | 2016-2021 |
| 122128 | Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional | 1221 | Tecnólogo | 2016-2021 |
| 122133 | Gestión de Negocios | 1221 | Tecnólogo | 2016-2021 |
| 122145 | Diagnóstico y Análisis Organizacional para Unidades Productivas | 1221 | Especialización Tecnológica | 2016-2021 |
| 122201 | Gestión de la Propiedad Horizontal | 1222 | Tecnólogo | 2016-2021 |
| 122149 | Gestión de Destinos Turísticos | 1221 | Tecnólogo | 2017-2021 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 134101 | Asistencia Administrativa | 1341 | Técnico | 2019-2021 |
| 134135 | Asistencia en la Función Pública | 1341 | Técnico | 2019-2021 |
| 623201 | Comercio de Servicios Inmobiliarios | 6232 | Profundización Técnica | 2020 |
| 122107 | Gestión de Proyectos de Desarrollo Económico y Social | 1221 | Tecnólogo | 2020-2021 |

**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional con base en reportes PE04.

La oferta de programas de formación titulada se concentró en cinco salidas ocupacionales del sector de Gestión Administrativa, siendo la ocupación 1221 “Asistentes Administrativos” la que acumuló la mayoría de los programas ofertados, durante 2016 y 2021, con un total de 11 programas con esta salida ocupacional.

Por otro lado, la mayor proporción de los programas de formación titulada ofertados durante 2016 y 2021, corresponden a los niveles técnico y tecnólogo, entre ambos se acumula el 82% de la oferta, siendo el nivel tecnólogo el de mayor relevancia con 8 programas ofertados.

**Certificados de formación titulada entre 2016-2021 (junio) por programa de formación**

| Código programa | Programa de formación | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 122121 | Asistencia Administrativa | 27.194 | 30.902 | 25.476 | 30.323 | 26.856 | 4.290 | 145.041 |
| 122115 | Gestión Administrativa | 6.113 | 6.695 | 6.092 | 7.099 | 4.113 | 3.188 | 33.300 |
| 122128 | Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional | 1.407 | 2.822 | 2.797 | 3.645 | 2.253 | 1.515 | 14.439 |
| 121101 | Gestión de Procesos | 1.604 | 1.224 | 1.009 | 1.517 | 1.163 | 659 | 7.176 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Administrativos de Salud | | | | | | | |
| 122133 | Gestión de Negocios | 981 | 1.015 | 897 | 1.255 | 1.025 | 561 | 5.734 |
| 122120 | Formulación de Proyectos | 826 | 917 | 846 | 819 | 354 | 139 | 3.901 |
| 134126 | Apoyo Administrativo en Salud | 1.544 | 1.135 | 215 | 83 | 9 | 5 | 2.991 |
| 122145 | Diagnóstico y Análisis Organizacional para Unidades Productivas | 369 | 342 | 176 | 318 | 428 | 2 | 1.635 |
| 122201 | Gestión de la Propiedad Horizontal | 157 | 196 | 264 | 294 | 285 | 185 | 1.381 |
| 134101 | Asistencia Administrativa | - | - | - | - | 9 | 746 | 755 |
| 122142 | Diseño de Proyectos Turísticos | 36 | 36 | 22 | 59 | 56 | 1 | 210 |
| 122139 | Asistencia Administrativa | 71 | 68 | 25 | 1 | 2 | - | 167 |
| 122136 | Desarrollo de Eventos Recreo-Deportivos | 105 | 8 | 2 | 2 | - | - | 117 |
| 122149 | Gestión de Destinos Turísticos | - | - | - | 23 | 24 | 52 | 99 |
| 134135 | Asistencia en la Función Pública | - | - | - | - | - | 15 | 15 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 623201 | Comercio de Servicios Inmobiliarios | - | - | - | - | 5 | 3 | 8 |
| **Total general** | | **40.407** | **45.360** | **37.821** | **45.438** | **36.582** | **11.361** | **216.969** |

**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional con base en reportes CT08.

Respecto al número de certificados reportados por la entidad entre 2016 y lo corrido de 2021, hubo un total de 216.969 personas certificadas en 16 programas de formación titulada con salida ocupacional de alguna de las ocupaciones de Gestión Administrativa. El programa con mayor cantidad de certificados durante el periodo mencionado fue “Asistencia Administrativa” con 145.041 certificados que corresponden al 67% del total de certificados reportados.

Relativo al periodo con mayor número de personas certificadas, en 2019 se reportó un total de 45.438 certificados en estos programas, acumulando el 21% del total de certificados. El programa “Asistencia en la Función Pública” es el único que presentó certificados solo durante un año, con 15 certificados durante lo corrido de 2021, esto debido a que su oferta ha estado vigente desde 2019.

**Certificados de formación titulada entre 2016-2021 (junio) por ocupación**

| Ocupación | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1221 | 37.102 | 42.805 | 36.333 | 43.544 | 35.111 | 9.748 | 204.643 |
| 1211 | 1.604 | 1.224 | 1.009 | 1.517 | 1.163 | 659 | 7.176 |
| 1341 | 1.544 | 1.135 | 215 | 83 | 18 | 766 | 3.761 |
| 1222 | 157 | 196 | 264 | 294 | 285 | 185 | 1.381 |
| 6232 | - | - | - | - | 5 | 3 | 8 |
| **Total general** | **40.407** | **45.360** | **37.821** | **45.438** | **36.582** | **11.361** | **216.969** |

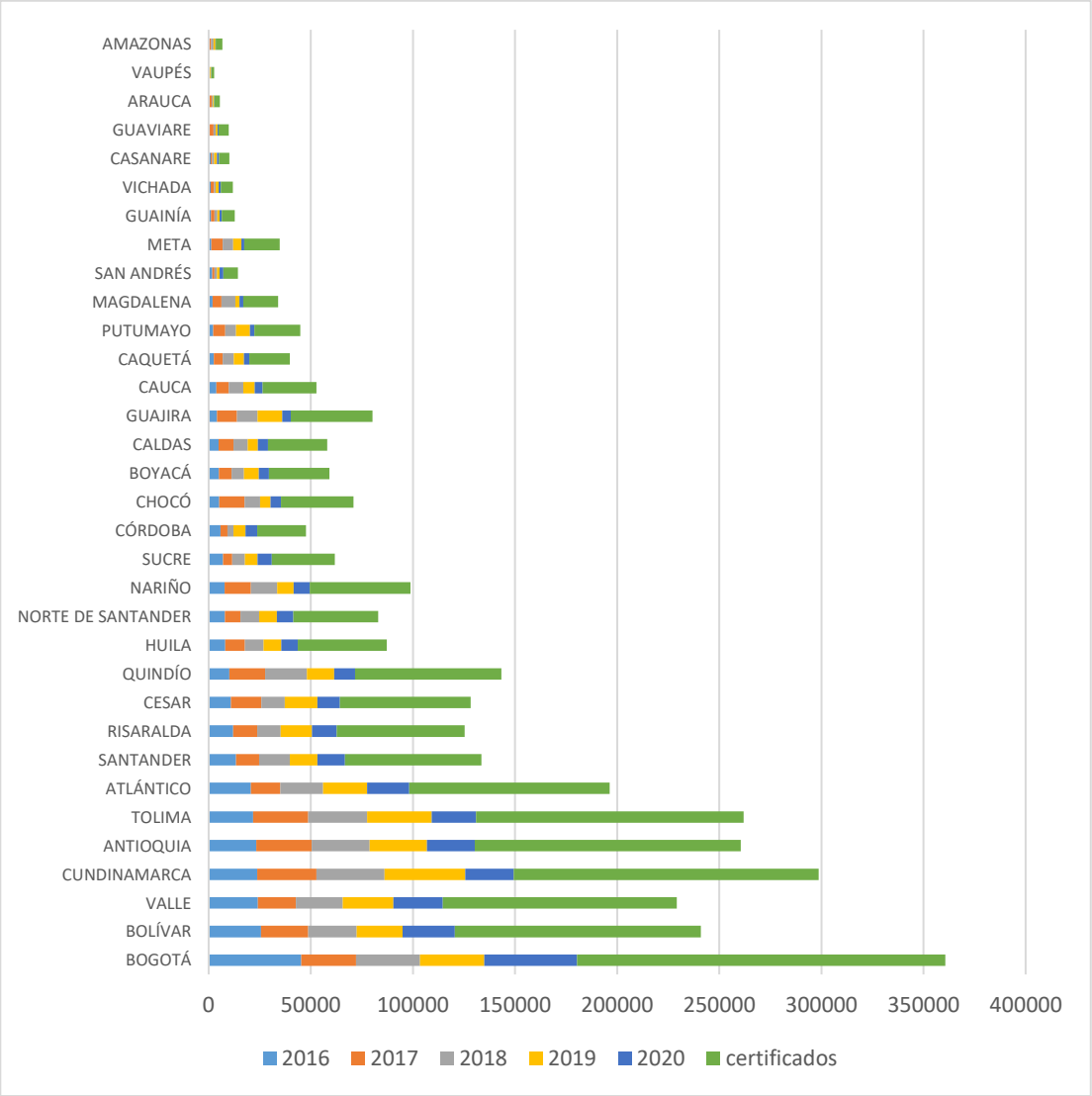
**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional con base en reportes CT08.

Al ver el comportamiento de los certificados a nivel de ocupación, es la 1221 “Asistentes Administrativos” la que reportó la mayor proporción de estos entre 2016 y lo corrido de 2021, con 204.643 personas, es decir el 94% del total. Esto es consecuencia directa de que esta ocupación es la que presenta mayor cantidad de programas ofertados durante el mismo periodo.

## CERTIFICACIÓN DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA DEL SENA

Durante el año 2016 al 2020, hubo en total en total 1.662.579 certificaciones en formación complementaria en programas relacionados con las ocupaciones misionales del sector de Gestión Administrativa. Del total de certificados en estos años los departamentos con mayor cantidad de certificados fueron Bogotá con 180.316 certificados, Cundinamarca 149.320, Tolima con 130.946, Antioquia con 130.280, Bolívar con 120.524 y Valle con 114.566 certificados en formación complementaria.

**Cantidad de certificados en formación complementaria de Gestión Administrativa por departamentos (2016-2020)**




**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, con base en reportes CT08.

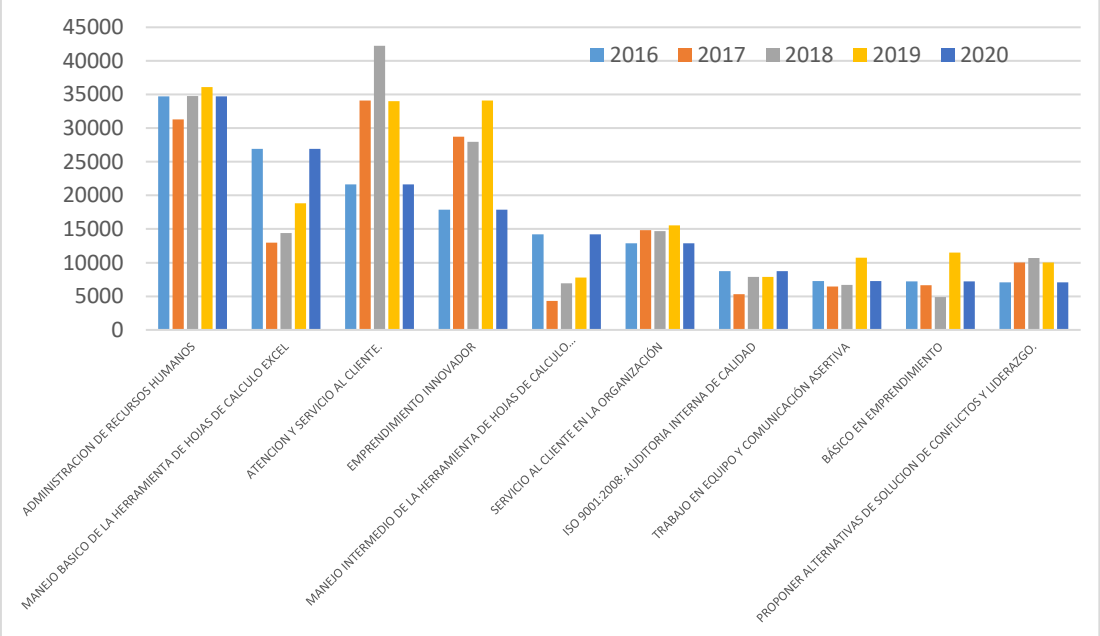
Mientras que los departamentos con menos cantidad de certificados en formación

complementaria en las ocupaciones de Gestión Administrativa fueron Guaviare, Amazonas, Arauca y Vaupés, con un total de 12.339 certificados desde el año 2016 al año 2020.

En cuanto a los programas de formación complementaria relacionados con la Gestión Administrativa se tiene un total de 1.347 programas, de los cuales 31 de ellos tienen más de 10 mil personas certificadas cada uno desde el año 2016 al 2020, a continuación, se presentan los 10 programas con más certificados:

1. Administración de recursos humanos, con 171.699 certificados
2. Atención y servicio al cliente, con 153.650 certificados
3. Emprendimiento innovador, con 126.562 certificados
4. Manejo básico de la herramienta de hojas de cálculo Excel, con 100.041 certificados
5. Servicio al cliente en la organización, con 70.881 certificados
6. Manejo intermedio de la herramienta de hojas de cálculo Excel, con 47.412 certificados
7. Proponer alternativas de solución de conflictos y liderazgo, con 44.895 certificados
8. aplicación de herramientas ofimáticas con Microsoft Excel en el entorno laboral, con 40.159 certificados
9. ISO 9001:2008: auditoría interna de calidad, con 38.532 certificados
10. Trabajo en equipo y comunicación asertiva, con 38.447 certificados

**Top 10 de Programas de formación complementaria de Gestión Administrativa con mayor cantidad de certificados (2016-2020)**




**Fuente:** Observatorio Laboral y Ocupacional, con base en reportes CT08.

Durante el año 2016 la región con mayor número de certificados fue Bogotá, con un total de 45.357 entre los diversos programas de formación. Por otro lado, el programa que presentó mayor número de certificados a lo largo del país fue “Administración de recursos humanos” con un total de 34.745. Para este año, hubo un total de 304.535 certificados en todo el país.

Para el año 2017, Bogotá bajó al cuarto puesto, dejando a Cundinamarca como la región con mayor número de certificados con un total de 29.026. El programa de formación que presentó mayor número de certificados a lo largo del país fue “Atención y servicio al cliente”, con un total de 34.094 certificados. Para este año, hubo un total de 330.275 certificados en todo el país.

En 2018, Cundinamarca siguió siendo el departamento con mayor cantidad de certificados en programas de formación complementaria de Gestión Administrativa, con un total de 33.423 de certificados. Por otro lado, el programa de formación “Atención y servicio al cliente” siguió siendo el programa con mayor cantidad de certificados con 42.232. Para este año, hubo un total de 356.997 certificados en todo el país.

En 2019, siguió Cundinamarca siendo el departamento con mayor cantidad de certificados con 39.459, seguido de Tolima con 31.518 certificados. El programa de “Administración de recursos humanos” volvió a tomar el primer puesto con 36.132 certificados, seguido de “Emprendimiento innovador” con 34.130. El aumento en el total general en todo el país que se venía presentando desde el 2016 se interrumpió, pasando de 356.997 en el 2018 a 356.147 certificados en el 2019.

Para el 2020, vuelve a ser Bogotá la región con la mayor cantidad de certificados de programas de gestión administrativa de formación complementaria con un total de 45.357 certificados, seguido de Bolivar con 25.623. Por otro lado, el programa de “Administración de recursos humanos” siguió siendo el programa con mayor cantidad de certificados 34.745, seguido de “manejo básico de la herramienta de hojas de cálculo” con 26.912 certificados. Finalmente, a finales del año 2020 se obtuvo un total de 304.535 certificados de programas de formación complementaria de dicho sector, presentando un decrecimiento en el año 2020 del 14% con respecto al año 2019 debido a la coyuntura a nivel mundial dada por la pandemia.

En el documento prospectiva ocupacional asistente administrativo 2030, un punto clave que mencionan los expertos, es la necesidad de que los procesos de formación inscritos en las áreas administrativas deben propender hacia una actitud ambiental positiva hacia el medio ambiente, con miras a lograr sostenibilidad de las organizaciones. Aspecto clave si se tiene en cuenta el papel fundamental que juega el personal administrativo para la administración de planes ambientales y/o gestión de la ISO 14001 al interior de las organizaciones.

Elementos fundamentales que también destacan los expertos relacionados a la gestión administrativa, es la necesidad de que los currículos académicos de formación en estas áreas administrativas deben ser más flexibles, implicar los diferentes niveles de cualificación y estar contextualizados a las necesidades de los sectores productivos y de las organizaciones, lo que supone una mejor y mayor articulación entre los sectores formativos y productivos.

Un aspecto clave que refieren estos expertos tiene que ver con lograr mejores y mayores habilidades investigativas, tecnológicas, alfabetización digital, bilingüismo y emprendimiento, logrando tener personal administrativo más calificado.

Al observar en algunos países el enfoque en la formación de la gestión administrativa se encuentra lo siguiente (RAMOS, 2018)[17]:

*Tabla 13- Enfoque de formación en Gestión Administrativa por país*

| País | Enfoque formación en gestión administrativa |
|---|---|
| Brasil | Trabajos de tipo asistencial especialmente para el sector industrial |

[17] Prospectiva Ocupacional, Asistente Administrativo 2030, Regional Distrito Capital SENA, 2018, pág. 78

| | |
|---|---|
| Reino Unido | Apoyo en la economía digital de las organizaciones y apoyo a estrategias de cultura organizacional. Así como el apoyo y desarrollo de emprendimientos. |
| España | Enfoque en formación para las empresas privadas y empresas del sector público. Con enfoque en servicio al cliente en empresas de acueducto, energía eléctrica y energías renovables |
| Chile y México | Formación orientada en el enfoque del servicio al cliente, para empresas del sector privado. |
| Colombia | En cuanto al estudio de competencias se observa que en el programa del SENA se deben reforzar las competencias cómo matemáticas, estadística, TICS, derecho<br>y emprendimiento, competencias que el SENA debía de reconsiderar en sus<br>programas de formación en donde se muestra fortaleza en competencia de gestión<br>documental. |

## 1.5 Entorno Tecnológico

En esta sección se abordan las tecnologías que ejercerán un mayor impacto en la transformación de la asistencia administrativa. A saber, la inteligencia artificial (IA), la computación en la nube, la transformación o evolución digital, el análisis de Big Data, el internet de las cosas, las comunidades online, y el blockchain. Estas tecnologías representan nuevas formas de hacer las cosas y, una vez dominadas, generarían cambios duraderos que las sociedades y empresas no “desaprenderán” nunca. A continuación, se hará una breve descripción de estas tecnologías y su relación con la Gestión Administrativa en Colombia.

### Inteligencia Artificial (IA)

La inteligencia artificial puede entenderse como “cualquier técnica que permite a los Computadores dar sentido a los datos de la misma manera que lo harían los humanos.

Desde la perspectiva de la gestión administrativa la IA, posibilita automatizar actividades o tareas mecánicas y rutinarias, que pueden prescindir de actuación

directa de personal administrativo, generando liberación de tiempo para que sea utilizado en tareas más complejas y que agregan mayor valor a las organizaciones públicas y privadas, ejemplo la atención personal a clientes, usuarios, ciudadanos y demás grupos de valor, que implica el despliegue de habilidades blandas por el personal administrativo y que no es fácil sustituir a partir de la automatización. De esta manera, la automatización desde esta lógica puede verse más como oportunidad de mejora en los procesos de operación de la organización, más que como sustitución de puestos de trabajo, sin desconocer que posiblemente a futuro, derive en la supresión de puestos de trabajo e implique reacomodamientos organizacionales de las empresas.

**Chatbots:** son asistentes virtuales en las páginas web de las organizaciones y ayudan a dar respuesta a preguntas frecuentes.

### Computación en la nube

Es un modelo para el uso de los recursos informáticos, basado en Internet. Dichos recursos, son aplicaciones de software, también pueden ser almacenamiento de archivos, bases de datos, correo electrónico, residen en servidores remotos, de modo que el usuario puede acceder a ellos desde cualquier lugar del mundo, siempre que cuente con un navegador y una conexión a Internet. (Cibernat Soluciones Tecnológicas Efectivas, s.f.)[18].

***Imagen 5 Computación en la nube***

[18] https://cibernat.com/articulos/computacion-en-la-nube




Desde la perspectiva de la gestión administrativa la facilita, pues les permite a las organizaciones y en particular al personal administrativo sea de los niveles directivos y/o gerentes hasta el auxiliar administrativo, realizar desde diferentes dispositivos, PC, teléfono móvil, Tablet, entre otros, de una manera práctica y ágil, administrar (almacenar, editar, compartir, crear) información y otros tipos de documentación, con la única condición de tener conexión a internet. Por eso la importancia de que, en este tipo de personal en las organizaciones, cuente con las habilidades digitales necesarias para maximizar las ventajas de esta tecnología.

**BIG DATA**

Es un sistema de procesamiento de datos a través de las Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones -TIC, caracterizado por variabilidad, velocidad y volumen… Como resultados, el Big Data aporta: celeridad en la gestión de información, apoyo para sistemas económicos, financieros y productivos y, fundamento a decisiones sobre aspectos sociales"[19]. Posibilitaría desde la perspectiva de la gestión administrativa, en particular al personal administrativo de las organizaciones, actividades de procesamiento y análisis de información para la

[19] file:///C:/Users/nsarriam/Downloads/6350-Texto%20del%20art%C3%ADculo-31783-1-10-20191210.pdf, Big Data: Un Análisis Documental de su Uso y Aplicación en el Contexto de la Era Digital, Mariana Escobar Borja y Margareth Mercado Perez, marzo 2017

mejor gestión de los riesgos de las organizaciones por un conocimiento mejor de los entornos (Instituto Europeo Posgrado)[20], toma de decisiones informadas y más estratégicas, mejores y mayores elementos de juicio para la viabilidad de proyectos de diversa índole, el desarrollo más a la medida de clientes para estrategias de mercadeo y de nuevos productos, procesos de planeación estratégica con mayor grado de rigurosidad a partir la construcción de escenarios, mayor asertividad en procesos de fidelización y atención de clientes, usuarios y/o ciudadanos.

**Soluciones Internet de las cosas (IOT):**

Es el escenario en los que la conectividad de red y la capacidad de cómputo se extienden a objetos, sensores y artículos de uso diario que habitualmente no se consideran computadoras, permitiendo que estos dispositivos generen, intercambien y consuman datos con una mínima intervención humana" (Karen Rose, 2015)[21].

La Inteligencia Artificial (IA) unida al internet de las cosas o IoT se conoce como AIoT. Refiere la conexión de cosas y máquinas para que operen por sí mismas, de manera ágil y espontánea, en sistemas complejos.

En Colombia, el internet de las cosas llega debido a la multinacional Claro[22] que desde el año 2018 comercializa soluciones inteligentes basadas en esta tecnología.

Con relación a las actividades de gestión administrativa esta tecnología puede facilitar actividades tales como[23]: la administración en la seguridad de las locaciones

[20] https://www.iep.edu.es/big-data-ventajas-desventajas/, Instituto Europeo de Postgrados, SUMA University
[21] https://www.internetsociety.org/es/resources/doc/2015/iot-overview/, La Internet de las Cosas, Una Breve Reseña, Karen Rose, Scott Eldridge, Lyman Chapin, Internet Society, octubre 2015. En el documento se reconoce que no hay una definición única, pero para efectos de este documento se recoge la definición que plantean.
[22] Comunicación celular S.A Comcel y Telmex Colombia S.A es una empresa de telecomunicaciones que presta servicio de telefonía fija, televisión por suscripción e internet residencial bajo la marca **Claro**. Es propiedad del grupo mexicano América Móvil, del empresario mexicano Carlos Slim. Desde el 26 de junio de 2012 todos sus negocios los hace bajo la marca Claro
[23] https://connectamericas.com/es/content/internet-de-las-cosas-puede-mejorar-tu-gesti%C3%B3n empresaria, Internet de las Cosas puede Mejorar tu Gestión Empresaria, Connet Américas

de las organizaciones (utilización de cámaras, colocación de sensores de movimiento), administración de personal a partir de la supervisión en tiempo real de equipos de trabajo, control de uso de energía y agua. Para el caso público, en la administración de justicia, (en los actuales momentos de pandemia) este tema toma relevancia en lo que se llama la digitalización de la justicia, en mayor y mejor grado con los propósitos de la Ley 2052 de 2020 anti-trámites, que busca una gestión administrativa automatizada al servicio del ciudadano, facilitando la gestión con los ahorros respectivos en movilidad.

En general el Internet de las cosas y la inteligencia artificial, serán un elemento transformador de la gestión administrativa, y este logrará su nivel, de acuerdo con el grado de maximización que se alcance al interior de las organizaciones.

**Blockchain**

Es una tecnología que permite la transferencia de datos de una manera completamente segura gracias a una codificación muy sofisticada. Se suele comparar con un libro de contabilidad de una empresa donde están registradas todas las entradas y salidas de dinero. Pero, en este caso, es un libro de acontecimientos digitales[24].

Según el Foro Económico Mundial hay ocho tendencias tecnológicas basadas en Blockchain que impactarán la gestión administrativa de las organizaciones: servicios financieros– pagos y servicios mercantiles, intercambio de divisas y transacciones internacionales, incluyendo remesas, plataformas para préstamos, monederos digitales, pagos peer-to-peer ( de igual a igual), gestión de activos, seguros de todo tipo; levantamiento de capital – plataformas para Crowdfunding (recaudación de fondos) y emisión de ICOs (BBVA, s.f.)[25]; contratos Inteligentes – Auto ejecutables

[24]https://gestion.pe/mundo/ocde-pide-corregir-las-fallas-estructurales-que-han-lastrado-latinoamerica-noticia/?ref=nota&ft=autoload

[25] https://www.bbva.com/es/que-son-las-icos/, “Las ICOs son una forma de financiación de proyectos o de empresas en fases tempranas que presentan una serie de ventajas respecto a la forma tradicional de financiación, ya sea ésta a través de capital riesgo, de ‘business angels’ o incluso haciendo una emisión de acciones”. Álvaro Martín, de BBVA Research,

y complementados por el aprendizaje automático; gestiones diversas – de Identidad, de seguridad, certificaciones y credenciales, principalmente mediante el uso de Ethereum (Ethereum, s.f.)[26]; aplicaciones de gobierno – votaciones y referendos, legislación, eliminación de burocracia, ciudades inteligentes y acceso a servicios electrónicos gubernamentales; descentralización de mercados – incluyendo la evolución de la economía colaborativa; cadenas de suministro – Internet de las Cosas (IoT), principalmente a través de IOTA; almacenamiento de datos - descentralización de servidores en la nube, registro de bienes raíces y otras propiedades, aplicaciones de salud[27].

Este tipo de cambios implica que los procesos educativos y formativos con relación a las áreas administrativas, realicen los ajustes y arreglos a que haya lugar, para tener personal administrativo acorde a estas tendencias. Pues como se observa, tareas administrativa repetitivas y rutinarias serán transformadas a procesos de automatización al interior de las organizaciones, avanzando en mayor grado hacia una cultura digital.

**Índice de Evolución Digital**

Colombia ocupó en el año 2017, el puesto 44, entre 60 países a los que se les midió el índice de evolución digital (Nonsoque, 2017)[28].

Este índice se calcula “según cuatro pilares: las condiciones de la infraestructura (acceso a las herramientas, además de su cobertura y calidad); el entorno institucional (desempeño en el ecosistema digital); las condiciones de demanda (capacidad y deseo de gastar, inclusión de moneda y consumo digitales), y los procesos de innovación y cambio (capacidad startup, oportunidades y sofisticación en los modelos de negocio)” (Nonsoque, 2017)[29].

---

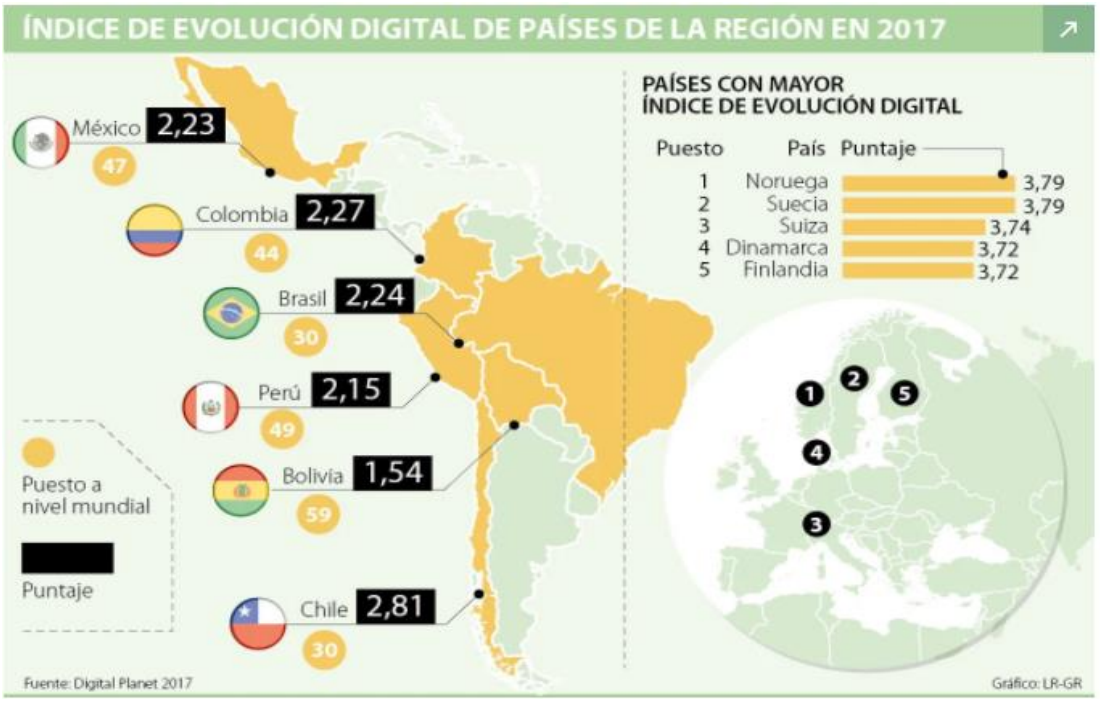
[26]https://es.wikipedia.org/wiki/Ethereum, “Ethereum es una plataforma open source, que sirve para programar contratos inteligentes. La plataforma es descentralizada a diferencia de otras cadenas de bloques. Es programable, lo que significa que los desarrolladores pueden usarlo para crear nuevos tipos de aplicaciones descentralizadas”

[27] Prospectiva Ocupacional, Asistente Administrativo 2030, Regional Distrito Capital SENA, 2018, Pag 49

[28] https://www.larepublica.co/globoeconomia/resultados-digital-planet-2017-2525942.

[29] https://www.larepublica.co/globoeconomia/resultados-digital-planet-2017-2525942. La imagen se toma de esta misma fuente

***Imagen No. 6 Índice de evolución digital de países de la región en 2017***




*Fuente: Digital Planet 2017*

Colombia denota un crecimiento en esta materia, en cuanto a la Gestión Administrativa y la Gestión del Talento Humano, las organizaciones han desarrollado una dinámica relacionada con la transformación cultural para adaptarse al cambio digital, en este caso, las habilidades digitales de los trabajadores deberán alinearse con esta tendencia mundial, realizando ajustes en sus perfiles ocupacionales y en sus manuales de funciones.

El grado de avance y/o retroceso en términos de evolución digital para las organizaciones, impacta la gestión administrativa, si se tiene en cuenta que lo digital incide al interior de éstas, para lograr mayores niveles de eficiencia y eficacia en las actividades administrativas, que de manera cotidiana se realizan, sino también hacia fuera, facilitando canales transaccionales de aspectos como el mercadeo digital y/o comercio electrónico.

## 1.7 Prospectiva de la Gestión Administrativa proyectada al año 2030

Las organizaciones deberán tener en cuenta, personal administrativo calificado con competencias en enfoque por proyectos, procesos de control de calidad, especializados en sectores productivos y con buen manejo de datos e información y herramientas tecnológicas.

A continuación, se presentan las habilidades que se esperan de este tipo de personal y las ocupaciones que cobran relevancia:

*Tabla 14 Prospectiva de la Gestión Administrativa al año 2030*

| **Habilidades técnicas y sociales esperadas por el sector productivo para la Gestión Administrativa** | **Nuevas ocupaciones de la Gestión Administrativa como una oportunidad para esta área** |
|---|---|
| Teletrabajo<br>Digitalización<br>Análisis de información<br>Conocimientos específicos del área o sector productivo<br>Manejo de procesos rápidos y eficientes.<br>Manejo de las tecnologías y sistemas de la información.<br>Planeación | Gestores administrativos especializados en los diferentes sectores de la economía.<br>Gestores de Calidad<br>Técnicos y tecnólogos en manejo de datos e información.<br>Asistentes de procesos.<br>Asistentes de sistemas integrados<br>Administrativos de Banca y Seguros<br>Administradores logísticos |

| | |
|---|---|
| Organización<br>Confidencialidad en el manejo de la información<br>Identificación y solución de problemas<br>Inteligencia emocional<br>Toma de decisiones<br>Capacidad de innovación y aprendizaje<br>Habilidades de comunicación<br>Bilingüismo<br>Formas de pensar prácticas<br>Iniciativa<br>Habilidades de Experiencia y servicio al cliente<br>Relaciones interpersonales<br>Dinamismo<br>Adaptación<br>Trabajo en equipo<br>Pensamiento crítico. | Administración de atención al cliente<br>Administradores contables, finanzas y Bolsa<br>Agentes de recaudación tributaria<br>Asistentes administrativos de Mercadeo, comercio exterior.<br>Asistentes de servicio social y apoyo a la comunidad<br>Asistentes administrativos en Salud |

## 2 BIBLIOGRAFÍA


- Ministerio de Educación Nacional de Colombia -SNIES 2019.
- Guía para el Desarrollo de Marco Europeo de Cualificaciones ((EQF-MEC) en el Sector Alimentario.
- Tomado del documento Interno Grupo de cualificaciones. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA LA ESTRUCTURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL MODELO DE CUALIFICACIONES SENA. 2021 página 11
- https://observatorio.sena.edu.co/Content/pdf/mesas_sectoriales/gestion_administrativa.pdf. Boletín sectorial
- Estudio Management as a Technology. Gráfico LR.V.T. Gráfico No. 1

- Foro económico Mundial. Factores para medir el índice de competitividad Global. 2020.
- Índice de Competitividad Global (colombiacompetitiva.gov.co)
- OEE-Perfil-Colombia-14-04-2021.pdf.
- https://www.larepublica.co/economia/la-caida-de-68-del-producto-interno-bruto-de-2020-fue-la-peor-de-la-historia-del-pais-3125632
- Posición del presidente de la ANDI
- DANE
- OEE MINCIT
- Banco de la Republica
- Servicio Público de Empleo Nacional – Ministerio de Trabajo Nacional
- Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. SNIES. Mayo 11 de 2021
- GESTIÓN ADMINISTRATIVA (sena.edu.co)
- https://www.portafolio.co/economia/finanzas/responsabilidad-ambiental-alla-cumplir-legal-97014
- Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. SNIES. Mayo 11 de 2021
- Prospectiva Ocupacional: Asistente Administrativo Para El Año 2030. versión 2.0 12 junio de 2018. Centro de Gestión administrativa.
- https://www.larepublica.co/alta-gerencia/colombia-puesto-26-de-38-en-ranking-de-gestion-administrativa-a-nivel-internacional-2963448
- Tuning Educational Structures in Europe 2006.
- Competencias Proyecto Tuning-Europa, Tuning-América Latina Nestor H. Bravo Salinas* Febrero 2007.

| | | |
|---|---|---|
| | | **SECCIÓN** |
| | | **DIVISIÓN** |
| | | **GRUPO** |
| | | **CLASE** |
| | | **CADENA DE VALOR** |
| | | **PROCESOS** |
| | **ÉGICO** | Gerencia General |
| | | Dirección Administrativa |
| | | Gerencia Financiera/Compras |

| | | |
|---|---|---|
| **ORGANIZACIÓNES /EMPRESAS DEL SECTOR** | **ESTRAT** | Gerencia Comercial (Ventas y Mercadeo) |
| | | Gerencia de Talento Humano |
| | | Gerencia de Tecnologia/Programación |
| | **MISIONAL** | Gerencia de Proyectos |
| | | Gestión de Operaciones |
| | | Almacen |
| | | Arrendamientos |
| | | Gestión de Calidad |
| | | Avaluos de Inmuebles |

| | | |
|---|---|---|
| | | Reparaciones |

observaciones

| |
|---|
| |
| M. Actividades pr |
| 70. Actividades de administración |
| 701. Actividades de administración empresarial |
| 7010. Actividades de administración empresarial |
| **ESLABÓN 1. DIRECCI** |
| **Direccionamiento estratégico**<br><br>Conjunto de actividades que abarcan la planeación, ejecución, seguimiento, evaluación, medición de impacto y mejoramiento de las actividades dentro de las organizaciones con el fin de dar cumplimiento de los objetivos y metas. |
| Gerente de Direccionamiento Estratégico<br>Subgerente de Direccionamiento Estratégico<br>Director General<br>Gerente |
| Gerente Administrativo y Financiero |
| Gerente de Operaciones<br>Gerente Financiero<br><br>Coordinador de Proyectos Especiales |

| | | |
|---|---|---|
| Gerente Comercial<br>Director de Telemercadeo | | |
| | | |
| | | |
| Gerente de Proyecto | | |
| Coordinador Operativo<br>Gerente de Operaciones | | |
| | | |
| | | |
| Jefe de Calidad | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |

Los siguientes cargos no lograrmos ubicarlos dentro de los cruces de la matriz. S

| |
|---|
| |
| rofesionales, científicas y técnicas |
| empresarial; actividades de consultoria de gestión |

| | |
|---|---|
| | 702. Actividades de consultoria d |
| | 7020. Actividades de consultoria |

## ONAMIENTO ADMINISTRATIVO

| | |
|---|---|
| **Gestión de recursos**<br><br>Conjunto de actividades que planifican, programan, asignan previamente los recursos para maximizar su eficiencia y control. | **Analisis prospect**<br><br>Conjunto de activida el manejo de la ir partiendo de la prod organización y cust el proposito de disp inforn |
| | Consultor |
| Director Administrativo | |
| Gerente Administrativo y Financiero<br>Gerente de Proyecto | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| Coordinador de Talento humano y Tecnología<br>jefe de Gestión Humana | | |
| Coordinador de TI | | |
| | | Coordinador de Proyectos Especiales |
| Coordinador de Cadena de abastecimiento<br>Jefe de Producción<br>Jefe de Clasificación | | |
| | | |
| | | |
| Coordinador de sistema de gestión y Salud en el trabajo | | |
| | | |



ervicios Generales - Representante de ventas- Ejecutivo de Cuenta- M

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| de gestión | 681. Actividade |
| de gestión | 6810. Actividad |
| | |
| **tivo e investigación**<br><br>ades que contemplan<br>nformación escrita,<br>ucción, conservación,<br>odia de la misma con<br>oner para consulta la<br>nación. | **Diagnóstico del bien**<br><br>Conjunto de actividades que abarcan el inventario del bien y el reporte de mantenimientos y reparaciones a los bienes con el proposito de evaluar el estado inicial del bien. |
| | |
| | |
| | |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| | |
|---|---|
| | |

Maestro de Obra

| |
|---|
| |
| |
| es inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados |
| es inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados |

## ESLA

| | |
|---|---|
| **Desarrollo de planes de acción**<br><br>Conjunto de actividades que contemplan la contratación de servicios de mantenimiento, el control en la ejecucion del presupuesto y el seguimiento al reporte de actividades de mantenimiento y reparación para | **Gestión documental**<br><br>Conjunto de actividades que contemplan el manejo de la información escrita, partiendo de la producción, conservación, organización y custodia de la misma con el proposito de disponer para consulta la |
| | |
| | |
| | |



# ÁREA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

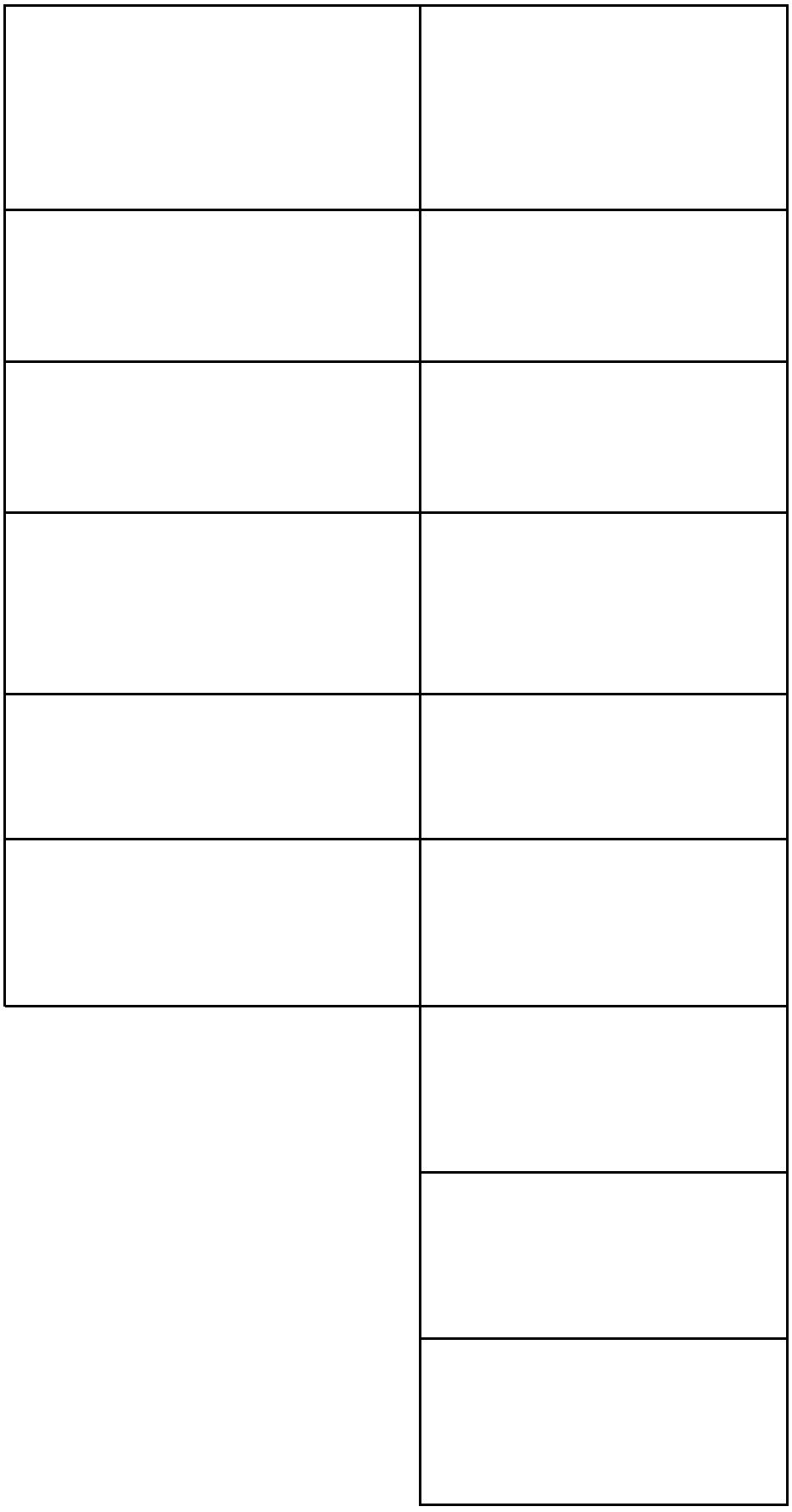
L. Actividades inmobiliarias

68. Actividades inmobiliarias

| | |
|---|---|
| | |

## BÓN 2. GESTIÓN DE BIENES INMUEBLES

| | |
|---|---|
| **Apoyo a la gestión contable**<br><br>Conjunto de actividades encaminadas a la recopilación, registro y suministro de información de las operaciones contables y financieras de las organizaciones para el analisis y toma de decisiones | **Apoyo a la gestión de cartera**<br><br>Conjunto de actividades que contemplan el seguimiento y apoyo al control de recaudo y seguimiento para cobros prejuridicos |
| | |
| | |
| | Coordinador de Pagos |





682. Actividades inmobiliarias realizadas a cambio de una retribución o por contrata

6820. Actividades inmobiliarias realizadas a cambio de una retribución o por contrata

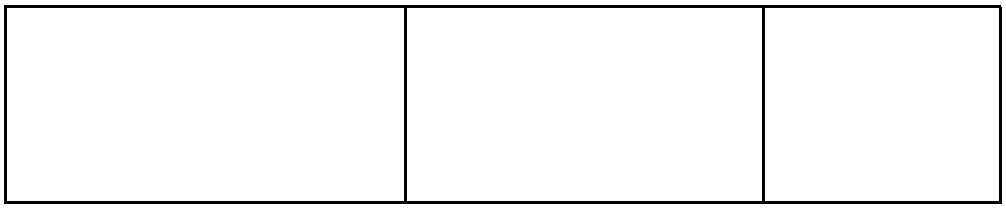
| **Gestión de clientes**<br><br>Conjunto de actividades orientadas a dar respuesta a las necesidades de los clientes y/o usuarios. | **Venta y arrendamiento**<br><br>Conjunto de actividades relacionadas con la promoción del bien inmueble para la venta | **Apoyo a procesos de entrega**<br><br>Conjunto de actividades relacionadas con el alistamiento del bien inmueble para la entrega y recepción. |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | Asesores de Ventaa | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Asesor de arrendamientos | |
| | | |
| | | Avaluador de Inmuebles |

| | | |
|---|---|---|
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | 8211. Actividades combinadas de servicios ad | |
| | | |
| **Legalización**<br><br>Conjunto de actividades encaminadas al cumplimiento legal y normativo relacionado con las actividades inmobiliarias para garantizar el debido | **Apoyo a la gestión documental**<br><br>Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las organizaciones, desde su origen | |
| | | |
| | Secretaria<br>Mensajero | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Auxiliar de archivo | |
| | | |
| | | |
| | | |



| |
|---|
| |
| N. Actividades de servicios administrativos y de apoyo |
| 82. Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoy |
| 821. Actividades administrativas y de apoyo de oficina |

| | |
|---|---|
| dministrativos de oficina | 8219. Fotocopiado, preparación |

## ESLABÓN 3. APOYO A PROCESOS ADMINIS

| | | |
|---|---|---|
| **Gestión de información y comunicaciones**<br><br>Conjunto de actividades por las cuales se controla el ciclo de vida de la información y se implementa y monitoriza los canales y contenidos de la comunicación, desde su obtención hasta su disposición final y con el | | **Gestión de proc**<br><br>Conjunto de ac permiten tramita necesarios para eventos cor empresa |
| | | |
| | | Supervisor de Mantenimientos Locativos |
| | | Analista de Compras |

| | | |
|---|---|---|
| Asistente de Servicio al Cliente | | |
| asistente de Recursos Hunanos | | |
| Analista Digital<br>Diseñador grafico | | |
| | | |
| | | Coordinacion Operativa<br>Lider Tecnico o Funcional |
| | | Auxiliar de<br>Coordinador de |
| | | |
| | | Auxiliar de Calidad y Servicios |
| | | |



| |
|---|
| |
| o a las empresas |
| |
| ı de documentos y otras actividades especializadas de apoyo a oficina |

## STRATIVOS

| | | |
|---|---|---|
| **esos logísticos**<br><br>ctividades que ar los recursos la ejecución de porativos y ariales. | **Apoyo a la gestión de información contable y financiera**<br><br>Conjunto de actividades de apoyo administrativo enfocadas a la organizacion, consulta, analisis y tramite de informacion contable y financiera con el proposito de facilitar | |
| | | |
| | | |
| | Supervisor Contable<br>Analista Contable<br>Analista de Cartera<br>Contador<br>Auxiliar Contable | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| almacen<br>Radiofarmacia | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| | PERFIL OCUPACIONAL |
|---|---|
| NOMBRE DEL CARGO U OCUPACIÓN: | Secretarios Generales |
| NOMBRE Y CÓDIGO OCUPACIÓN CUOC: | Secretarios Generales 41200 |
| ÁREA DE CUALIFICACIÓN: | AFDE - Administración, finanzas y derecho. |
| NOMBRE Y CÓDIGO OCUPACIÓN C.N.O.: | Secretarios 1311 |
| DENOMINACIONES: | Secretaria de gerencia<br>Secretario<br>Secretario auxiliar contable<br>Secretaria bilingüe<br>Secretaria ejecutiva<br>Secretario de procesamiento de textos<br>Secretario general<br>Secretario mecanógrafo<br>Secretario recepcionista<br>Secretario taquígrafo<br>Digitador<br>Transcriptor |
| **DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN - CUOC o PROPÓSITO DEL CARGO:** | Realizan funciones de secretariado a empleados, profesio<br>computadoras y otros equipos de procesamiento de texto<br>dan formato a documentos preparados por otros funcion<br>internos y externos, manejan agendas, concertan citas pa<br>pueden desempeñar en departamentos de empresas del |
| **FUNCIONES:** | Revisar ortografía, gramática y puntuación en los docume |
| | Atender clientes internos y externos |
| | Registrar información en sistemas de la unidad administra |
| | Recepcionar y distribuir información organizacional utiliza |
| | Elaborar documentos de la unidad administrativa |
| | Aplicar las políticas y procedimientos establecidos por la |
| | Gestionar actividades y reuniones administrativas relacio |
| | Controlar y tramitar pedidos de la unidad administrativa |
| | **HABILIDADES:** |

| | |
|---|---|
| **ACTITUDES Y HABILIDADES:** | Comprensión de lectura<br>Escucha activa<br>Redacción de textos<br>Comunicación asertiva<br>Relaciones interpersonales<br>Trabajo en equipo<br>Orientación al servicio<br>Trabajo bajo presión<br>Proactividad<br>Seguir instrucciones<br>Toma de decisiones<br>Pensamiento creativo<br>Empatía<br>Resolución de problemas y conflictos |
| | **ACTITUDES:**<br>Dominio de habilidades asociadas a la inteligencia emocic<br>Organización<br>Discreción<br>Polivalencia<br>Prudencia<br>Puntualidad<br>Espíritu de servicio<br>Responsabilidad |
| **REQUISITOS:** | **NIVEL ACADÉMICO MÍNIMO**: Tecnólogo en ciencias empı |
| | **EXPERIENCIA**: 6 meses en áreas afines |
| | **COMPLEJIDAD DEL TRABAJO:**<br>Habilidades lectoescritoras<br>Manejo situacional y del entorno<br>Habilidades ofimáticas<br>Manejo de información confidencial |
| **CONOCIMIENTOS:** | Gerencia y administración<br>Servicios de oficina y administrativos<br>Servicio al cliente<br>Idioma extranjero<br>Manejo de las TIC, Sistemas de información y comunicaci<br>Gestión Documental<br>Gestión por procesos |
| **RESPONSABILIDADES:** | Custodia y manejo de la información |
| | Manejo de la comunicación interna y externa |

| | |
|---|---|
| **PRODUCTOS:** | Comunicaciones organizacionales y administrativas<br>Información gestionada en aplicativos y sistemas de infor<br>Informe de indicadores de servicio |

| **EQUIPO TÉCNICO** | | |
|---|---|---|
| **ETAPAS** | **NOMBRE** | **ROL** |
| Elaboración | Andrés Paiba Rodríguez | Experto Técnico |
| Elaboración | Marco Antonio Baquero | Metodólogo de Normalización |
| Elaboración | William Fernando Benavides Espinosa | Apoyo Técnico |
| Elaboración | Alexandra Jeanette Pinto Linares | Metodóloga de Cualificaciones |
| Elaboración | Nelson Sarria Muñoz | Apoyo Técnico |
| Elaboración | Maria Alejandra Vallejos Pupiales | Apoyo Técnico |
| Elaboración | Heidy Carolina Cote Cadena | Apoyo Técnico |
| Elaboración | Juan Carlos Silva Rincón | Experto Técnico |
| | | |

| **CONTROL DE CAMBIOS** | |
|---|---|
| **TIPO DE CAMBIO** | **DESCRIPCI** |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| |
|---|
| |
| |
| |
| |
| |
| onales, directivos y gerentes, utilizan herramientas ofimáticas, o para transcribir correspondencia y otros documentos; verifican y arios; revisan correo entrante y saliente, atienden clientes ara reuniones y realizan funciones de apoyo administrativo. Se sector privado o público, entre otros. |
| entos organizacionales |
| |
| ativa y contable, utilizando software especializado |
| ando medios digitales |
| |
| organización |
| nadas con la agenda de trabajo |
| |
| |

| |
|---|
| |
| ɔnal |
| resariales administrativas o afines |
| |
| |
| |
| ones |
| |
| |

mación

| EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|
| Sena/Centro de Gestión Administrativa | Bogotá |
| Sena/Centro de Gestión Administrativa | Bogotá |
| Sena/ SNFT/ Grupo Gestión de Cualificaciones | Bogotá |
| Sena/ SNFT/ Grupo Gestión de Cualificaciones | Bogotá |
| Sena/ SNFT/ Grupo Gestión de Cualificaciones | Bogotá |
| Sena/ SNFT/ Grupo Gestión de Cualificaciones | Bogotá |
| Sena/ SNFT/ Grupo Gestión de Cualificaciones | Bogotá |
| Sena/Centro de Biotecnología Agropecuaria | Mosquera |
| | |

| ÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL**
**GESTIÓN DE CUALIFICACIONES**
**FORMATO MATRIZ DE RELACIÓN DE VARIABLES PARA ELABORACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA), CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE) Y NIVELACIÓN MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES (MNC)**

| Nombre Perfil CUOC | Código CUOC | Correlativa CNO | Denominaciones | Ocupaciones relacionadas | Descripción CUOC | Propuesta descripción del perfil ( se requiere identificar la función principal o competencia central del cargo) (Equipo Técnico) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Asistente Administrativo 1221 | Asistente de gerencia<br>Asistente de gerencia administrativa<br>Asistente de planeación administrativa<br>Asistente ejecutivo<br>Asistente de proyecto<br>Asistente ejecutivo administrativo<br>Gestor administrativo<br>Asistente Recursos Humanos<br>Gestor Empresarial | 24210 Profesionales y analistas de gestión y organización 33399 Agentes de servicios comerciales no clasificados en otras ocupaciones<br>33440 Secretarios médicos<br>34113 Asistentes legales y afines<br>41200 Secretarios generales<br>42251 Auxiliares de información y servicio al cliente<br>44161 Auxiliares de talento humano | Gestionan e implementan procesos, procedimientos y actividades administrativas de acuerdo con lineamientos organizacionales para el cumplimiento de los objetivos de las dependencias. Realizan funciones de enlace, coordinación y organización en apoyo de los directivos y profesionales, preparan correspondencia, informes y registros de los procedimientos y otros documentos especializados. Realizan funciones de secretariado a empleados, profesionales y d+G4+F4:F14+F4:F17+G4+F4:F14+F4:F19+G4+F4:F14 | Gestionan e implementan procesos, procedimientos y actividades administrativas de acuerdo con lineamientos organizacionales para el cumplimiento de los objetivos de las dependencias. Realizan funciones de enlace, coordinación y organización en apoyo de los directivos y profesionales, preparan correspondencia, informes y registros de los procedimientos y otros documentos especializados. Se pueden desempeñar en el sector público o privado, entre otros. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Asistente Organizacional | Asistente Administrativo 33431 | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |

**NORMAS SECTORIALES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADAS A LA FUNCION DEL PERFIL XXXXX**

| NOMBRE DE LA NORMA | CODIGO DE LA NORMA | MESA SECTORIAL | ACTIVIDADES CLAVES | FUNCION ASOCIADA | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

**EQUIPO TÉCNICO**

| ETAPA | NOMBRE | ROL | EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | | CORREO ELECTRÓNICO | CIUDAD |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Actualización | Andres Paiba Rodriguez | Equipo Técnico | Sena/Centro de Gestión Administrativa | Sena/Centro de Gestión Administrativa | | Bogotá |
| Actualización | Marco Antonio Baquero | Metodologo de Normalización | Sena/Centro de Gestión Administrativa | Sena/Centro de Gestión Administrativa | | Bogotá |
| | Juan Carlos Silva | Normalizador | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

**EQUIPO GRUPO CUALIFICACIONES**

| NOMBRE | ROL | CORREO ELECTRÓNICO | |
|---|---|---|---|
| William Fernando Benavides Espinosa | Apoyo Técnico | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Alexandra Jeanette Pinto Linares | | Metodóloga de Cualificaciones | | |
| | | | | |

)

| Funciones CUOC | Funciones propuestas Equipo Técnico | Depurar normas ( ubicar AC y CE) | Actividad clave | Criterios de desempeño asociado |
|---|---|---|---|---|
| Coordinar con otros miembros del personal asuntos relacionados con las operaciones de la organización. | **Gestionar las actividades organizacionales y administrativas de las unidades en la empresa.** | 210601023 Coordinar actividades de acuedo con estrategias de gestión y proceso administrativo | 1.Diagnosticar la unidad administrativa<br>2.Estructurar plan de acción<br>3.Controlar actividades | 1.1 La selección de variables corresponde con metodologías técnicas<br>1.2 La elaboración de la herramienta de análisis está de acuerdo con metodología administrativa<br>1.3 La recopilación de la información está acorde con metodología técnica<br>2.1 La selección de actividades está acorde con metodologías técnicas<br>2.2 La proyección de recursos corresponde con diagnóstico de la unidad y metodologías<br>2.3 La elaboración del cronograma cumple con técnicas de gestión de tiempos<br>2.4 La asignación de actividades está acorde con procedimiento técnico<br>3.1 El seguimiento al plan de acción cumple con procedimiento y metodologías técnicas<br>3.32Los ajustes al plan de acción corresponden con procedimiento administrativo<br>3.3 La verificación de acciones de mejora corresponde con procedimiento administrativo |
| Elaborar documentos, correspondencia, actos administrativos, cartas comerciales y dar respuestas a las mismas de acuerdo con lineamientos de la organización, guía y procedimientos técnicos | **Elaborar documentos administrativos** | 210601031 Elaborar documentos de acuerdo con técnicas y normativa | 1. Preparar información documental<br>2. Esquematizar estructura<br>3. Componer contenido | 1.1 La consulta de información está acorde con técnicas de análisis y tipo de fuente<br>1.2 La clasificación de información corresponde con metodologías de análisis y guía técnica<br>1.3 El cotejo de datos corresponde con tipo de documento y procedimiento técnico<br>1.4 La delimitación de datos está acorde con procedimiento técnico y técnicas de análisis de información<br>2.1 La selección del documento corresponde con procedimiento técnico y tipo de requerimiento<br>2.2 La fijación de estilo está acorde con procedimiento técnico y reglas gramaticales<br>2.3 La elección del tipo de fuente está acorde con guía técnica y tipo de requerimiento<br>2.4 La secuenciación de partes esenciales cumple tipo de comunicación y guía técnica<br>2.5 La distribución del documento corresponde procedimiento y guía técnica<br>3.1 El empleo del lenguaje corresponde con técnicas de redacción y reglas gramaticales<br>3.2 La extensión del contenido está acorde con componentes estructurales y tipo de texto<br>3.3 La utilización de palabras está acorde con técnicas de redacción y normas ortográficas<br>3.4 La configuración de elementos corresponde con procedimiento técnico y técnicas de graficación<br>3.5 El ajuste de imágenes corresponde con procedimiento técnico y técnicas de diseño<br>3.6 La representación de tablas corresponde con procedimiento técnico y técnicas de elaboración |
| | | 210001016 Estructurar proyectos según metodología y modelo de direccionamiento estratégico ( MS dirección y gerencia)( para la formulación del plan estratégico de la empresa) ( se podrian algunas de los CDE de esta NSCL) | 1.Perfilar entorno<br>2. Organizar propuesta | 1.1 La selección de criterios de planeación cumple con parámetros del plan de gestión<br>1.2 La clasificación del plan está acorde con metodología de análisis<br>1.3 La determinación de variables cumple con parámetros del plan de gestión<br>1.4 La cuantificación de indicadores cumple con técnicas de análisis y métodos de control<br>1.5 La valoración de impactos corresponde con metodología de evaluación<br>1.6 La validación de la información corresponde con metodología del plan de comunicación<br>1.7 El uso de herramientas de implementación está acorde con metodología y modelo de gestión<br>2.1 El planteamiento de la metodología cumple con parámetros de gestión<br>2.2 La cuantificación de recursos cumple con métodos de medición<br>2.3 La clasificación de la información cumple con metodología del plan de comunicación<br>2.4 La estructuración de la ingeniería del proyecto cumple con parámetros del marco estratégico<br>2.5 La valoración de la viabilidad corresponde con parámetros de diagnostico<br>2.6 El cálculo de proyecciones cumple con metodología de análisis<br>2.7 La programación de actividades cumple con cronograma y plan de gestión<br>2.8 La evaluación de factores cumple con técnicas de análisis y métodos de control<br>2.9 La Integración del plan cumple con parámetros del marco estratégico |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Asistir la gestión de proyectos de acuerdo con metodologías y normativa vigente | **Apoyar proyectos administrativos y empresariales que contribuyan con los objetivos de la empresa.** | 210601027 Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico ( vigencia 2025) | 1. Clasificar soportes | 1.1 La recolección de datos cumple con guía técnica y normativa<br>1.2 La revisión de los soportes está de acuerdo con procedimientos y normativa<br>1.3 El ordenamiento de los soportes cumple con procedimiento y métodos técnicos<br>1.4 La codificación documental cumple con procedimiento y normativa |
| | | | 2. Consolidar información | 2.1 La selección de la información está de acuerdo con procedimiento técnico<br>2.2 El uso de herramientas tecnológicas está acorde con especificaciones técnicas<br>2.3 La transcripción del documento cumple con técnicas de digitación y procedimiento técnico<br>2.4 El almacenamiento de la información cumple con procedimiento técnico y normativa archivística |
| | | 280301200 Programar proyectos según especificaciones técnicas y métodos de planeación. | Consolidar información técnica | 1.1 La recopilación de la información técnica está acorde con requerimientos del proyecto y métodos de planeación.<br>1.2 La verificación de información técnica está acorde con métodos y requerimientos del proyecto.<br>1.3 La proyección de recursos está acorde con requerimientos del proyecto y métodos de programación.<br>1.4 La selección de recursos está acorde con requerimientos del proyecto. |
| | | | Coordinar actividades | 2.1 La definición de actividades está acorde con requerimientos del proyecto y técnicas de planeación.<br>2.2 La asignación de recursos está acorde con requerimientos del proyecto y técnicas de planeación.<br>2.3 La elaboración del cronograma está acorde con requerimientos del proyecto y técnicas de planeación.<br>2.4 La elaboración de flujo de caja está acorde con requerimientos del proyecto y técnicas de planeación.<br>2.5 El control de actividades está acorde con requerimientos del proyecto y técnicas planeación. |
| Gestionar solicitudes para concertar entrevistas, citas, reuniones, actividades y viajes de acuerdo con procedimientos técnicos y organizacionales | **Organizar cronograma de actividades administrativas que permitan el cumplimiento de tareas y agenda.** | 210601030 Organizar reuniones administrativas de acuerdo con técnicas de planeación y tipo de temática | 1. Disponer recursos | 1.1 La organización del material corresponde con recursos logísticos y tipo de reunión<br>1.2 La separación del ambiente está acorde con técnicas de análisis y recursos logísticos<br>1.3 La adaptación del material corresponde con procedimiento técnico y tipo de reunión<br>1.4 El cotejo de funcionalidades está acorde con manual técnico y tipo de requerimiento<br>1.5 La adecuación de complementos está acorde con procedimiento técnico y tipo de herramienta<br>1.6 El accionamiento de comandos corresponde con procedimiento técnico y tipo de herramienta<br>1.7 El ajuste de equipos está acorde con procedimientos técnicos y manual operacional<br>1.8 La conexión de equipos corresponde con procedimientos técnicos y manual operacional<br>1.9 La prueba de funcionamiento está acorde con procedimiento técnico y tipo de equipos |
| | | | 2. Estructurar plan deactividades | 2.1 La división de tiempos corresponde con técnicas de planeación y tipo de reunión<br>2.2 La asignación de roles está acorde con tipo de reunión y procedimiento técnico<br>2.3 La secuenciación de actividades corresponde con técnicas de planeación y tipo de reunión<br>2.4 El alcance de las actividades corresponde con técnicas de planeación y tipo de reunión<br>2.5 El cambio de actividades está acorde con procedimiento técnico y técnicas de planeación |
| | | | 3. Manejar información | 3.1 El acopio de información está acorde con técnicas de recopilación y tipo de reunión<br>3.2 La selección de información corresponde con técnicas de análisis y tipo de reunión<br>3.3 El envío de información está acorde con procedimiento técnico y tipo de reunión<br>3.4 La transcripción de datos corresponde con procedimiento técnico y tipo de herramienta<br>3.5 La conservación de datos está acorde con medios tecnológicos y normativa |
| | | | 4. Interactuar con participantes | 4.1 La elección de participantes está acorde con procedimiento técnico y tipo de convocatoria<br>4.2 La citación de asistentes está acorde con procedimiento técnico y herramientas informáticas<br>4.3 La corroboración de participantes está acorde con procedimiento técnico y tipo de convocatoria<br>4.4 La ubicación de participantes está acorde con procedimiento técnico y protocolos de servicio<br>4.5 La orientación de acciones corresponde con procedimiento técnico y protocolo de servicio<br>4.6 El seguimiento de las acciones está acorde con procedimiento técnico y tipo de agenda<br>4.7 El manejo de novedades corresponde con procedimiento técnico y protocolo de servicio |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Atender clientes de acuerdo con protocolos de servicio. | **Atender clientes de acuerdo con protocolos de servicio.** | 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. | 1. Interactuar con personas<br>2. Tratar información<br>3. Emitir respuesta | 1.1 La posición corporal corresponde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio<br>1.2 La expresión corporal cumple con normas de cortesía y protocolo de servicio<br>1.3 El empleo de vocabulario técnico está acorde con normas de cortesía y protocolo de servicio<br>1.4 La moderación del tono de voz está acorde con tipo de cliente y técnicas de comunicación<br>1.5 El enunciado de preguntas está acorde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio<br>1.6 La secuenciación de preguntas está acorde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio<br>1.7 La coherencia de preguntas está acorde con técnicas de comunicación y protocolo de servicio<br>1.8 El tiempo de respuesta corresponde con indicadores de gestión y protocolo de servicio<br>1.9 La priorización de acciones está acorde tipo de requerimiento y protocolo de servicio<br><br>2.1 El ordenamiento de la información está acorde con métodos de organización<br>2.2 La confirmación de datos cumple con protocolos de servicio y normativa de seguridad<br>2.3 El registro de datos está acorde con sistema de información y protocolo de servicio<br>2.4 El enrutamiento de información corresponde con procedimientos técnicos y protocolo de servicio<br>2.5 La disposición de la información corresponde con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico<br><br>3.1 La categorización de solicitudes está acorde con protocolo de servicio y tipo de requerimiento<br>3.2 La asignación de solución está acorde con protocolo de servicio y tipo de requerimiento<br>3.3 La notificación de novedades está acorde con procedimiento técnico y métodos de calificación del servicio<br>3.4 La orientación de la respuesta al cliente corresponde con procedimiento técnico y protocolo de servicio<br>3.5 El cierre de la respuesta está acorde con procedimiento técnico y tipo de requerimiento |
| Recepcionar, clasificar y distribuir las comunicaciones de acuerdo con el procedimiento de la organización. | **Organizar archivos de gestión y documentos de la unidad administrativa** | 210602021 Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa (vigente 2023, es de la mesa de Gestión documental) | 1. Aplicar Instrumentos Archivísticos<br>2. Consolidar la transferencia documental | 1.1 La identificación de las agrupaciones documentales está acorde con la tabla de retención documental y el cuadro de clasificación documental.<br>1.2 La clasificación de los documentos de archivo corresponde con la tabla de retención documental y el cuadro de clasificación documental.<br>1.3 La ordenación de los documentos de archivo cumple con principios archivísticos y normativa.<br>1.4 La foliación de los documentos de archivo cumple con procedimientos técnicos y normativa.<br>1.5 La descripción documental cumple con los procedimientos técnicos y normativa<br>1.6 La selección de las unidades de conservación cumple con procedimientos técnicos y normativa.<br>1.7 La elaboración de instrumentos de descripción cumple con procedimientos técnicos y normativa<br>1.8 El control de documentos de archivo cumple con procedimientos técnicos y normativa<br>1.9 El préstamo de documentos de archivo cumple con normativa<br><br>2.1 El alistamiento de los documentos de archivo cumple con el programa de gestión documental y tabla retención documental<br>2.2 La elaboración del inventario documental cumple con procedimientos técnicos y normativa.<br>2.3 El traslado de los documentos de archivo cumple con procesos técnicos y normativa.<br>2.4 La entrega de los documentos de archivo cumple con principios archivísticos procedimientos técnicos y normativa. |
| Organizar archivos de gestión y documentos de la unidad administrativa de acuerdo con la legislación vigente, procesos administrativos, lineamientos y procedimientos técnicos. | **Brindar soporte administrativo a las diferentes áreas de la empresa y los sistemas integrados de gestión a partir de lineamientos organizacionales y normatividad vigente** | 210601033 Estructurar informes administrativos de acuerdo con manuales y técnicas de analítica de datos (Revisar con la MS de contabilidad y finanzas y mesa de talento | 1. Consolidar datos | 1.1 La selección de fuentes de información está acorde con técnicas de análisis y tipo de requerimiento<br>1.2 El acopio de información corresponde con técnicas de análisis y métodos de búsqueda<br>1.3 La clasificación de información está acorde con técnicas de análisis y tipo de requerimiento<br>1.4 La contrastación de datos corresponde con técnicas de análisis y métricas de calidad<br>1.5 La eliminación de datos corresponde con técnicas de análisis y herramientas informáticas<br>1.6 El ajuste de base de datos corresponde con técnicas de validación y herramientas informáticas<br>1.7 La filtración de datos corresponde con tipo de informe y herramientas informáticas |
| | | | 2. Organizar herramienta de control | 2.1 La descripción de secciones corresponde con técnicas de análisis de información y tipo de informe<br>2.2 La distribución de los componentes corresponde con técnicas de análisis y tipo de informe<br>2.3 La integración de componentes está acorde con tipo de informe y herramientas informáticas<br>2.4 La variación de secciones está acorde con técnicas de análisis y tipo de informe<br>2.5 El encadenamiento de contenidos está acorde con técnicas de análisis y tipo de informe<br>2.6 El orden de contenidos está acorde con tipo de informe y tipo de requerimiento |
| | | | 3. Tratar información | 3.1 El cotejo de variables está acorde con técnicas de análisis y métodos estadísticos<br>3.2 El empleo de variables corresponde con técnicas de análisis y tipo de informe<br>3.3 El cruce de las variables está acorde con técnicas de análisis y métodos estadísticos<br>3.4 La elección de tablas está acorde con procedimiento técnico y tipo de informe<br>3.5 La modificación tablas corresponde con procedimiento técnico y tipo de panel de control<br>3.6 La asignación de gráficos está acorde con técnicas de análisis y tipo de informe<br>3.7 El cambio de detalles corresponde con procedimiento técnico y tipo de panel de control<br>3.8 La concatenación de la información corresponde con técnicas de redacción y presentación de informes |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Controlar inventarios y tramitar pedidos de la unidad administrativas de acuerdo con procesos administrativos, lineamientos y procedimientos técnicos | **Gestionar inventarios y pedidos de la unidad administrativa de acuerdo con procesos organizacionales.** | 210101062 Controlar los inventarios según indicadores y métodos ( MS de Logística) | 1. Valorar inventarios<br>2. Monitorear inventarios | 1.1 La clasificación de información de los inventarios está acorde con los tipos y métodos de valoración<br>1.2 El cálculo de los inventarios está acorde con criterios de valoración y métodos de costeo<br>1.3 La consolidación de los costos de inventarios está acorde con los métodos de costeo<br>1.4 El registro de costos de los inventarios cumple con los procedimientos técnicos<br><br>2.1 La correlación del movimiento de los inventarios está acorde con los métodos y los indicadores<br>2.2 La reposición de los inventarios está acorde con el sistema de control y de información<br>2.3 El ajuste de inventarios está acorde con la información del sistema y punto de reposición<br>2.4 La comparación del stock está acorde con el tipo y sistemas de inventarios<br>2.5 El reporte de trazabilidad del producto cumple con procedimientos técnicos y tipo de codificación<br>2.6 La inspección del estado de inventarios cumple con los procedimientos y normativa de calidad |
| Transcribir intervenciones grabadas garantizando la exactitud de las mismas de acuerdo con formatos establecidos.<br><br>Aplicar los procedimientos técnicos establecidos de acuerdo con las políticas de la organización.<br><br>Desempeñar funciones afines. | **Apoyar la planeación de estrategias de mercadeo que permitan ampliar clientes y usuarios de los productos y servicios de la organización.** | 260101061 Formular el plan según objetivos y metodologías | Diagnosticar Entorno<br><br>Estructurar plan | 1.1 La determinación de políticas corresponde con el marco estratégico<br>1.2 La determinación de las características del sector está acorde con direccionamiento estratégico<br>1.3 La recolección de la información está acorde con criterios de análisis y herramientas de investigación<br>1.4 La evaluación de los resultados está acorde con las técnicas de análisis<br>1.5 La elaboración del informe está acorde con sistemas y metodología de la información<br><br>2.1 La fijación de objetivos está acorde con las políticas y especificaciones técnicas<br>2.2 El planteamiento de estrategias está acorde con métodos de análisis y metodologías<br>2.3 La determinación de indicadores está acorde con procedimientos técnicos<br>2.4 La cuantificación de los recursos corresponde con las estrategias y métodos<br>2.5 La programación de las actividades corresponde con metodologías de evaluación y estrategia<br>2.6 La retroalimentación del plan está acorde con técnicas de comunicación y criterios técnicos<br>2.7 La fijación de puntos críticos de control está acorde con objetivos y métodos |

| **OBSERVACION** |
|---|
| |

| Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación | Nivel de AUTONOMIA | Nivel del descriptor del marco CONOCIMIENTO | Nivel del descriptor del marco DESTREZA | Nivel de marco resultado de aprendizaje | Habilidades |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Diagnosticar la unidad de la empresa de acuerdo con metodologías técnico administrativas y resultados de la información. (1.1, 1.2, 1.3) | 1.1 Describe las características de la unidad administrativa y estructura organizacional de acuerdo con proceso administrativo. | 5 | 5 | 4 | 5 | Comprensión de lectura<br>• Escucha activa<br>• Redacción de textos<br>• Comunicación asertiva<br>• Pensamiento crítico<br>• Relaciones interpersonales<br>• Trabajo en equipo<br>• Orientación al servicio<br>• Gestión del tiempo<br>Analiisis de información.<br>Manejo de procesos rápidos y eficientes.<br>Confidencialidad en el manejo de información.<br>Resolución de problemas.<br>Toma de Decisiones.<br>Capacidad de innovación y aprendizaje<br>Gestión de procesos y procedimientos<br>Gestión en la organización y métodos. |
| | 1.2 Reconoce procesos y procedimientos organizacionales de acuerdo con la estructura de la empresa y actividad económica. | | | | | |
| | 1.3 Elabora matrices de diagnóstico organizacional teniendo en cuenta objetivos, políticas y necesidades de la empresa. | | | | | |
| 2. Definir el plan de acción de acuerdo con proyección de recursos, diagnóstico y políticas organizacionales. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4) | 2.1 Reconoce los componentes del plan de acción organizacional teniendo en cuenta propósito y objetivos de la unidad administrativa | | 5 | 4 | 5 | |
| | 2.2 Presenta informes, análisis y proyecciones del plan de acción en función de objetivos, políticas y recursos disponibles. | | | | | |
| 3. Verificar el cumplimiento del plan de acción de acuerdo con objetivos, políticas y lineamientos organizacionales. (3.1, 3.2, 3.3) | 3.1 Ajusta las actividades a desarrollar en el plan de accion de acuerdo con hallazgos, resultados y objetivos organizacionales | | 5 | 5 | 5 | |
| | 3.2 Aplica medidas correctivas y planes de mejora al la implementación del plan de acción teniendo en cuenta los hallazgos detectados y no conformidades. | | | | | |
| 1. Consolidar la información según el tipo de documento y protocolos establecidos. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4) | 1.1 Selecciona documentos organizacionales de acuerdo con necesidades, funciones y actividad económica. | | 4 | 4 | 4 | |
| | 1.2 Recopila información de diversas fuentes para estructurar los documentos | | | | | |
| 2. Estructurar los documentos según los parametros definidos. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5) | 2.1 Utiliza la guía técnica para la presentación de informes escritos de acuerdo con los procedimientos y normativa | | 4 | 4 | 4 | |
| | 2.2 Elabora documentos de acuerdo a la estructura requerida y las necesidades de la organización. | | | | | |
| 3. Utilizar los componentes y reglas gramaticales en la elaboración de documentos de acuerdo con normativa y necesidades organizacionales. (3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8) | 3.1 Redacta documentos organizacionales teniendo en cuenta normas, técnicas y las necesidades de la organización. | | 4 | 4 | 4 | |
| | 3.2 Emplea técnicas para el manejo, uso y seguridad de la información de acuerdo a la politica organizacional. | | | | | |
| 1. Identificar las necesidades de generación de proyectos de acuerdo con objetivos y políticas organizacionales. | 1.1 Procesa la información aplicando los conceptos y políticas organizacionales | | 6 | 6 | 6 | |
| | 1.2 Evalúa la información de acuerdo con las necesidades y políticas organizaciónales | | | | | |
| | 1.3 Utiliza herramientas ofimaticas para la elaboración de los informes de los proyectos. | | | | | |
| | 1.4 Utiliza metodologias para la gestión de proyectos | | | | | |
| 2. Generar propuesta de proyectos organizacionales que contribuyan con los objetivos, politicas, y actividad economica. | 2.1 Establece presupuestos de ejecución del proyecto | | 6 | 6 | 6 | |
| | 2.2 Evalua el logro de los objetivos establecidos en el proyecto | | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Disponer los diferentes tipos de soportes documentales de acuerdo con procedimientos, métodos técnicos y normativa archivística.(1.1,1.2, 1.3, 1.4) | 1.1 Identifica los soportes documentales de los procesos | **4** | **5** | **5** |
| | 1.2 Cataloga la información documental y soportes de acuerdo con políticas organizacionales y normativa archivística. | | | |
| | 1.3 Revisa la información recolectada de acuerdo con la normatividad y procedimiento técnico. | | | |
| 2.1 Manejar software de acuerdo con tipo de requerimiento y protocolos de uso. | 2.1 Utiliza el software de acuerdo con la normatividad y el protocolo de uso. | **4** | **4** | **4** |
| | 2.2 Registra datos e información en el software de acuerdo con la normatividad y procedimiento técnico. | | | |
| 1. Administrar la información tecnica de acuerdo con los proyectos de la organización (1.1, 1.2). | 1.1 Identifica las necesidades de información de acuerdo con los proyectos de la organización. | **5** | **4** | **5** |
| | 1.2 Corrobora que la información cumpla requerimientos del proyecto y métodos de planeación establecidos por la organización | | | |
| 1.2 Integrar los recursos necesarios de acuerdo con los requerimientos del proyecto y los metodos de programacion (1.3, 1.4) | 1.2.1 Apoya la integración de los recursos disponibles acorde con requerimientos del proyecto y métodos de planeación. | **4** | **5** | **5** |
| | 1.2.2 Verifica la asignación de los recursos acorde con los metodos y requerimientos del proyecto. | | | |
| 2. Coordinar actividades de proyecto teniendo en cuenta los recursos disponibles y la planeacion estrategica de la organización (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5) | 2.1 Apoya la elaboración del cronograma de actividades acorde con requerimientos del proyecto y técnicas de planeación | **5** | **5** | **5** |
| | 2.2 Realiza seguimiento a las actividades del proyecto de acuerdo con las técnicas de planeación | | | |
| 1.1. Preparar los recursos necesarios para reuniones de trabajo, actividades y entrevistas de acuerdo con la agenda de las áreas de trabajo. (1.1,1.2,1.3) | 1.1 Identifica los recusos disponibles en la organización | **4** | **4** | **4** |
| | 1.2 Organiza los recursos disponibles en la organización. | | | |
| 1.2. Comprobar la funcionalidad y disponibilidad de los recursos logisticos acorde a procedimientos técnicos, manual operacional, tipo de herramienta y/o equipo. (1.4,1.5,1.6,1.7,1.8,1.9) | 1.2.1 Ajusta los equipos de acuerdo al tipo de reunion, procedimientos técnicos, manual operacional, tipo de herramienta y/o equipo. | **5** | **5** | **5** |
| | 1.2.2 Prueba el funcionamiento y conexión de acuerdo a procedimientos técnicos, manual operacional, tipo de herramienta y/o equipo. | | | |
| 2. Determinar las actividades de las agendas de trabajo organizacional de acuerdo con tiempos establecidos.(2.1 -2.5) | 2.1 Establece cronograma de actividades | **4** | **4** | **4** |
| | 2.2 Corrobora el cumplimiento de las actividades programadas. | | | |
| | 2.3 Ajusta actividades programadas dentro del cronograma. | | | |
| 3. Utilizar tecnologías de la información para el manejo de de las agendas de trabajo según necesidades y requerimientos organizacionales. | 3.1 Establecer la agenda de las reuniones programadas | **5** | **5** | **5** |
| | 3.2 Elaborar las actas de las reuniones programadas | | | |
| | 3.3 Maneja los software de forma diligente para organizar las actividades de la organización | | | |
| 4. Atender participantes aplicando protocolos y acciones para las reuniones de acuerdo con objetivos establecidos. | 4.1 Convoca a los diferentes participantes de las reuniones. | **4** | **4** | **4** |
| | 4.2 Comunica las diferentes novedades presentadas en el desarrollo de las reuniones. | | | |
| | 4.3 Facilita información de manera oportuna a los participantes en la Reunión | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Aplicar las técnicas de comunicación según los protocolos de servicio, necesidades de los clientes y objetivos establecidos. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9) | 1.1 Atiende usuarios y facilita la información pertinente de acuerdo a las normas de la organización | **4** | **4** | **4** |
| | 1.2 Ejecuta sus funciones en la atención al cliente interno y externo de acuerdo al protocolo de servicio al cliente. | | | |
| | 1.3 Expresa de manera respetuosa con claridad y excelente actitud la información suministrada a los clientes según las políticas o normas organizacionales | | | |
| 2. Procesar información y datos de los clientes teniendo en cuenta protocolos de servicio y tecnología disponible. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5) | 2.1 Maneja correctamente el software de la organización disponible para el servicio al cliente de acuerdo a normativa | **4** | **4** | **4** |
| | 2.2 Procesa la información de clientes y usuarios aplicando los conceptos y políticas organizacionales | | | |
| | 2.3 Evalúa la información de acuerdo con las necesidades y políticas organizaciónales | | | |
| | 2.4 Genera informes de seguimiento a los clientes según las normas organizacionales y políticas de calidad | | | |
| 3. Responder solicitudes de servicio de los clientes teniendo en cuenta requerimientos, protocolos y políticas organizacionales. (3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5) | 3.1 Entrega respuesta a solicitudes de clientes de acuerdo con tiempos establecidos y políticas organizacionales. | **4** | **4** | **4** |
| 1. Definir acciones de gestión documental de acuerdo con procedimientos y normativa de archivo. | I1.1 nterpreta el procedimiento de archivo de gestión de acuerdo con principios archivísticos y normativa. | **5** | **5** | **5** |
| | 1.2 Aplica el proceso de transferencia documental teniendo en cuenta procedimientos técnicos y normativa. | | | |
| | 1.3 Clasifica los documentos recibidos de acuerdo a la política organizacional | | | |
| 2. Gestionar actividades de archivo y manejo documental teniendo en cuenta politicas organizacionales, procedimientos técnicos y normativa. | 2.1 Organiza series e inventario documental de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa. | **5** | **5** | **5** |
| | 2.2 Administra información documental teniendo en cuenta normativa y políticas organizacionales. | | | |
| | 2.3 Archiva documentos organizacionales teniendo en cuenta procedimientos técnicos y normativa. | | | |
| 1. Determinar tipos y clases de datos utilizados en la organización de acuerdo con procesos y procedimientos de la empresa. | 1.1 Procesa información aplicando la analítica de datos de acuerdo con tipos de informes, políticas organizacionales y software especializado | **5** | **5** | **5** |
| | 1.2 Administra datos e información de acuerdo a herramientas informaticas y metricas de calidad definidos por la organización | | | |
| 2. Gestionar herramientas de control e integración de datos de acuerdo con técnicas de análisis y herramientas informáticas. | 2.1 Define las secciones y componentes de la estructura de control según tecnicas de analisis de informacion y tipos de informe | **5** | **5** | **5** |
| | 2.2 Integra los contenidos de la estructura segun tipo de informe, tipo de requerimiento y herramientas informaticas | | | |
| 3. Aplicar técnicas de analítica de datos y análisis de información teniendo en cuenta tipos de informes y políticas organizacionales. | 3.1 Utiliza software especializado para el manejo e integración de datos organizacionales haciendo uso de técnicas de análisis y herramientas informáticas. | **5** | **5** | **5** |
| | 3.2 Procesa información aplicando la analítica de datos de acuerdo con tipos de informes, políticas organizacionales y software especializado. | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Establecer las herramientas para la valuación de inventarios de acuerdo con la actividad económica, y los sistemas de administración de inventarios. (1.1, 1.2, 2.3, 1.4) | 1.1 identifica los modelos de control de inventarios de acuerdo al tipo de negocio | **5** | **5** | **5** | |
| | 1.2 Calcula inventarios de mercancías y materias primas teniendo en cuenta criterios de valoración y métodos de costeo. | | | | |
| 2. Utilizar métodos de valoración de inventarios de mercancías y materias primas de acuerdo con procedimientos técnicos y políticas organizacionales. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6) | 2.1 Verifica las existencias de los inventarios según las políticas organizacionales y los espacios existentes para su almacenamiento | **5** | **5** | **5** | |
| | 2.2 Gestiona el proceso de inventarios de acuerdo con modelos, métodos de manejo, políticas y objetivos organizacionales. | | | | |
| | 2.3 Diseña herramientas para la toma física del inventario según las políticas organizacionales | | | | |
| 1. Identificar las necesidades y requerimientos del cliente de acuerdo con criterios tecnicos, direccionamiento estrategico y herramientas de investigación de mercados definidas por la organización | 1.1 Aplica instrumentos de recoleccion de informacion de acuerdo a direccionamiento estrategico, politicas y herramientas de investigacion establecidas por la organización | **4** | **4** | **4** | |
| | 1.2 Presenta informes de acuerdo con sistemas, metodologias de informacion y tecnicas de analisis utilizadas para la evaluacion de resultados establecidas por la organizacion | | | | |
| 2. Definir objetivos, actividades e indicadores de acuerdo con el plan de mercadeo y estrategias establecidas por la organización | 2.1 Propone objetivos, actividades y estrategias según plan de mercadeo establecido por la organización | **4** | **5** | **5** | |
| | 2.2 Retroalimenta el plan de mercadeo de acuerdo a metodologias de evaluacion, puntos criticos de control, objetivos y metodos definidos por la organizacion | | | | |
| | | **TOTAL RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | **30** | |
| | | **NIVEL** | | | |
| | | **NIVEL** | | | |
| | | **NIVEL** | | | |

| Conocimientos | Competencias básicas (mínimas que debe tener un ser humano para la convivencia social) | Competencias Transversales (pueden ser tambien tècnicas o actitudinales) | Requisito acadèmico (niveles y requisitos de la formación para el trabajo) | Responsabilidades (financieros, equipos, personas) | Productos |
|---|---|---|---|---|---|
| Gerencia y administración<br>• Servicios de oficina y administrativos<br>• Servicio al cliente<br>• Sistemas de información<br>• Idioma extranjero<br>• Manejo de las TIC<br>• Gestión Documental | | | Tecnólogo en areas administrativas | Manejo eficiente de recursos<br>Seguimiento de tareas y actividades de equipos de trabajo.<br>Custodia y manejo de la información<br>Gestión información en los sistemas de la organización. | Manuales de procesos y procedimientos<br>Portafolio de atención al cliente y de servicios<br>Informes de trabajo y organizacionales<br>Informe de Gestión Documental y Archivo.<br>Documentos Organizacionales (Actas, Oficios, Memorandos, Cartas)<br>Informes de Gestión de Proyectos<br>Informe de Análisis de información y datos organizacionales |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

| | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL**
**GESTIÓN DE CUALIFICACIONES**
**FORMATO MATRIZ DE RELACIÓN DE VARIABLES PARA ELABORACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA), CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE) Y NIVELACIÓN MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES (MNC)**

| Nombre Perfil CUOC | Código CUOC | Correlativa CNO | Denominaciones | Ocupaciones relacionadas | Descripción CUOC | Propuesta descripción del perfil ( se requiere identificar la función principal o competencia central | Funciones CUOC | Funciones propuestas Equipo Técnico | Depurar normas ( ubicar AC y CE) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Supervisores Administrativos 33411** | 33411 | Supervisores de Empleados de apoyo Administrativo 1211 | Administrador de oficina<br>•Coordinador administrativo<br>•Coordinador de administración o gestión de oficina<br>•Coordinador de oficina<br>•Coordinador de personal<br>•Coordinador de proyectos especiales<br>•Coordinador operativo<br>•Coordinador de TI<br>•Coordinador de servicios administrativos<br>•Supervisor administrativo<br>•Supervisor de empleados de apoyo administrativo<br>•Supervisor de mecanógrafos (digitadores)<br>•Supervisor de oficina<br>•Supervisor de oficina de muelle<br>•Supervisor de oficina ferry<br>•Supervisor de personal administrativo<br>•Supervisor de procesamiento de textos<br>•Supervisor de procesos administrativos<br>•Supervisor de proyectos productivos<br>•Supervisor de secretarios de presentación<br>•Supervisor empresarial<br>•Supervisor servicios administrativos | | Supervisan, dirigen, coordinan, revisan, inspeccionan y controlan las actividades empresariales y de apoyo administrativo.<br><br>Se pueden desempeñar en el sector público o privado o pueden trabajar en forma independiente, entre otros | Supervisan, dirigen, coordinan, revisan, inspeccionan y controlan las actividades empresariales y de apoyo administrativo. Se pueden desempeñar en el sector público o privado o pueden trabajar en forma independiente, entre otros | Coordinar, asignar y supervisar el trabajo y actividades del personal administrativo. | **Coordinar actividades administrativas** | 210601023 Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | Programar horarios y establecer procedimientos de trabajo coordinando recursos y actividades con otros grupos o departamentos. | **Coordinar talento humano**<br><br>**260102027 Monitorear el servicio según protocolos y especificaciones de proceso de negocio**<br>**210201047 Desarrollar programas de inducción de acuerdo con metodologías y normativa técnica**<br>**210201045 Evaluar desempeño de acuerdo con metodologías y normativa**<br>**220601073 Controlar sistema de gestión de acuerdo con normativa de seguridad** | 210201052 Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | Evaluar el desempeño del personal administrativo y su grado de cumplimiento de normas y procedimientos, recomendando acciones de | | |
| | | | | | | | Hacer seguimiento a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en los ambientes laborales | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | 260102027 Monitorear el servicio según protocolos y especificaciones de proceso de negocio |
| | | | | | | | Instruir y entrenar al personal sobre el desarrollo de sus funciones, deberes del trabajo, normas y procedimientos de seguridad, políticas y reglamentos de la organización. | |
| | | | | | | | | 210201047 Desarrollar programas de inducción de acuerdo con metodologías y normativa técnica |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | Evaluar el desempeño del personal administrativo y su grado de cumplimiento de los reglamentos, recomendando acciones de seguimiento. | |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | 210201045 Evaluar desempeño de acuerdo con metodologías y normativa |
| | | | | | | | | 220601073 Controlar sistema de gestión de acuerdo con normativa de seguridad y salud en el trabajo |
| | | | | | | | | 210601020 Atender clientes |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 210601020 Atender clientes de acuerdo con normas técnicas y procedimientos |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | Controlar inventarios de la unidad administrativa | **Controlar inventarios de la unidad administrativa** | 210101062 Controlar los inventarios segun indicadores y metodos |
| | | | | | | | Preparar, presentar informes y solucionar problemas de trabajo. | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | **Apoyar la gestión de los proyectos vigentes y futuros** | 280301200 Programar proyectos según especificaciones técnicas y métodos de planeación. |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | **Elaborar y presentar informes de gestión** | 210601031 Elaborar documentos de acuerdo con técnicas y normativa |

| ETAPA | NOMBRE | ROL | EMPRESA/ ORGANIZACIÓN | CORREO ELECTRÓNICO | CIUDAD |
|---|---|---|---|---|---|
| Elaboración | Diana Serrano Rivera | Experta técnica | SENA/ Centro de Gestión administrativa | dserrano38@misena.edu.co | Bogotá |
| Elaboración | Diana Marcela Ramirez Ramírez | Experta técnica | SENA/ Centro de Comercio | dmramirez531@misena.edu.co | Medellín |
| Elaboración | Gloria Esperanza Muñoz | Experta técnica | SENA/ Centro de Gestión administrativa | gemunoz@misena.edu.co | Bogotá |
| | | | | | |
| | | | | | |

| EQUIPO GRUPO CUALIFICACIONES | | |
|---|---|---|
| **NOMBRE** | **ROL** | **CORREO ELECTRÓNICO** |
| Jorge Ernesto Zuluaga Guzmán | Apoyo técnico | joezuluaga@sena.edu.co |
| Nelson Sarria Muñoz | Observador | nsarriam@sena.edu.co |
| Alexandra Pinto Linares | Metodologa de | ajpintol@sena.edu.co |
| | | |
| | | |

| Actividad clave | Criterios de desempeño asociado | Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación | Nivel del descriptor del marco AUTONOMÍA | Nivel del descriptor del marco CONOCIMIENTO | Nivel del descriptor del marco DESTREZA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Diagnosticar la unidad administrativa | 1.1. La selección de variables corresponde con metodologías técnicas.<br>1.2. La elaboración de la herramienta de análisis está de acuerdo con metodología administrativa<br>1.3 La recopilación de la información está acorde con metodología técnica | 1. Diagnosticar los elementos de la unidad administrativa de acuerdo con la normatividad vigente. (1.1, 1.2, 1.3) | 1.1 Elabora instrumentos de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa y la normatividad vigente. | 5 | 4 | 4 |
| | | | 1.2 Aplica instrumentos para recolectar información de la unidad administrativa. | | 4 | 5 |
| Estructurar plan de acción | 2.1 La selección de actividades está acorde con metodologías técnicas<br>2.2 La proyección de recursos corresponde con diagnóstico de la unidad y metodologías<br>2.3 La elaboración del cronograma cumple con técnicas de gestión de tiempos<br>2.4 La asignación de actividades está acorde con procedimiento técnico | 2. Elaborar un plan de acción de acuerdo con los requemientos organizacionales. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4) | 2.1 Define las actividades según procedimiento y metología técnica. | | 5 | 4 |
| | | | 2.2 Elabora el cronograma teniendo en cuenta la asignación de recursos y estrategias definidas por la organización. | | 5 | 5 |
| Controlar actividades | 3.1 El seguimiento al plan de acción cumple con procedimiento y metodologías técnicas<br>3.2 Los ajustes al plan de acción corresponden con procedimiento administrativo<br>3.3 La verificación de acciones de mejora corresponde con procedimiento administrativo. | 3. Desarrollar actividades control, seguimiento y ajuste a lo procedimientos administrativos cumpliendo con la normativa técnica. (3.1, 3.2, 3.3) | 3.1 Verifica la ejecución del plan de acción según procedimiento administrativo y normatividad técnica. | | 5 | 5 |
| | | | 3.2 Adapta el plan de acción a las necesidades y requerimientos de la organización según las estrategias y procedimientos administrativos. | | 5 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Establecer planes de acción | 1.1 La organización de actividades está acorde con métodos técnicos.<br>1.2 La determinación de recursos corresponde con métodos técnicos y normativa.<br>1.3 La asignación de actividades está acorde con herramientas gerenciales y técnicas de comunicación | 1. Estructurar planes de acción de acuerdo con los recursos, necesidades y requerimientos de la organización. (1.1, 1.2, 1.3) | 1.1 Define las actividades del plan de trabajo del talento humano según procedimiento y metología técnica. | 4 | 4 |
| | | | 2.2 Elabora el cronograma del equipo de trabajo teniendo en cuenta la asignación de recursos según el modelo de gestión del talento humano definido por la organización. | 5 | 4 |
| Evaluar resultados | 2.1 La medición de indicadores corresponde con métodos técnicos<br>2.2 La verificación de actividades corresponde con herramientas gerenciales y metodologias de gestión del talento humano<br>2.3 La determinación de acciones corresponde con herramientas gerenciales y normativa | 2. Verificar los resultados del equipo de trabajo de acuerdo con las herramientas y metodologias organizacionales. (2.1, 2.2, 2.3) | 2.1 Evalua el desempeño de los trabajadores según indicadores de gestión definidos por la organización | 5 | 5 |
| | | | 2.2 Establece oportunidades de mejora según la evaluación de desempeño y el modelo de gestión de talento humano establecido por la organización. | 5 | 4 |
| Valorar el servicio | 1.1 La caracterización de indicadores cumple con modelo de gestión y características del proceso de negocio.<br>1.2 La selección de instrumentos está acorde con técnicas de análisis y especificaciones del servicio.<br>1.3 La revisión de las reglas comportamentales está acorde con procedimientos técnicos y características del servicio.<br>1.4 La inspección de actividades cumple con técnicas de monitoreo e indicadores del servicio.<br>1.5 La consolidación de los avances está acorde con las técnicas de medición e indicadores del servicio<br>1.6 La exploración de incidentes cumple con técnicas de recolección y modelo de gestión.<br>1.7 La medición de niveles de desempeño está acorde con indicadores y técnicas de monitoreo.<br>1.8 La revisión de métricas está acorde con procedimientos técnicos y acuerdos de servicio.<br>1.9 Revisión de metricas esta acorde con procedimientos técnicos y acuerdo del servicio. | 1. Establecer los parametros de medición del servicio según el modelo de gestión e indicadores del servicio de la organización. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6).<br><br>2. Medir el nivel de desempeño según indicadores y procedimientos técnicos. (1.7, 1.8, 1.9) | 1.1 Verifica la aplicación de instrumentos, reglas y actividades segun procedimientos y técnicas de medición. | 5 | 4 |
| | | | 1.2 Aplica indicadores y herramientas de gestión acordes con la necesidades de la organización. | 4 | 4 |
| | | | 2.1 Define criterios de desempeño según políticas y procedimientos establecidos por la organización. | 4 | 5 |
| | | | 2.2 Cuantifica el nivel de desempeño según indicadores, técnicas de monitoreo, y procedimienos técnicos. | 4 | 5 |
| | | | 1.1 Caracteriza el servicio y resultados de la medición según las técnicas de monitoreo e indicadores de gestión. | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Ajustar la operación | 2.1 La caracterización de resultados está acorde con el técnicas de análisis y características del servicio.<br>2.2 La validación de fortalezas corresponde con técnicas de análisis y estrategias de operación.<br>2.3 La determinación de causas está acorde con técnicas de análisis y especificaciones de operación.<br>2.4La formulación de acciones de mejora cumple con indicadores y metodologías de gestión.<br>2.5 La consolidación de novedades corresponde con procedimientos técnicos y acuerdos de servicio | 1. Determinar caracteristicas y estrategias del servicio acorde con procedimientos y políticas definidas por las organización. (2.1, 2.2, 2.3)<br><br>2. Ajustar las inconsistencias presentadas en el servicio según indicadores y metodologías de gestión establecidas por la organización. (2.4, 2.5) | 1.2 Define las estrategias del servicio según las politicas de la organización. | 5 | 4 |
| | | | 2.1 Identifica fortalezas y debilidades del nivel del servicio teniendo en cuenta politicas, procedimientos y estrategias de la organización. | 4 | 4 |
| | | | 2.2 Propone acciones de mejora según indicadores y metodología de gestión. | 4 | 4 |
| Preparar actividades de inducción | 1.1 La definición de los requerimientos del programa están acorde con el direccionamiento estratégico y metodología técnica.<br>1.2 La selección de estrategias pedagógicas está acorde con los procedimientos técnicos y roles de trabajo.<br>1.3 La clasificación de las herramientas pedagógicas están acorde con el plan de trabajo.<br>1.4 La definición de los indicadores de gestión están acorde con el programa de actividades de inducción.<br>1.5 El establecimiento del plan de trabajo está acorde con los procedimientos técnicos y recursos empresariales | 1. Estructurar los planes de inducción de acuerdo a los requerimientos del área y de la organización. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5) | 1.1 Identifica las estrategias pedagógicas y metodologicas requeridas en el programa de inducción. | 5 | 5 |
| | | | 1.2 Establece el plan de inducción acorde a las estrategias, procedimientos y metodologia de la organización. | 5 | 4 |
| Orientar actividades de inducción | 2.1 La socialización del programa está acorde con procedimientos y metodología técnica<br>2.2 La verificación de los recursos técnicos cumple con el procedimiento técnico<br>2.3 La instrucción de las actividades cumple con el programa y procedimientos técnicos<br>2.4 La evaluación del programa está acorde con indicadores de gestión y técnicas de análisis<br>2.5 La remisión de resultados de la evaluación esta acorde con procedimientos técnicos y metodología | 2. Ejecutar los planes de inducción acorde a los procedimientos técnicos y metodología de la organización. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5) | 2.1 Verifica que los recursos y actividades cumplan con los procedimientos técnicos en el programa de inducción. | 4 | 5 |
| | | | 2.2 Evalua el programa de inducción establecido por la organización. | 4 | 5 |
| Preparar el proceso | 1.1 La revisión de los factores a evaluar está acorde con los criterios de evaluación y competencias del cargo.<br>1.2 La elaboración del cronograma de evaluación está acorde con los cargos y métodos de programación.<br>1.3 La socialización del instrumento de evaluación cumple con la metodologías.<br>1.4 La divulgación del proceso de evaluación está de acuerdo con los procedimientos y protocolos de comunicación | 1. Elaborar la propuesta de evaluación de desempeño del equipo de trabajo de acuerdo con la metodología de la organizacón. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4) | 1.1 Define los factores de evaluación del desempeño según metodologias y procedimientos establecidos por la organización. | 4 | 4 |
| | | | 1.2 Establece el proceso de evaluación de acuerdo con los criterios establecidos por la organización. | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Aplicar la evaluación | 2.1 La confrontación de los factores de desempeño está acorde con evidencias y criterios de evaluación.<br>2.2 La calificación del desempeño está acorde con metodologías y procedimientos técnicos,<br>2.3 La concertación de los compromisos está acorde con la evaluación del desempeño.<br>2.4 La evaluación de los resultados cumple con criterios de evaluación y metodologías.<br>2.5 La remisión de los instrumentos cumple con procedimientos y metodologías.<br>2.6 El seguimiento a los resultados de evaluación está acorde con procedimientos técnicos.<br>2.7 La comunicación de los resultados cumple con procedimientos y protocolos de comunicación | 2. Implementar el procesdo de evaluación de desempeño de acuerdo con las normas de la organización. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7) | 2.1 Califica el desempeño acorde con metodologias y procedimientos técnicos. | 5 | 5 |
| | | | 2.2 Fija compromisos y resultados cumpliendo con procedimientos, metodologias y protocolos | 5 | 5 |
| Monitorear programa | 1.1 El seguimiento a indicadores corresponde con plan de mejoramiento.<br>1.2 La valoración del avance corresponde con cronograma de trabajo y normativa.<br>1.3 La trazabilidad de novedades cumple con protocolos de panorama de riesgos.<br>1.4 La medición de variables corresponde con programa de seguridad y salud en el trabajo.<br>1.5 El cotejo de parámetros corresponde a estándares legales y normativa de seguridad y salud en el trabajo | 1. Realizar seguimientos a los planes de seguridad y salud en el trabajo de su equipo y acorde a las normas establecidos por la organización. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5) | 1.1 Comprueba las actividades de seguimiento al programa de seguridad y salud en el trabajo. | 4 | 4 |
| | | | 2.1 Analiza el cumplimiento de los parametros y estandares según normatividad vigente. | 4 | 5 |
| Ajustar variables | 2.1 La adecuación del puesto de trabajo corresponde con estándares ergonómicos.<br>2.2 El manejo de factores de riesgo cumple con programa de prevención.<br>2.3 La regulación de la tarea crítica corresponde con procedimientos de trabajo.<br>2.4 La implementación de correctivos está acorde con plan de mejoramiento | 2. Verificar que la adaptación de los puestos de trabajo sea acorde con los estandares definidos por la organización. (2.1, 2.2)<br><br>3. Implementar acciones de mejora que cumplan con los criterios de prevención en los puestos de trabajo y los programas establecidos por la organización. (2.3, 2.4) | 2.1 Modifica las condiciones de trabajo de acuerdo con los estandares definidos por la organización. | 5 | 5 |
| | | | 2.2 Corrobora el cumplimiento de las adaptaciones de los puestos de trabajo realizadas según la normatividad vigente. | 4 | 4 |
| | | | 3.1 Propone acciones preventivas y correctivas según el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización. | 4 | 4 |
| | | | 3.2 Desarrolla actividades para prevenir accidentes y enfermedades laborales según el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo establecido por la organización. | 5 | 4 |
| Recepcionar requerimiento | 1.1 El contacto con el cliente cumple con protocolo técnico de servicio.<br>1.2 La indagación al cliente corresponde con técnicas de comunicación y protocolo técnico de servicio.<br>1.3 La clasificación de requerimientos está acorde con procedimiento técnico y normativa del sector.<br>1.4 El registro de la solicitud está acorde con sistema de información y procedimiento del servicio | 1. Acoger al cliente acorde con procedimiento técnico, sistema de información, técnica de comunicación y protocolo de servicio. | 1.1 Identifica las necesidades o requerimientos del cliente de acuerdo con procedimientos y protocolo de servicio. | 4 | 4 |
| | | | 1.2 Procesa la solicitud según protocolo de servicio y técnologia disponible. | 4 | 4 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Orientar respuesta | 2.1 La consulta de información cumple con procedimiento técnico.<br>2.2 La respuesta al cliente cumple con procedimiento de servicio y normativa del sector.<br>2.3 El seguimiento del servicio cumple con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico | 2. Garantizar que los criterios de servicio al cliente interno y externo cumplan con las estandares de comunicación y las normas establecidas por la organización. | 2.1 Realiza el seguimiento de los criterios de servicio al cliente según el protocolo y nivel de servicio establecido por la organización. | 4 | 4 |
| | | | 2.2 Asegura que la respuesta cumpla con el procedimiento técnico y la trazabilidad de la información. | 4 | 4 |
| Valorar inventarios | 1.1 La clasificación de información de los inventarios está acorde con los tipos y métodos de valoración,<br>1.2 El cálculo de los inventarios está acorde con criterios de valoración y métodos de costeo.<br>1.3 La consolidación de los costos de inventarios está acorde con los métodos de costeo.<br>1.4 El registro de costos de los inventarios cumple con los procedimientos técnicos. | 1. Verificar que los inventarios cumplan con los criterios de valoración definidos por la organización. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4) | 1.1 Determina el tipo de inventario requerido por la organización. | 4 | 5 |
| | | | 1.2 Establece el nivel de inventario acorde con criterios de valoración y métodos de costeo. | 4 | 5 |
| Monitorear inventarios | 2.1 La correlación del movimiento de los inventarios está acorde con los métodos y los indicadores.<br>2.2 La reposición de los inventarios está acorde con el sistema de control y de información.<br>2.3 El ajuste de inventarios está acorde con la información del sistema y punto de reposición.<br>2.4 La comparación del stock está acorde con el tipo y sistemas de inventarios.<br>2.5 El reporte de trazabilidad del producto cumple con procedimientos técnicos y tipo de codificación.<br>2.6 La inspección del estado de inventarios cumple con los procedimientos y normativa de calidad | 2. Controlar el estado de los inventarios de acuerdo con los procedimientos técnicos definidos por la organización. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6) | 2.1 Evalua la necesidad de pedidos, reposición y nivel de inventarios según el sistema de control de la información. | 5 | 4 |
| | | | 2.2 Elabora los reportes de inspección y trazabilidad de producto según de procedimientos técnicos y tipo de codificación. | 4 | 4 |
| Consolidar información técnica | 1.1 La recopilación de la información técnica está acorde con requerimientos del proyecto y métodos de planeación.<br>1.2 La verificación de información técnica está acorde con métodos y requerimientos del proyecto.<br>1.3 La proyección de recursos está acorde con requerimientos del proyecto y métodos de programación.<br>1.4 La selección de recursos está acorde con requerimientos del proyecto. | 1. Administrar la información tecnica de acuerdo con los proyectos de la organización (1.1, 1.2).<br><br>2. Integrar los recursos necesarios de acuerdo con los requerimientos del proyecto y los metodos de programacion (1.3, 1.4) | 1.1 Identifica las necesidades de información de acuerdo con los proyectos de la organización. | 4 | 4 |
| | | | 1.2 Corrobora que la información cumpla requerimientos del proyecto y métodos de planeación establecidos por la organización. | 5 | 5 |
| | | | 2.2 Verifica la asignación de los recursos acorde con los metodos y requerimientos del proyecto. | 5 | 5 |
| | | | 2.2 Administra los recursos disponibles acorde con requerimientos del proyecto y métodos de planeación. | 5 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Coordinar actividades | 2.1 La definición de actividades está acorde con requerimientos del proyecto y técnicas de planeación.<br>2.2 La asignación de recursos está acorde con requerimientos del proyecto y técnicas de planeación.<br>2.3 La elaboración del cronograma está acorde con requerimientos del proyecto y técnicas de planeación.<br>2.4 La elaboración de flujo de caja está acorde con requerimientos del proyecto y técnicas de planeación.<br>2.5 El control de actividades está acorde con requerimientos del proyecto y técnicas planeación. | 2. Organizar actividades de proyecto teniendo en cuenta los recursos disponibles y la planeacion estrategica de la organización (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5) | 2.1 Estructura un cronograma de actividades acorde con requerimientos del proyecto y técnicas de planeación | 4 | 4 |
| | | | 2.2 Evalua que las actividades del proyecto se realice acorde con las técnicas de planeación | 4 | 5 |
| preparar informacion | 1.1.La consulta de información está acorde con técnicas de análisis y tipo de fuente.<br>1.2 La clasificación de información corresponde con metodologías de análisis y guía técnica.<br>1.3 El cotejo de datos corresponde con tipo de documento y procedimiento técnico.<br>1.4 La delimitación de datos está acorde con procedimiento técnico y técnicas de análisis de información | 1. Organizar datos e informacion de acuerdo con tecnicas y procedimientos definidos por la organizacion (1.1, 1.2, 1.3, 1.4) | 1.1 Determina caracteristicas de la información requeridas en los informes de gestión según políticas y procedimientos establecidos por la organización | 4 | 4 |
| | | | 1.2 Valora la información de acuerdo con metodologías de análisis, tipo de documento, procedimiento y guía técnica. | 5 | 5 |
| Esquematizar estructura documental | 2.1 La selección del documento corresponde con procedimiento técnico y tipo de requerimiento.<br>2.2 La fijación de estilo está acorde con procedimiento técnico y reglas gramaticales..<br>2.3 La elección del tipo de fuente está acorde con guía técnica y tipo de requerimiento.<br>2.4 La secuenciación de partes esenciales cumple tipo de comunicación y guía técnica.<br>2.5 La distribución del documento corresponde procedimiento y guía técnica | 2. Estructurar los contenidos del documento, de acuerdo con tipo de requerimiento, protocolo de comunicación y guia técnica. (2.1, 2.2,2.3,2.4,2.5) | 2.1 Define la secuencia y estructura del texto según el tipo de comunicación, procedimiento y guia técnica. | 4 | 5 |
| | | | 2.2 Ordena el contenido del documento según el tipo de requerimiento, procedimiento y guia técnica. | 4 | 5 |
| | 3.1 El empleo del lenguaje corresponde con técnicas de redacción y reglas gramaticales .<br>3.2 La extensión del contenido está acorde con componentes estructurales y tipo de texto. | | 3.1 Aplica normas gamaticales, ortograficas, de redacción y sintaxis en la elaboración de documentos. | 4 | 4 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Componer contenido | 3.3 La utilización de palabras está acorde con técnicas de redacción y normas ortográficas.<br>3.4 La configuración de elementos corresponde con procedimiento técnico y técnicas de graficación.<br>3.5 El ajuste de imágenes corresponde con procedimiento técnico y técnicas de diseño.<br>3.6 La representación de tablas corresponde con procedimiento técnico y técnicas de elaboración.<br>3.7 La transcripción de datos corresponde con procedimiento técnico y tipo de herramienta.<br>3.8 La integración de soportes está acorde con tipo de documento y guía técnica.<br>3.9 La conservación de datos está acorde con médios técnológicos y normativa | 3. Integrar los contenidos de documentos e informes, de acuerdo con técnicas de redacción, normas ortográficas, gramatica, sintaxis y técnicas de graficación.(3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9) | 3.2 Vincula imágenes, tablas, graficos y de mas soportes acorde con tipo de documento y guía técnica. | | 4 | 4 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | **52** |
| **NIVEL 4** | **18** |
| **NIVEL 5** | **34** |
| **NIVEL del descriptor del marco CONOCIMIENTO** | **5** |

| Nivel de marco resultado de aprendizaje | Habilidades | Conocimientos | Competencias básicas (mínimas que debe tener | Competencias Transversales (pueden ser tambien tècnicas o | Requisito acadèmico (niveles y requisitos de la formación para el | Responsabilidades (financieros, equipos, | Productos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Comprensión de lectura<br>Escucha activa<br>Redacción de textos<br>Comunicación asertiva<br>Pensamiento crítico<br>Evaluación y control de actividades<br>Relaciones interpersonales<br>Trabajo en equipo<br>Conciliación<br>Orientación al servicio<br>Criterio y toma de decisiones<br>Liderazgo<br>Resolución de conflictos<br>Gestión del tiempo | Gerencia y administración<br>Servicios de oficina y administrativos<br>Servicio al cliente<br>Recursos humanos y de personal<br>Matemáticas<br>Idioma extranjero<br>Manejo de las TIC<br>Seguridad y salud en el trabajo<br>Proceso administrativo<br>Gestión documental y de la información<br>Planeación estratégica<br>Gestión de proyectos<br>Gestión por procesos | | Compromiso y sentido de pertenencia<br>Responsabilidad<br>Integralidad<br>Dominio de habilidades asociadas a la inteligencia emocional<br>Cohesión<br>Colaboración<br>Cooperación<br>Adaptabilidad<br>Polivalencia<br>Proactividad | Tecnólogo en áreas administrativas | Manejo eficiente de activos y recursos<br>Seguimiento de tareas y actividades de equipos de trabajo<br>Confidencialidad y custodia de información<br>Optimización de los recursos | Informes de gestión de personal<br>Programación de horarios y actividades<br>Propuesta de planes de capacitación<br>Informes de gestión de clientes<br>Informes de evaluación de personal<br>Solicitudes de requerimiento de personal<br>Informes a seguimiento a proyectos |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

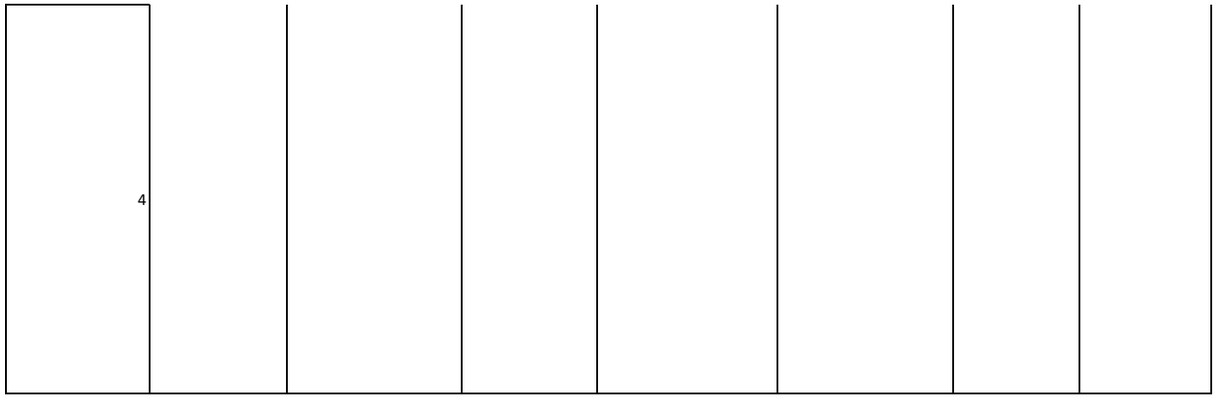
| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |




35%
65%

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL**
**GESTIÓN DE CUALIFICACIONES**
**FORMATO MATRIZ DE RELACIÓN DE VARIABLES PARA ELABORACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA), CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE) Y NIVELACIÓN MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES (MNC)**

| Nombre Perfil CUOC | Código CUOC | Correlativa CNO | Denominaciones | Ocupaciones relacionadas | Descripción CUOC | Propuesta descripción del perfil ( se requiere identificar la función principal o competencia central del cargo) (Equipo Técnico) | Funciones CUOC | Funciones propuestas Equipo Técnico | Depurar normas ( ubicar AC y CE) | Actividad clave |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | **Revisar ortografía, gramática y puntuación en los documentos organizacionales** | 291301091 Corregir textos de acuerdo con teoría del lenguaje y técnicas de edición. | Inspeccionar texto |
| | | | | | | | | | | Ajustar Texto |
| | | | | | | | | | 291301092 Redactar textos de acuerdo con técnicas de redacción y requerimientos comunicativos | Formular propuesta |
| | | | | | | | | | | Validar información |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Secretarios Generales** | 41200 | Secretarios 1311 | Secretaria de gerencia<br>Secretario<br>Secretario auxiliar contable<br>Secretaria bilingüe<br>Secretaria ejecutiva<br>Secretario de procesamiento de textos<br>Secretario general<br>Secretario mecanógrafo<br>Secretario recepcionista<br>Secretario taquígrafo<br>Digitador<br>Transcriptor | | Realizan funciones de secretariado a empleados, profesionales, directivos y gerentes, utilizan herramientas ofimáticas, computadoras y otros equipos de procesamiento de texto para transcribir correspondencia y otros documentos; verifican y dan formato a documentos preparados por otros funcionarios; revisan correo entrante y saliente, atienden clientes internos y externos, manejan agendas, concertan citas para reuniones y realizan funciones de apoyo administrativo. Se pueden desempeñar en departamentos de empresas del sector privado o público, entre otros. | | | | Preparar texto |
| | | | | | | | Atender clientes internos y externos | 210601020 Atender clientes de acuerdo con normas técnicas y procedimientos | Recepcionar requerimiento |
| | | | | | | | | | Orientar respuesta |
| | | | | | | | Registrar información en sistemas de la unidad administrativa y contable, utilizando software especializado | 210601027 Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico | Clasificar soportes |
| | | | | | | | | | Consolidar información |
| | | | | | | | | 210303032 Reconocer hechos económicos de acuerdo con metodologías y guía técnica | Operar equipo |
| | | | | | | | | | Registrar operaciones |
| | | | | | | | Recepcionar y distribuir información organizacional utilizando medios digitales | 210602001 Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos tecnicos y normativa. | Recibir documentos |
| | | | | | | | | | Distribuir documentos |
| | | | | | | | | 210602035 Preservar información digital de acuerdo con procesos técnicos y normativa | Consolidar información |
| | | | | | | | | | Monitorear información |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | Elaborar documentos de la unidad administrativa | 210601024 VRS 1 Elaborar documentos de acuerdo con normas tecnicas. | Proyectar textos |
| | | | | | | | | | | Digitar textos |
| | | | | | | | | Aplicar las políticas y procedimientos establecidos por la organización | 210601023 Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo | Diagnosticar la unidad administrativa |
| | | | | | | | | | | Estructurar plan de acción |
| | | | | | | | | | | Controlar actividades |
| | | | | | | | | Gestionar actividades y reuniones administrativas relacionadas con la agenda de trabajo | 210601021 Organizar reuniones administrativas de acuerdo con procedimientos técnicos | Preparar reuniones |
| | | | | | | | | | | Asistir reuniones |
| | | | | | | | | Controlar y tramitar pedidos de la unidad administrativa | 210101062 Controlar los inventarios segun indicadores y metodos | Valorar inventarios |
| | | | | | | | | | | Monitorear inventarios |
| | | | | | | | | | 210101058 Despachar la mercancia segun normativa de cargue y solicitud de pedido | Alistar pedidos |
| | | | | | | | | | | Entregar pedidos |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | 210101074 Tramitar pedidos segun la programacion y procedimiento de compras | Elaborar órdenes de compra |
| | | | | | | | | | Controlar trazabilidad de pedidos |

| NORMAS SECTORIALES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADAS A LA FUNCION DEL PERFIL XXXXX | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **NOMBRE DE LA NORMA** | **CODIGO DE LA NORMA** | **MESA SECTORIAL** | **ACTIVIDADES CLAVES** | **FUNCION ASOCIADA** | | | **OBSERVACION** |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| EQUIPO TÉCNICO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **ETAPA** | **NOMBRE** | **ROL** | **EMPRESA/ ORGANIZACIÓN** | **CORREO ELECTRÓNICO** | **CIUDAD** |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| EQUIPO GRUPO CUALIFICACIONES | | |
|---|---|---|
| **NOMBRE** | **ROL** | **CORREO ELECTRÓNICO** |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Criterios de desempeño asociado | Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación | Criterios de desempeño generales | Nivel del descriptor del marco AUTONOMÍA | Nivel del descriptor del marco CONOCIMIENTO | Nivel del descriptor del marco DESTREZA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.1 La selección del tipo de texto está de acuerdo con competencias lectoescritoras y técnicas narrativas.<br>1.2 La comprobación de redacción del texto cumple con parámetro editorial y teoría gramatical.<br>1.3 La comprobación ortográfica está de acuerdo con normas ortográficas.<br>1.4 La comprobación gramatical está de acuerdo con teoría de escritura y técnica narrativa<br>1.5 La revisión de originalidad está de acuerdo con normativa legal y técnicas de uso software especializado.<br>1.6 La verificación de la línea de estilo cumple con parámetros editoriales.<br>1.7 La elaboración de matriz de estilo está de acuerdo con tipología del texto y políticas editoriales | 1. Verificar la aplicación de normas ortograficas, gramaticales, redacción y sintaxis en el texto según técnicas narrativas. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7) | 1.1 Asegura la estructura gamatical, ortografica, de redacción y sintaxis en la elaboración de textos de acuerdo con teoría de escritura y técnica narrativa. | | | | |
| | | 1.2 Corrige el estilo del texto según teoría del lenguaje y técnicas de edición. | | | | |
| 2.1 Las correcciones ortográficas cumplen con normas técnicas.<br>2.2 Las correcciones gramaticales están de acuerdo con teoría del lenguaje.<br>2.3 La elaboración de observaciones de estilo está de acuerdo con manual de estilo y técnicas<br>narrativas.<br>2.4 La estandarización del texto cumple con normas técnicas y criterios ortotipográficas.<br>2.5 La elaboración del informe corresponde con acuerdo editorial y resultados del reporte de corrección de estilo. | 2.Modificar la estructura del texto de acuerdo con teoria del lenguaje, manual de estilo y tècnicas narrativas (2.1,2.2, 2.3,2.4,2.5) | 2.1 Reorganiza la estructura gramatical, ortografica de redacciòn y sintaxis de acuerdo con la teoria de escritura y tècnica narrativa.<br><br>2.2 Normaliza la elaboraciòn de informes segùn normas tècnicas y criterios ortotipogràficos. | | | | |
| 1.1 El diligenciamiento de la propuesta del proyecto cumple con requerimientos informativos y técnicas de recolección de información.<br>1.2 El definición del acuerdo de trabajo cumple con línea editorial y requerimientos de la propuesta.<br>1.3 La recopilación de la información está de acuerdo con requerimientos comunicativos y técnicas de investigación.<br>1.4 La elaboración del documento gris está de acuerdo con sistema de gestión de la información y manual editorial. | 1. Elaborar una propuesta de texto de acuerdo a requerimientos y tècnicas de recolecciòn de informaciòn. (1.1, 1.2,1.3,1.4) | 1.1 Establece las necesidades de informaciòn y el acuerdo de trabajo segùn lineamiento editorial, requerimientos comunicativos y tècnicas de investigaciòn.<br><br>1.2 Determina las caracterìsticas de la propuesta de texto de acuerdo a requerimientos informativos, sistema de gestiòn de la informaciòn y manual editorial | | | | |
| 2.1 La verificación de datos está de acuerdo con requerimientos de la propuesta y métodos de investigación.<br>2.2 La clasificación de datos está de acuerdo con tipología de la información y técnicas de gestión de la información.<br>2.3 La organización de los datos está de acuerdo con criterios de comunicación y técnicas de gestión de la información.<br>2.4 La revisión de la información corresponde con requerimientos del proyecto y técnicas de verificación de fuentes<br>2.5 La jerarquización de la información está de acuerdo con técnicas de relevancia comunicativa y requerimientos del proyecto<br>2.6 La aprobación de la información cumple con criterios de comunicación y requerimientos del proyecto | 2. Clasificar la informaciòn segùn su tipo y tècnicas de gestiòn de la informaciòn (2.1, 2.2, 2.3, 2.4,2.5,2.6) | 2.1 Confirma la organizaciòn de los datos e informaciòn segùn los requerimientos y jerarquìa de acuerdo a tècnicas de relevancia comunicativa, requerimientos de proyecto y tècnicas de gestiòn de la informaciòn.<br><br>2.2 Aprueba la estructura del texto segùn criterios de comunicaciòn y requerimientos del texto. | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.1 La selección del formato está de acuerdo con técnica narrativa y requerimientos comunicativos.<br>3.2 La elaboración del metatexto está de acuerdo con resultados de la jerarquización de la información y técnicas de redacción.<br>3.3 La composición de fragmentos cumple con teoría del lenguaje y técnicas de redacción.<br>3.4 La citación de fuentes está acorde con métodos de atribución y norma técnica.<br>3.5 La escritura del texto está de acuerdo con técnica narrativa y teoría del lenguaje.<br>3.6 La revisión del texto está acuerdo normas gramaticales y ortográficas.<br>3.7 Los ajustes del texto están de acuerdo con teoría del lenguaje y requerimientos comunicativos.<br>3.8 El uso de recursos gráficos está de acuerdo con requerimientos comunicativos y manual de estilo<br>3.9 El registro de autoría está de acuerdo con parámetros legales. | 3.1 Alistar el formato y la fuente del texto acorde a tècnica narrativa, teoria del lenguaje y norma tècnica.(3.1,3.2,3.3,3.4)<br><br>3.2 Ajustar el texto y sus contenidos de acuerdo a parametros legales, tècnica narrativa, requerimientos comunicativos, norma tècnica y manual de estilo. (3.5,3.6,3.7,3.8,3.9) | 3.1.1. Selecciona el formato acorde a la tècnica narrativa, teoria del lenguaje y norma tècnica.<br><br>3.1.2. Acomoda texto y fragmentos de acuerdo a teoria del lenguaje y tècnicas de redacciòn<br><br>3.2.1 Cita la fuente segùn norma tècnica<br><br>3.2.2. Utiliza recursos gràficos y registro de autoria segùn requerimientos comunicativos, manual de estilo y parametros legales. | | | | |
| 1.1 El contacto con el cliente cumple con protocolo técnico de servicio<br>1.2 La indagación al cliente corresponde con técnicas de comunicación y protocolo técnico de servicio<br>1.3 La clasificación de requerimientos está acorde con procedimiento técnico y normativa del sector<br>1.4 El registro de la solicitud está acorde con sistema de información y procedimiento del servicio | | | | | | |
| 2.1 La consulta de información cumple con procedimiento técnico<br>2.2 La respuesta al cliente cumple con procedimiento de servicio y normativa del sector<br>2.3 El seguimiento del servicio cumple con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico | | | | | | |
| 1.1 La recolección de datos cumple con guía técnica y normativa<br>1.2 La revisión de los soportes está de acuerdo con procedimientos y normativa<br>1.3 El ordenamiento de los soportes cumple con procedimiento y métodos técnicos<br>1.4 La codificación documental cumple con procedimiento y normativa | | | | | | |
| 2.1 La selección de la información está de acuerdo con procedimiento técnico<br>2.2 El uso de herramientas tecnológicas está acorde con especificaciones técnicas<br>2.3 La transcripción del documento cumple con técnicas de digitación y procedimiento técnico<br>2.4 El almacenamiento de la información cumple con procedimiento técnico y normativa archivística | | | | | | |
| 1.1 La selección de herramientas informáticas está acorde con tipo de documento y manual técnico<br>1.2 La constatación de comandos está acorde con tipo de herramienta informática<br>1.3 El chequeo de componentes corresponde con tipo de equipo y manual técnico<br>1.4 El cotejo de conexiones está acorde con tipo de equipo y manual técnico | | | | | | |
| 2.1 La estimación de ajustes contables corresponde con guía técnica y manual operativo<br>2.2 La elaboración de soportes contables corresponde con procedimiento técnico<br>2.3 El reporte de libros contables cumple con normativa contable y parámetros técnicos | | | | | | |
| 1.1 La verificación de documentos está acorde con procedimiento técnico y normativa archivística<br>1.2 La asignación de consecutivo cumple con protocolo técnico de comunicaciones<br>1.3 El diligenciamiento de campos corresponde con datos definidos y procedimiento técnico<br>1.4 La asignación de tiempos de respuesta cumple con normativa archivística<br>1.5 El uso de herramientas tecnológicas corresponde con las especificaciones técnicas | | | | | | |
| 2.1 La clasificación de documentos corresponde con especificaciones del destinatario<br>2.2 El enrutamiento de documentos cumple con procedimientos técnicos y especificaciones del destinatario | | | | | | |
| 1.1 La selección de medios de reproducción está de acuerdo con requerimientos técnicos.<br>1.2 La selección de soportes documentales está de acuerdo con requerimientos técnicos y tecnológicos.<br>1.3 La clasificación de imágenes digitales cumple con calidad de resolución y normas de seguridad de la información | | | | | | |
| 2.1 La realización de copias de seguridad está de acuerdo con procedimientos técnicos y medios tecnológicos.<br>2.2 La validación de procesos de migración cumple con lista de chequeo y manual técnico.<br>2.3 La custodia de las copias de seguridad cumple con procedimientos técnicos y protocolos | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.1 La recopilación de información corresponde con requerimientos y procedimiento técnico<br>1.2 La selección del tipo de documento cumple con guía técnica y procedimiento técnico<br>1.3 La redacción de texto está de acuerdo con reglas y normas técnicas<br>1.4 La aplicación de reglas de ortográficas cumple con normas técnicas | | | | | | |
| 2.1 El uso del teclado corresponde con técnicas de digitación y normas de seguridad y salud en el trabajo<br>2.2 El manejo de la velocidad de digitación cumple con parámetros técnicos<br>2.3 La transcripción del texto cumple con requerimiento y normas técnicas<br>2.4 La verificación del documento cumple con requerimiento y procedimiento técnico | | | | | | |
| 1.1 La selección de variables corresponde con metodologías técnicas<br>1.2 La elaboración de la herramienta de análisis está de acuerdo con metodología administrativa<br>1.3 La recopilación de la información está acorde con metodología técnica | | | | | | |
| 2.1 La selección de actividades está acorde con metodologías técnicas<br>2.2 La proyección de recursos corresponde con diagnóstico de la unidad y metodologías<br>2.3 La elaboración del cronograma cumple con técnicas de gestión de tiempos<br>2.4 La asignación de actividades está acorde con procedimiento técnico | | | | | | |
| 3.1 El seguimiento al plan de acción cumple con procedimiento y metodologías técnicas<br>3.2 Los ajustes al plan de acción corresponden con procedimiento administrativo<br>3.3 La verificación de acciones de mejora corresponde con procedimiento administrativo | | | | | | |
| 1.1 La elaboración de la agenda corresponde con requerimiento y procedimiento técnico<br>1.2 El envío de la invitación está de acuerdo con procedimiento técnico<br>1.3 La confirmación de participantes está acorde con procedimiento técnico<br>1.4 La disposición de material cumple con requerimiento y procedimiento técnico<br>1.5 La disposición de escenario cumple con requerimiento y procedimiento técnico | | | | | | |
| 2.1 La verificación de asistencia cumple con agenda y procedimiento técnico<br>2.2 La distribución de tiempo corresponde con la programación y procedimiento técnico<br>2.3 El diligenciamiento del acta está acorde con guía técnica y procedimiento técnico<br>2.4 La presentación de resultados cumple con requerimientos y procedimiento técnico | | | | | | |
| 1.1 La clasificación de información de los inventarios está acorde con los tipos y métodos de valoración<br>1.2 El cálculo de los inventarios está acorde con criterios de valoración y métodos de costeo<br>1.3 La consolidación de los costos de inventarios está acorde con los métodos de costeo<br>1.4 El registro de costos de los inventarios cumple con los procedimientos técnicos | | | | | | |
| 2.1 La correlación del movimiento de los inventarios está acorde con los métodos y los indicadores<br>2.2 La reposición de los inventarios está acorde con el sistema de control y de información<br>2.3 El ajuste de inventarios está acorde con la información del sistema y punto de reposición<br>2.4 La comparación del stock está acorde con el tipo y sistemas de inventarios<br>2.5 El reporte de trazabilidad del producto cumple con procedimientos técnicos y tipo de codificación | | | | | | |
| 1.1 La selección de ruta del pedido está acorde con los procedimientos y solicitudes<br>1.2 La elección de los equipos está acorde con la ruta de alistamiento y especificaciones de la mercancía<br>1.3 La recogida de los productos cumple con los métodos de preparación de pedidos y solicitud<br>1.4 El acondicionamiento del pedido está acorde con las solicitudes y métodos | | | | | | |
| 2.1 La elaboración de la orden de entrega está acorde con los procedimientos de despacho<br>2.2 La consolidación de pedidos está acorde con la lista de despacho<br>2.3 La ubicación del pedido cumple con los procedimientos de despacho y zonas de cargue | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.1 Validación de los datos del proveedor corresponde con el catalogo y procedimiento de compras<br>1.2 El registro de la orden está acorde con los métodos y especificaciones técnicas<br>1.3 La validación de los precios está acorde con los criterios de control<br>1.4 La solicitud de aprobación de la orden corresponde con el procedimiento y programación de compras | | | | | | |
| 2.1 La confirmación de los tiempos de entrega está acorde con los criterios de control y protocolos de compras<br>2.2 El reporte de la orden de compra está acorde con los procedimientos técnicos y criterios de control<br>2.3 El rastreo de los pedidos cumple con el procedimiento técnico y criterios de control<br>2.4 La validación de información de la factura cumple con órdenes de pedido y criterios de control | | | | | **TOTAL RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | |
| | | | | | **NIVEL** | |
| | | | | | **NIVEL** | |
| | | | | | **NIVEL** | |

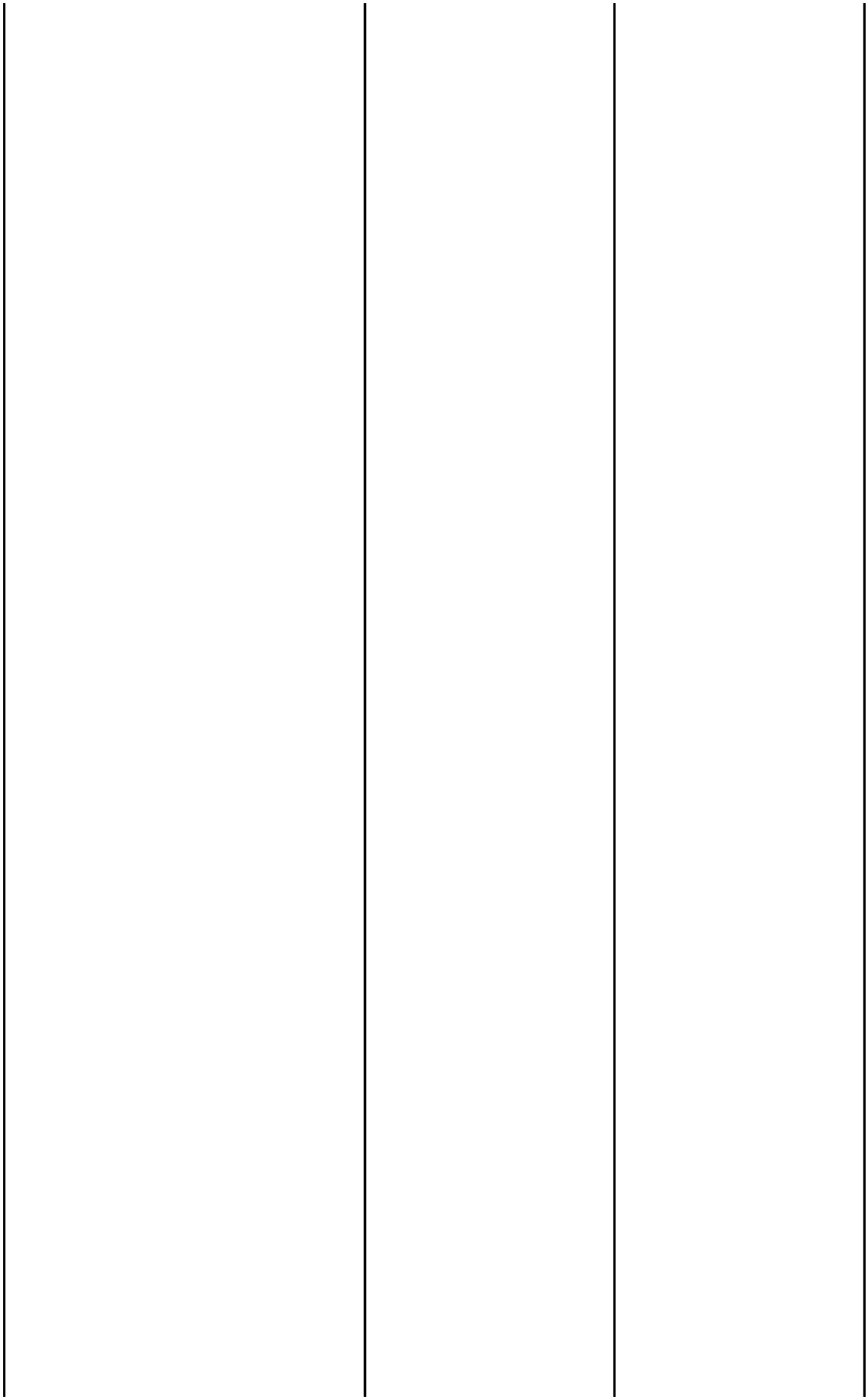
| Nivel de marco resultado de aprendizaje | Habilidades | Conocimientos | Competencias básicas (mínimas que debe tener un ser humano para la convivencia social) | Competencias Transversales (pueden ser tambien tècnicas o actitudinales) | Requisito acadèmico (niveles y requisitos de la formación para el trabajo) | Responsabilidades (financieros, equipos, personas) | Productos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

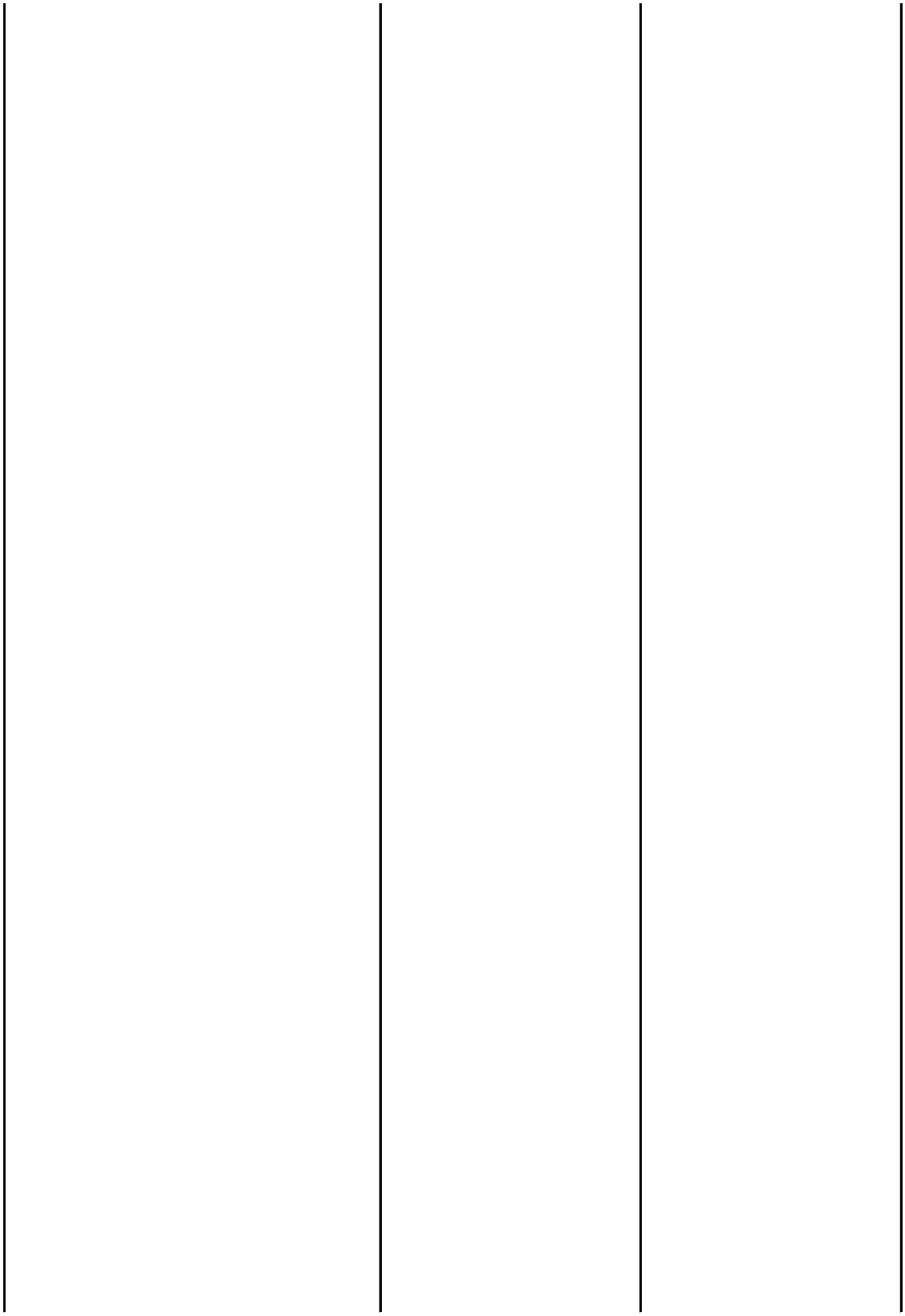
| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

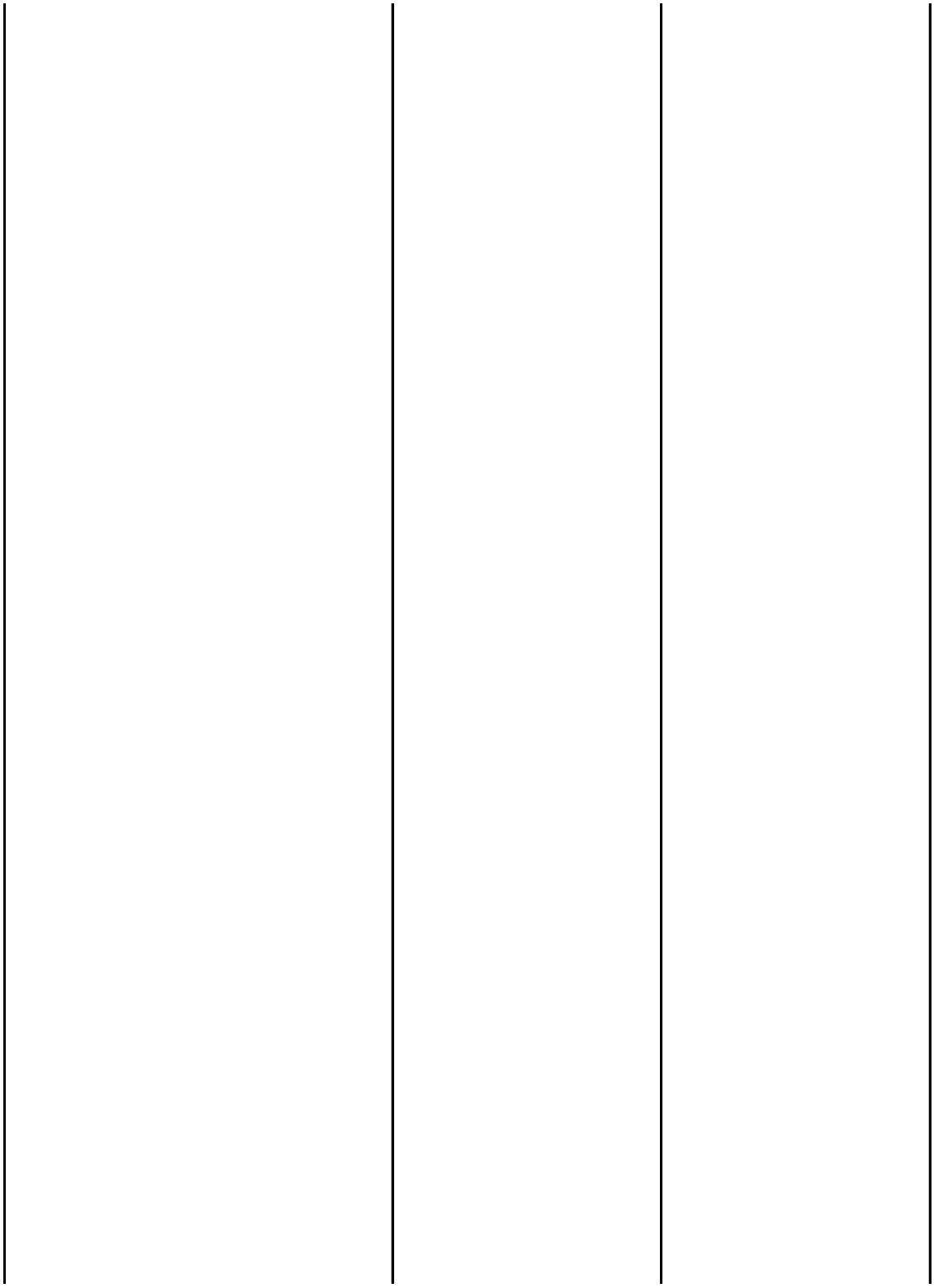
| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

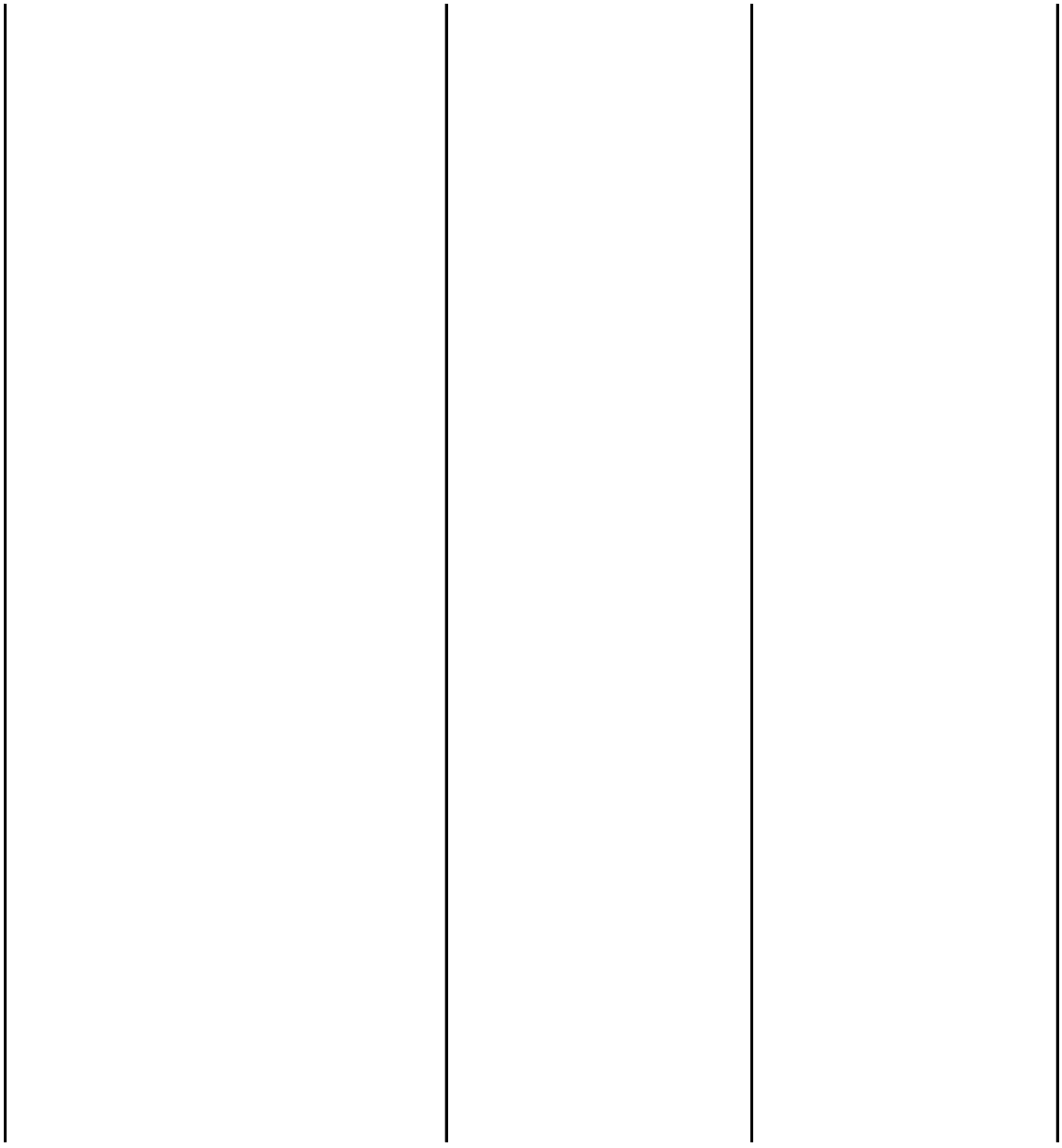
| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

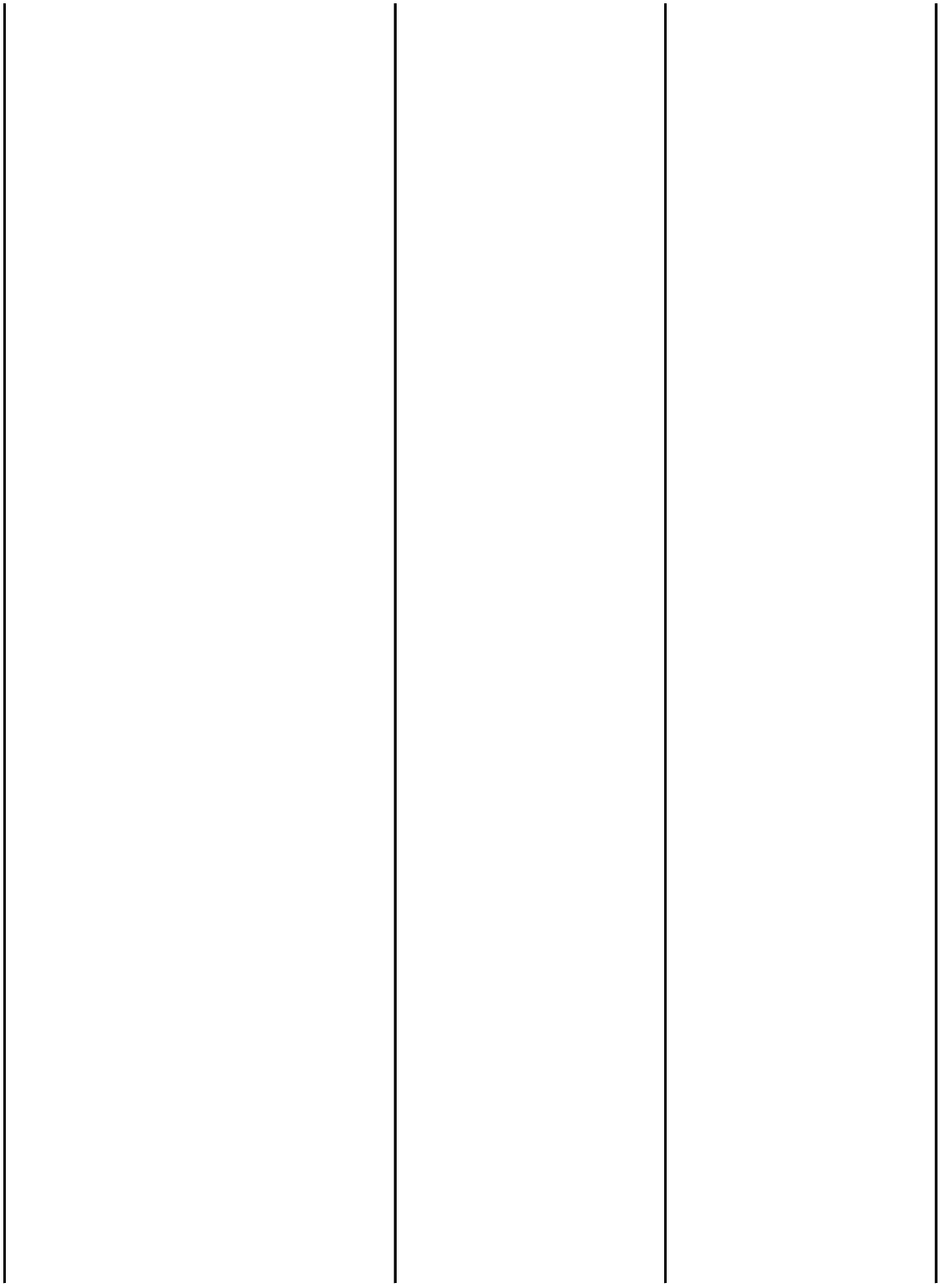
| SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJ<br>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y | | |
|---|---|---|
| **Nombre Perfil CUOC** | **Código CUOC** | **Correlativa CNO** |
| **Auxiliar información servicio al cliente** | Auxiliares de información y servicio al cliente 42251 | Auxiliares de información y servicio al cliente 1353 |

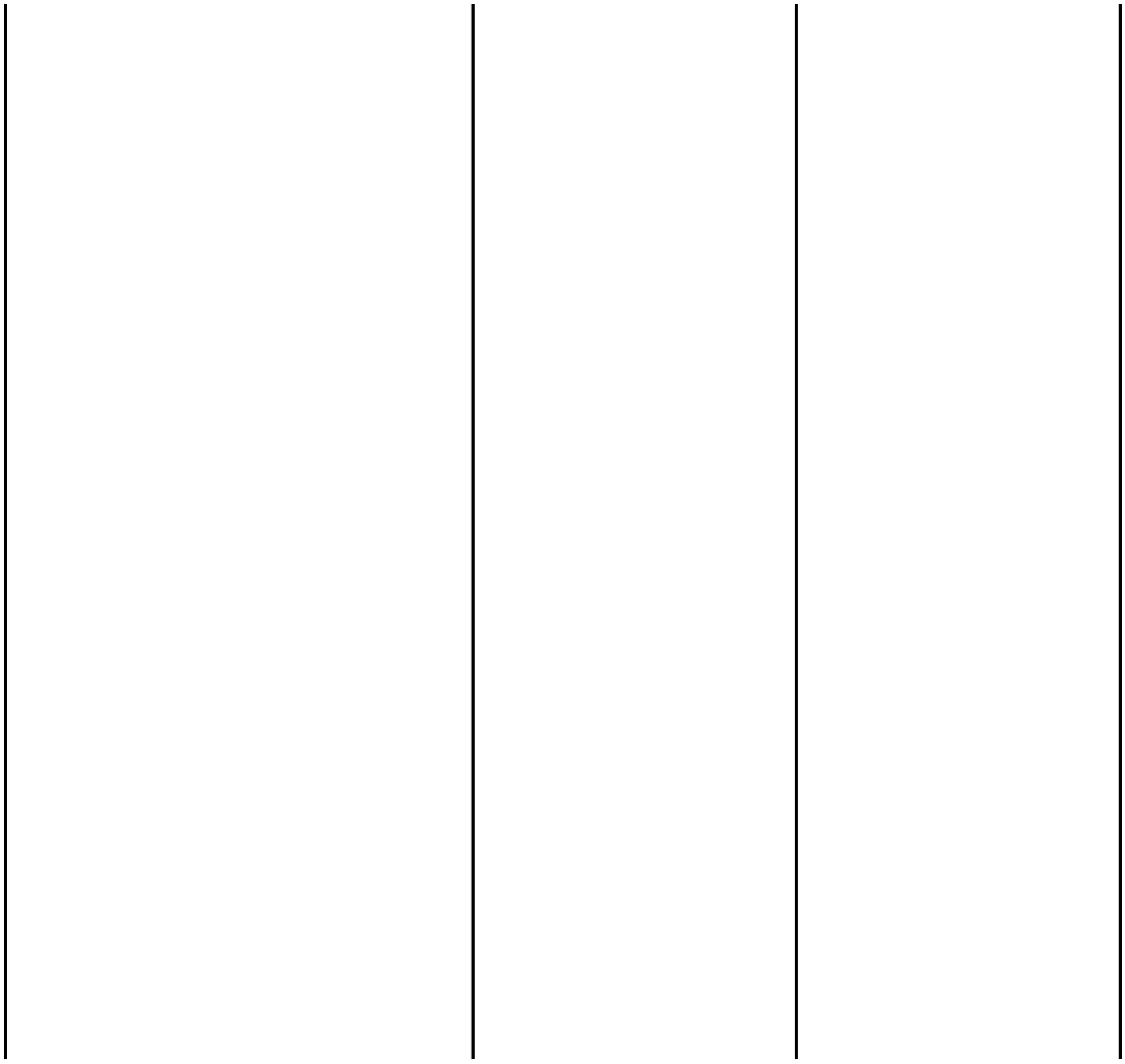


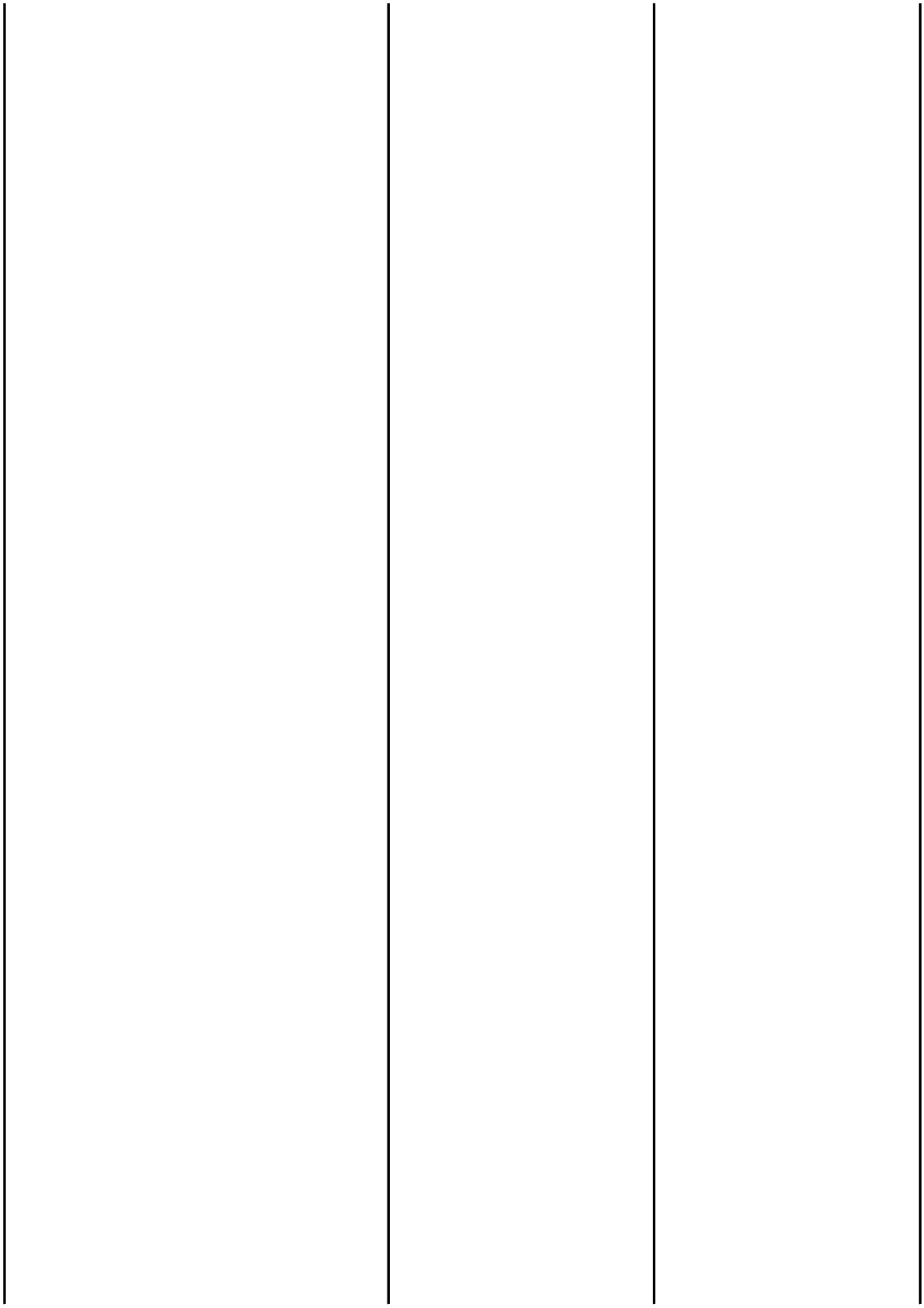


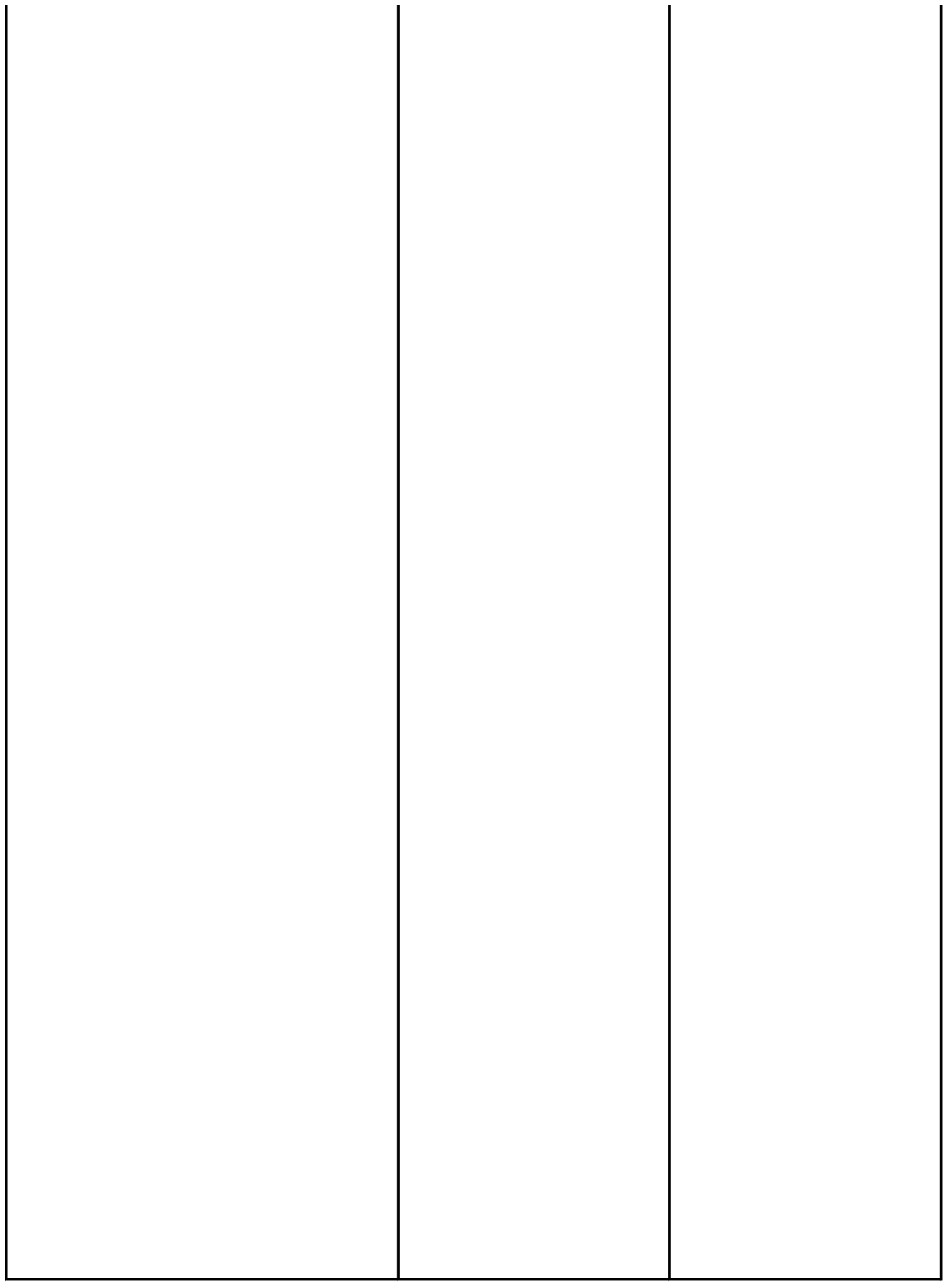












| NOMBRE DE LA NORMA | CODIGO DE LA NORMA | MESA SECTORIAL |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

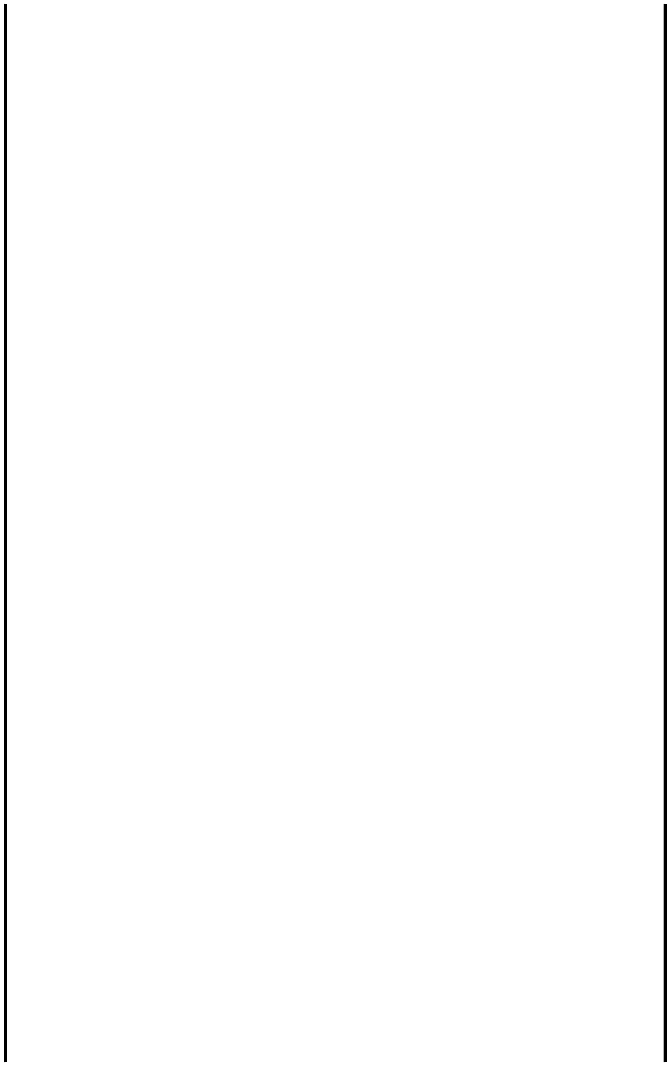
| ETAPA | NOMBRE | ROL |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| EQ | |
|---|---|
| NOMBRE | ROL |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

**IE SENA**

**AUTOCONTROL**

| Denominaciones |
| --- |
| Auxiliares administrativos |
| Auxiliar de actas (O&G) (Res. 2616/2016) |
| Auxiliar de admisiones |
| Auxiliar de documentación |
| Auxiliar de fotocopiado en oficina |
| Auxiliar de gestión del riesgo de desastres |
| Auxiliar de oficina |
| Auxiliar radicación |
| Oficinistas |
| Oficinista |
| Oficinista general |
| Radicador de documentos |

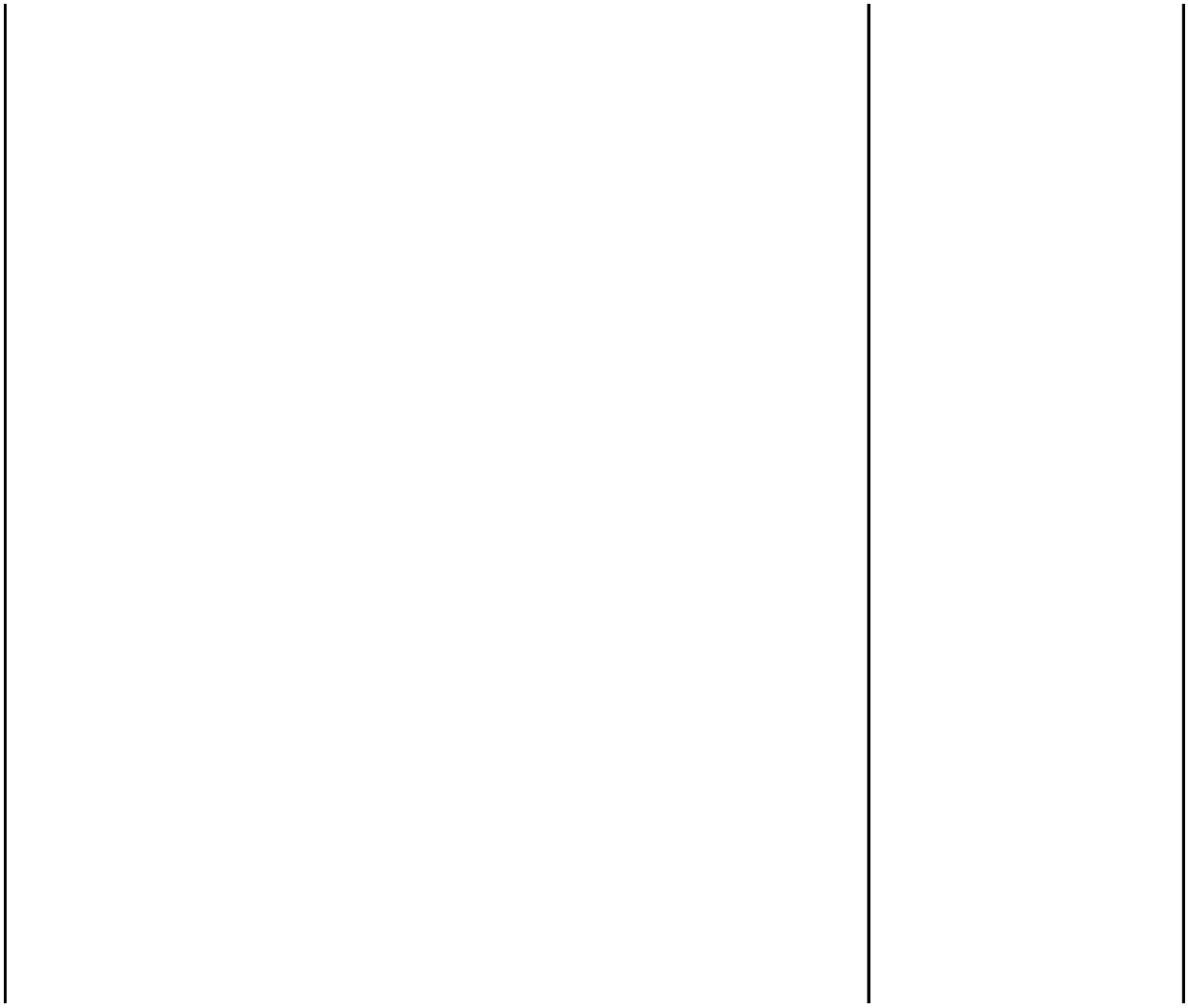


| NORMAS SECTORIALES DE COMPETENCIA LABORAL |
| --- |
| **ACTIVIDADES CLAVES** |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

| EQUIPO TÉCNICO |
| --- |
| **EM** |
| |
| |
| |
| |
| |

| QUIPO GRUPO CUALIFICACIONES |
| --- |
| **C** |
| |
| |
| |
| |
| |

| Ocupaciones relacionadas | Propuesta descripción del perfil ( se requiere identificar la función principal o |
|---|---|
| 33413 Supervisores y coordinadores de procesos de negocio, empleados de información y servicio al cliente.<br>35122 Representantes de servicios especializados BPO.<br>42210 Empleados de ventas y servicios de viajes.<br>42220 Empleados de centros de llamadas.<br>42240 Recepcionistas de hoteles.<br>42260 Recepcionistas generales. | |



| | |
|---|---|
| | |

ASOCIADAS A LA FUNCION DEL PERFIL XXXXX

ASOCIADAS A LA FUNCION DEL PERFIL XXXXX

| FUNCION ASOCIADA | |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| PRESA/ ORGANIZACIÓN | CIUDAD |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| ORREO ELECTRÓNICO |
|---|
| |
| |
| |
| |
| |

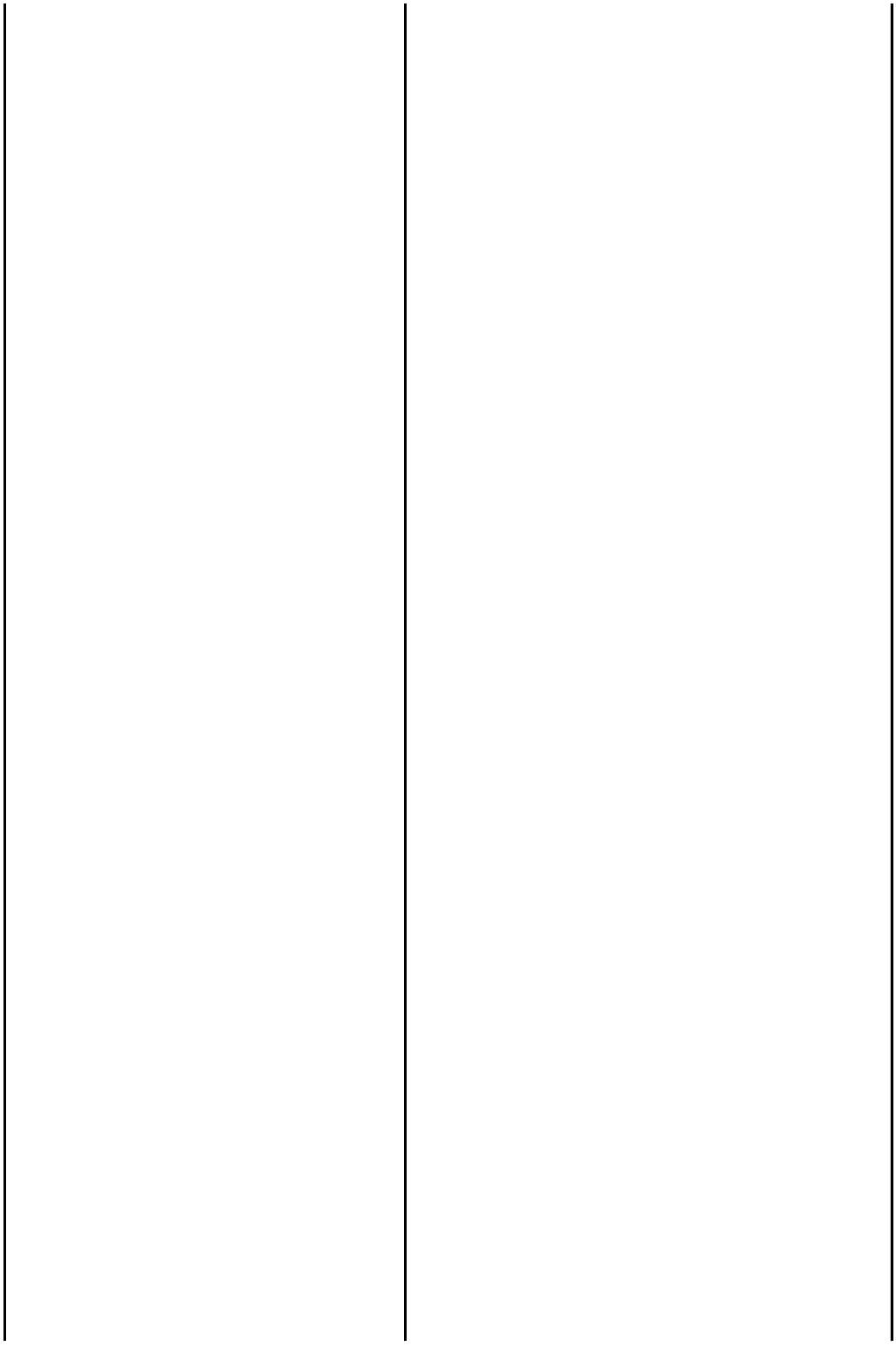
| Funciones CUOC | Funciones propuesta por Equipo técnico |
|---|---|
| Registrar, preparar, ordenar, clasificar, codificar y archivar información y correspondencia. (Gestión Documental) | **Recepcionar y registrar datos e información** |
| | |

| | |
|---|---|
| Clasificar, abrir y enviar correos, hacer seguimiento y control a la correspondencia, | **Tramitar solicitudes y comunicaciones de la unidad** |

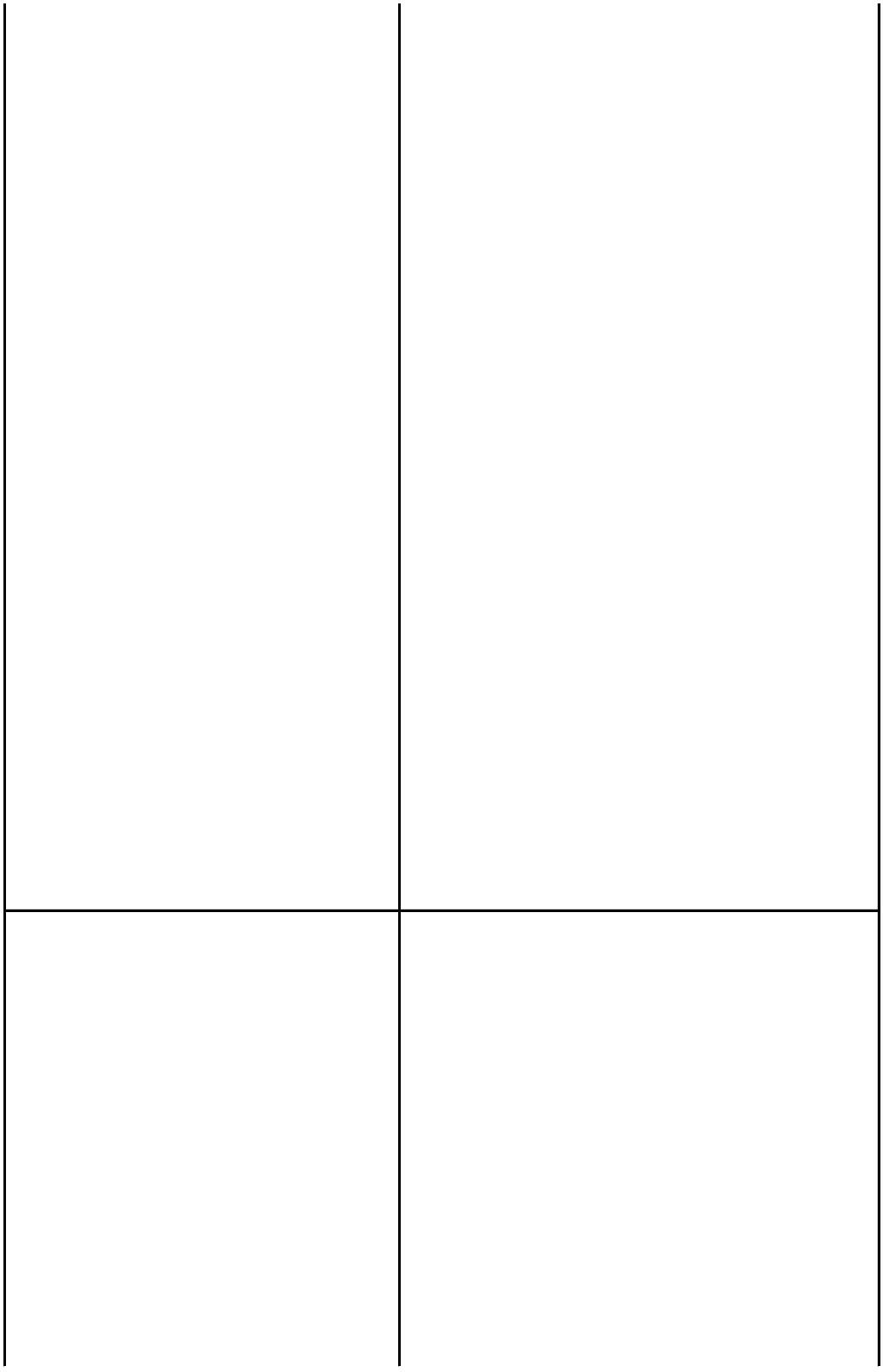
| | | |
|---|---|---|
| incluyendo la radicación de acuerdo con horarios de entrada y salida y prepararlos para su disponibilidad. | **comunicaciones de la unidad administrativa** | |

| | |
|---|---|
| | |
| Brindar atención y orientación a clientes internos y externos, sobre la organización o aspectos relacionados con su dependencia. | **Brindar atención a clientes internos y externos de la organización** |

| | |
|---|---|
| | |
| Elaborar, transcribir, corregir y presentar documentos e informes de su área de trabajo | |



| | | |
|---|---|---|
| | | **Elaborar y presentar documentos e informes de su área de trabajo** |



| | |
|---|---|
| Recepcionar llamadas telefónicas operando los medios técnicos disponibles y entregar los mensajes respectivos. | **Realizar la atención telefónica de la unidad administrativa** |
| | |

| | |
|---|---|
| **OBSERVACION** | **OBSERVACION** |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| Depurar normas ( ubicar AC y CE) | Actividad clave |
| --- | --- |
| 210601027 Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico. | Clasificar soportes |
| | Consolidar información |

| | |
|---|---|
| 210602035 Preservar información digital de acuerdo con procesos técnicos y normativa. | Consolidar información. |
| | Monitorear información |
| 210602001 Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa | Recibir documentos |
| | Distribuir documentos |

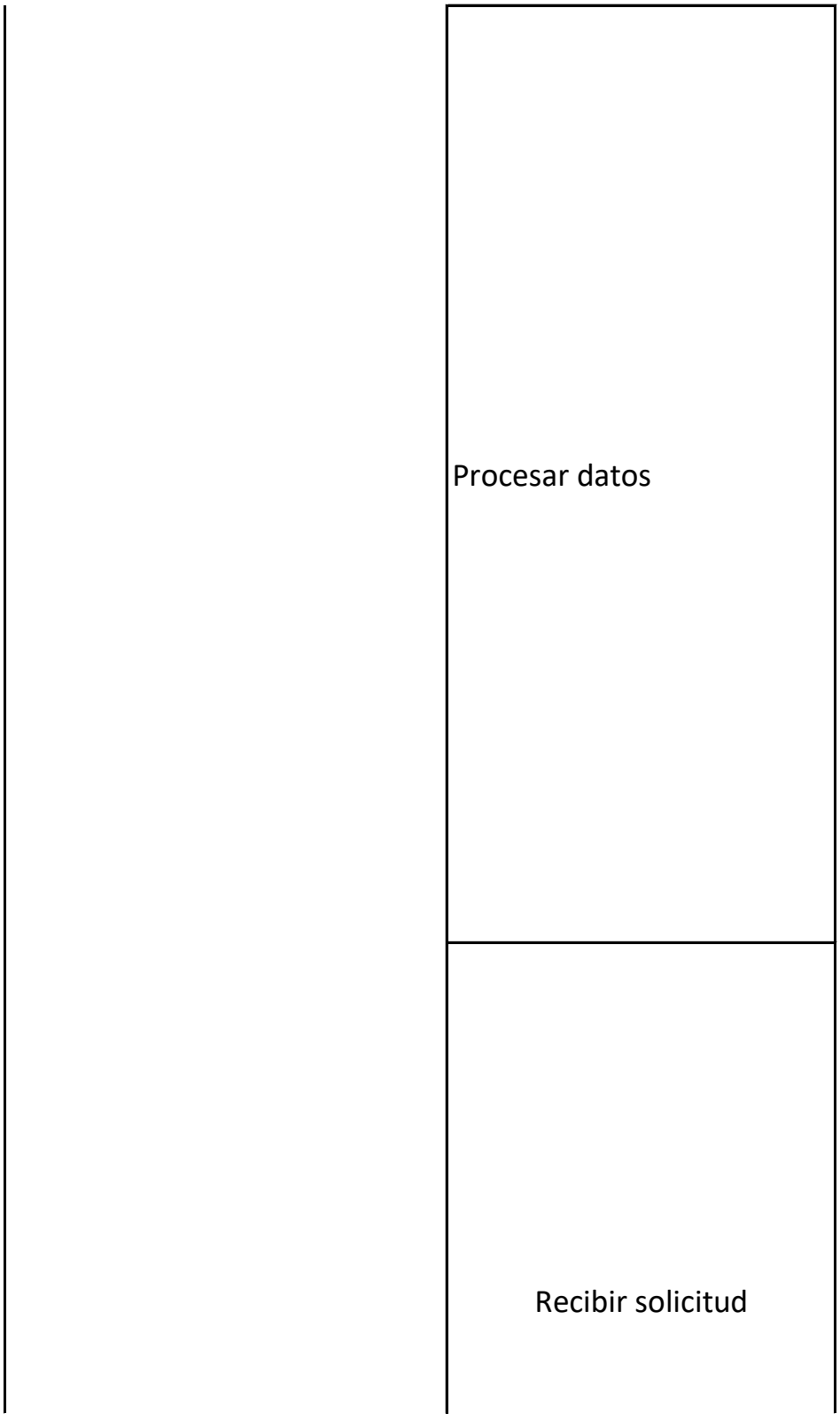
| | |
|---|---|
| | |
| 210602021 Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa. | Aplicar Instrumentos Archivísticos. |
| | Consolidar la transferencia documental |

| | |
|---|---|
| | |
| 210601020 Atender clientes de acuerdo con normas técnicas y procedimientos | Recepcionar requerimiento |
| | Orientar respuesta |

| | |
|---|---|
| | Orientar respuesta |
| 210601031 Elaborar documentos de acuerdo con | Preparar información |
| | Esquematizar estructura Documental |

| | |
|---|---|
| técnicas y normativa | Componer contenido |
| | Operar equipo |

| | |
|---|---|
| 210601032 Digitar textos de acuerdo con metodologías y guía técnica. | Adecuar postura corporal |


Procesar datos
Recibir solicitud

| | |
|---|---|
| 260102029 Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio | Responder requerimiento |

| Criterios de desempeño asociado |
| --- |
| 1.1 La recolección de datos cumple con guía técnica y normativa<br>1.2 La revisión de los soportes está de acuerdo con procedimientos y normativa<br>1.3 El ordenamiento de los soportes cumple con procedimiento y métodos técnicos<br>1.4 La codificación documental cumple con procedimiento y normativa |
| 2.1 La selección de la información está de acuerdo con procedimiento técnico<br>2.2 El uso de herramientas tecnológicas está acorde con especificaciones técnicas<br>2.3 La transcripción del documento cumple con técnicas de digitación y procedimiento técnico<br>2.4 El almacenamiento de la información cumple con procedimiento técnico y normativa archivística |

| |
|---|
| 1.1 La selección de medios de reproducción está de acuerdo con requerimientos técnicos.<br>1.2. La selección de soportes documentales está de acuerdo con requerimientos técnicos y tecnológicos.<br>1.3. La clasificación de imágenes digitales cumple con calidad de resolución y normas de seguridad de la información.<br>1.4. La clasificación de documentos digitales está acorde con especificaciones de última versión.<br>1.5. La aplicación de sistemas de ordenación cumple con procedimientos técnicos y normativa.<br>1.6. La nominación de documento digital cumple con procedimientos técnicos y normas técnicas.<br>1.7 La eliminación de documentos digitales cumple con procedimientos técnicos y normativa. |
| 2.1. La realización de copias de seguridad está de acuerdo con procedimientos técnicos y medios tecnológicos.<br>2.2. La validación de procesos de migración cumple con lista de chequeo y manual técnico.<br>2.3. La custodia de las copias de seguridad cumple con procedimientos técnicos y protocolos<br>2.4. La selección de niveles de acceso cumple con normas de seguridad de información. |
| 1.1. La verificación de documentos está acorde con procedimiento técnico y normativa archivística<br>1.2. La asignación de consecutivo cumple con protocolo técnico de comunicaciones<br>1.3. El diligenciamiento de campos corresponde con datos definidos y procedimiento técnico<br>1.4. La asignación de tiempos de respuesta cumple con normativa archivística<br>1.5. El uso de herramientas tecnológicas corresponde con las especificaciones técnicas |
| 2.1. La clasificación de documentos corresponde con especificaciones del destinatario<br>2.2. El enrutamiento de documentos cumple con procedimientos técnicos y especificaciones del destinatario<br>2.3. El control de mensajería cumplen con ruta asignada y tecnología disponible |

| |
|---|
| |
| 1.1 La identificación de las agrupaciones documentales está acorde con la tabla de retención documental y el cuadro de clasificación documental.<br>1.2. La clasificación de los documentos de archivo corresponde con la tabla de retención documental y el cuadro de clasificación documental.<br>1.3. La ordenación de los documentos de archivo cumple con principios archivísticos y normativa.<br>1.4. La foliación de los documentos de archivo cumple con procedimientos técnicos y normativa.<br>1.5. La descripción documental cumple con los procedimientos técnicos y normativa.<br>1.6. La selección de las unidades de conservación cumple con procedimientos técnicos y normativa.<br>1.7. La elaboración de instrumentos de descripción cumple con procedimientos técnicos y normativa<br>1.8. El control de documentos de archivo cumple con procedimientos técnicos y normativa<br>1.9. El préstamo de documentos de archivo cumple con normativa. |
| 2.1. El alistamiento de los documentos de archivo cumple con el programa de gestión documental y tabla retención documental.<br>2.2. La elaboración del inventario documental cumple con procedimientos técnicos y normativa.<br>2.3. El traslado de los documentos de archivo cumple con procesos técnicos y normativa.<br>2.4. La entrega de los documentos de archivo cumple con principios archivísticos procedimientos técnicos y normativa. |
| |

| |
|---|
| |
| 1.1 El contacto con el cliente cumple con protocolo técnico de servicio.<br>1.2 La indagación al cliente corresponde con técnicas de comunicación y protocolo técnico de servicio.<br>1.3 La clasificación de requerimientos está acorde con procedimiento técnico y normativa del sector.<br>1.4 El registro de la solicitud está acorde con sistema de información y procedimiento del servicio |
| 2.1 La consulta de información cumple con procedimiento técnico.<br>2.2 La respuesta al cliente cumple con procedimiento de servicio y normativa del sector |

| |
|---|
| normativa del sector.<br>2.3 El seguimiento del servicio cumple con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico |
| 1.1 La consulta de información está acorde con técnicas de análisis y tipo de fuente<br>1.2 La clasificación de información corresponde con metodologías de análisis y guía técnica<br>1.3 El cotejo de datos corresponde con tipo de documento y procedimiento técnico<br>1.4 La delimitación de datos está acorde con procedimiento técnico y técnicas de análisis de información |
| 2.1 La selección del documento corresponde con procedimiento técnico y tipo de requerimiento<br>2.2 La fijación de estilo está acorde con procedimiento técnico y reglas gramaticales<br>2.3 La elección del tipo de fuente está acorde con guía técnica y tipo de requerimiento<br>2.4 La secuenciación de partes esenciales cumple tipo de comunicación y guía técnica<br>2.5 La distribución del documento corresponde procedimiento y guía técnica |

3.1 El empleo del lenguaje corresponde con técnicas de redacción y reglas gramaticales
3.2 La extensión del contenido está acorde con componentes estructurales y tipo de texto
3.3 La utilización de palabras está acorde con técnicas de redacción y normas ortográficas
3.4 La configuración de elementos corresponde con procedimiento técnico y técnicas de graficación
3.5 El ajuste de imágenes corresponde con procedimiento técnico y técnicas de diseño
3.6 La representación de tablas corresponde con procedimiento técnico y técnicas de elaboración
3.7 La transcripción de datos corresponde con procedimiento técnico y tipo de herramienta
3.8 La integración de soportes está acorde con tipo de documento y guía técnica
3.9 La conservación de datos está acorde con médios técnológicos y normativa

1.1 La selección de herramientas informáticas está acorde con tipo de documento y manual técnico
1.2 La constatación de comandos está acorde con tipo de herramienta informática
1.3 El chequeo de componentes corresponde con tipo de equipo y manual técnico
1.4 El cotejo de conexiones está acorde con tipo de equipo y manual técnico
1.5 La secuencia de ordenes corresponde con técnicas de digitación y tipo de equipo
1.6 El uso de formatos fuente corresponde con programas de aplicación y tipo de documento
1.7 El empleo de zonas corresponde con técnicas de digitación y tipo de equipo
1.8 La presión de las teclas corresponde con técnicas de digitación y tipo de equipo
1.9 El cambio de teclas corresponde con técnicas de digitación y tipo de equipo

2.1 La fijación de la vista está acorde con normas de ergonomía y técnicas de digitación
2.2 La rigidez de la espalda está acorde con normas de ergonomía y técnicas de digitación
2.3 La alineación del cuello está acorde con normas de ergonomía y técnicas de digitación
2.4 El apoyo de los brazos está acorde con normas de ergonomía y técnicas de digitación
2.5 La posición de los dedos está acorde con técnicas de digitación y tipo de contenido
2.6 La relajación de las manos está acorde con normas de ergonomía y técnicas de digitación
2.7 El ritmo de velocidad corresponde con técnicas de digitación y tipo de contenido
2.8 La combinación de movimientos está acorde con técnicas de digitación y tipo de contenido

3.1 El ingreso de datos está acorde con técnicas de digitación y tipo de documento
3.2 La confrontación de datos está acorde con procedimiento técnico y tipo de documento
3.3 La confirmación de información corresponde con procedimiento técnico y tipo de documento
3.4 La impresión del documento está acorde con procedimiento técnico y guía técnica
3.5 La conservación de datos está acorde con medios tecnológicos y tipo de dispositivo
3.6 La exportación de información está acorde con procedimiento técnico y tipo de herramientas
tecnológicas

| |
|---|
| 1.1 El diligenciamiento del ingreso del requerimiento corresponde con procedimiento técnico<br>1.2 La clasificación del requerimiento esta acorde a protocolo de servicio y procedimiento técnico<br>1.3 La consulta de datos cumple con protocolo de operación y procedimiento técnico<br>1.4 La priorización del requerimiento esta acorde con protocolo de servicio<br>1.5 La solicitud de información de usuarios esta acorde con protocolo de servicio y requisitos técnicos del trámite<br>1.6 La comprobación de la identidad del usuario cumple con protocolo de preguntas filtro |

| |
|---|
| |
| 2.1 La validación de la solución cumple con protocolo de servicio y procedimiento técnico<br>2.2 El manejo de objeciones esta acorde con protocolo de servicio al usuario<br>2.3 La notificación del resultado cumple con protocolo de servicio y normativa técnica<br>2.4 El acceso a herramientas de consulta corresponde con protocolos de servicio y procedimiento de servicio al cliente<br>2.5 El escalamiento del requerimiento cumple con protocolo de servicio<br>2.6 El cierre del requerimiento esta acorde con protocolo de servicio y procedimiento técnico |

| Resultado de aprendizaje |
| --- |
| 1. Disponer los diferentes tipos de soportes documentales de acuerdo con procedimientos, métodos técnicos y normativa archivística.(1.1,1.2) |
| .2. Manejar software de acuerdo con tipo de requerimiento y protocolos de uso. (2.1,2.2,2.3,2.4) |

| |
|---|
| 1. Digitalizar documentos organizacionales teniendo en cuenta objetivos, políticas, procedimientos técnicos y normativa archivística (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6,1.7) |
| 2. Asegurar la trazabilidad de la información teniendo en cuenta políticas de calidad, procedimientos técnicos y protocolos de seguridad. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4) |
| 1. Recepcionar documentos de acuerdo con protocolos técnicos, normativa archivística y políticas organizacionales. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5) |
| 2. Organizar documentos de acuerdo con las especificaciones y procedmientos técnicos. (2.1,) |

| |
|---|
| 3. Aplicar acciones de disposición y control de documentos de acuerdo con los procedimientos técnicos y normativa. (2.2, 2.3) |
| 1. Aplicar los requerimientos de archivo documental a los soportes obtenidos de los procesos organizacionales, de acuerdo con principios archivísticos y normativa. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8) |
| 2. Reconocer los criterios del proceso de prestamo de documentos de archivo de acuerdo con los procedimientos técnicos y normativa. (1.9) |
| 1. Integrar la información y soportes documentales teniendo en cuenta técnicas de digitación, normativa archívistica y herramientas tecnológicas.(2.1, 2.2) |

| |
|---|
| 2. Distribuir la información y soportes documentales, teniendo en cuenta normativa archívistica y políticas de calidad. (2.3, 2.4) |
| 1. Acoger al cliente acorde con procedimiento técnico, sistema de información, técnica de comunicación y protocolo de servicio. |
| 2. Garantizar que los criterios de servicio al cliente interno y externo cumplan con las estandares de |

| |
|---|
| comunicación y las normas establecidas por la organización. |
| 1. Alistar información de acuerdo con tipo de requerimiento, destinatario y guia técnica para la presentación de informes escritos. (1.1,1.2,1.3,1.4) |
| 2. Organizar los contenidos del documento, de acuerdo con tipo de requerimiento, protocolo de comunicación y guia técnica. (2.1, 2.2,2.3,2.4,2.5) |

| |
|---|
| 3. Producir los contenidos de documentos e informes, de acuerdo con técnicas de redacción, normas ortográficas, gramatica, sintaxis y técnicas de graficación.(3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9) |
| 1. Manejar equipos y herramientas informaticas, de acuerdo con tipo de equipo, técnicas de digitación, manual técnico. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5,1.6, 1.7, 1.8, 1.9) |

2. Aplicar la higiene postural en el desarrollo de sus funciones de acuerdo con la normatividad en seguridad y salud en el trabajo. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8).

| |
|---|
| 1.Registrar datos e información de acuerdo con procedimiento técnico, técnicas de digitación y tipo de documento. (3.1, 3.2,3.3,3.4)<br><br>2. Administrar la información según procedimiento técnico, tipo de herramienta tecnologica y estandares de calidad de la organización. (3.5,3.6) |
| 1. Preparar solicitudes de acuerdo con los procedimientos, protocolos de servicio y normatividad. (1.1, 1.2, 1.4, 1.5) |

| |
|---|
| 2. Verificar datos e información teniendo en cuenta los procedimientos y protocolos. (1.3, 1.6) |
| 1. Generar propuestas a las soluciones de los requerimientos, de acuerdo con la normatividad técnica y protocolo. (2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.6) |
| 2. Utilizar las herramientas informaticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información. (2.4) |

| Criterios de evaluación |
| --- |
| 1.1 Identifica los soportes documentales de los procesos organizacionales teniendo en cuenta políticas y normativa.<br><br>1.2 Cataloga la información documental y soportes de acuerdo con políticas organizacionales y normativa archivística.<br><br>1.3 Revisa la información recolectada de acuerdo con la normatividad y procedimiento técnico. |
| 1 Utiliza el software de acuerdo con la normatividad y el protocolo de uso.<br><br>.2 Registra datos e información en el software de acuerdo con la normatividad y procedimiento técnico. |

| |
|---|
| 1.1 Identifica el proceso de digitalización, de acuerdo con la normtividad de Gestión Documental.<br><br>1.2 Digitaliza los documentos de acuerdo con los requerimientos técnicos y técnológicos. |
| 2.1 Reconoce el proceso de validación de las copias de seguridad de la información, procedimientos técnicos de acuerdo con los medios tecnológicos.<br><br>2.2 Aplica las normas de seguridad en la información teniendo en cuenta las necesidades de la organización.<br><br>2.3 Garantiza el control de la información teniendo en cuenta el protocolo y normas de seguridad |
| 1.1 Registra datos e información de los documentos, de acuerdo con los procedimientos técnicos, las necesidades y objetivos organizacionales.<br><br>1.2 Controla la radicación de los documentos de acuerdo con el manual de correspondencia. |
| 2.1 Clasifica documentos teniendo en cuenta su nivel de importancia, frecuencia de uso y destinatario<br><br>2.2 Asigna los documentos de acuerdo con los procedimientos técnicos y las necesidades de la organización |

| |
|---|
| 3.1 Domina todos los criterios del proceso de disposición y control de documentos de acuerdo con los procedimientos técnicos y normativa.<br><br>3.2 Efectua acciones para la disposición y el control de documentos teniendo en cuenta los procedimientos técnicos y normativa. |
| 1.1.Identifica los documentos y tablas de retención teniendo en cuenta procedimientos técnicos y normativa archivística.<br><br>1.2 Clasifica los documentos de archivo de acuerdo con normativa, técnicas de ordenación y foliación de documentos.<br><br>1.3Controla la gestión de los documentos en la organización teniendo en cuenta políticas y normas archivísticas.<br><br>1.4Salvaguarda los documentos teniendo en cuenta las políticas, normativa archivística y los sistemas de información integrados |
| 2.1Maneja los criterios del proceso de prestamo de documentos de archivo de acuerdo con los procedimientos técnicos y normativa.<br><br>2.2 Aplica los requerimientos del proceso de prestamo de documentos de archivo de acuerdo con los procedimientos técnicos y normativa. |
| 1.1 Utiliza herramientas informáticas en la gestión de la información documental teniendo en cuenta procedimiento técnico y normativa archivística.<br><br>1.2 Registra datos e información teniendo en cuenta las técnicas de digitación y las necesidades de la organización. |

| |
|---|
| 2.1 Prepara el inventario documental de la unidad administrativa teniendo en cuenta principios archivísticos y normativa.<br><br>2.2 Transfiere los documentos inventariados de la unidad administrativa teniendo en cuenta principios archivísticos y normativa. |
| 1.1 Identifica las necesidades o requerimientos del cliente de acuerdo con procedimientos y protocolo de servicio. |
| 1.2 Procesa la solicitud según protocolo de servicio y técnologia disponible. |
| 2.1 Realiza el seguimiento de los criterios de servicio al cliente según el protocolo y nivel de servicio establecido por la organización. |

| |
|---|
| 2.2 Asegura que la respuesta cumpla con el procedimiento técnico y la trazabilidad de la información. |
| 1.1 Clasifica información de acuerdo con tipo de requerimiento y destinario.<br><br>1.2 Selecciona información según la normatividad y procedimientos de la empresa. |
| 2.1 Utiliza la guía técnica para la presentación de informes escritos de acuerdo con los procedimientos y normativa<br><br>2.2 Elabora documentos de acuerdo a la estructura requerida y las necesidades de la organización. |

| |
|---|
| 3.1 Redacta documentos organizacionales teniendo en cuenta normas, técnicas y las necesidades de la organización.<br><br>3.2 Emplea técnicas para el manejo, uso y seguridad de la información de acuerdo a la politica organizacional. |
| 1.1 Utiliza equipos y herramientas ofimaticas según los criterios definidos por la organización.<br><br>1.2 Aplica técnicas de digitación de documentos según normatividad técnica y procedimientos de la organización. |

2.1 Reconoce protocolo de higiene postural según el sistema de gestión de seguridad y salud definido por la organización.

2.2 Efectua  acciones preventivas y correctivas según el sistema de gestión de seguridad y salud definido por la organización.

| |
|---|
| 1. Ingresa datos según técnicas de digitación, tipo de documento, procedimiento técnico, tecnología disponible<br><br>2. Confirma la información de acuerdo a procedimiento técnico, tipo de documento, guía técnica y estandares de calidad definidos por la organización.<br><br>3. Conserva los datos según guía técnica, medios tecnologicos disponibles y normatividad vigente.<br><br>4. Exporta datos e información de acuerdo con guía técnica, medios tecnologicos disponibles y paramentros de calidad de la organización. |
| 1.1 Registra el requerimiento según procedimientos establecidos por la organización y tecnológia disponible.<br><br>1.2 Clasifica las solicitudes según procedimientos y protocolos de servicio y normativa. |

| |
|---|
| 2.1 Corrobora la información de entrada del requerimiento según procedimientos y protocolos.<br><br>2.2 Aplica el procedimiento de atención según los estandares de calidad definidos por la organización. |
| 1.1 Genera alternativas de solución ante las objeciones presentadas por el cliente acorde a los procedimientos establecidos por la organización.<br><br>1.2 Emite soluciones a los requerimientos de los clientes teniendo en cuenta los estandares de calidad y los procedimientos establecidos por la organización. |
| 2.1 Maneja herramientas ofimaticas (software) de acuerdo con los recursos de la empresa, nomas y procedimientos técnicos establecidos por la organización.<br><br>2.2 Finaliza el tramite administrativo y de atención segun protocolos de servicio y normas de calidad establecidas por la organización. |

| Criterios de desempeño generales | Nivel del descriptor del marco AUTONOMÍA |
|---|---|
| La postura ergonómica cumple con normativa de seguridad y salud en el trabajo<br><br>El manejo de residuos cumple con políticas y normas de gestión ambiental<br><br>El uso de herramientas tecnológicas está de acuerdo con procedimiento técnico y normativa | 3 |

| | | |
|---|---|---|
| El uso de elementos de protección personal cumple con normas de seguridad y salud ocupacional | | |

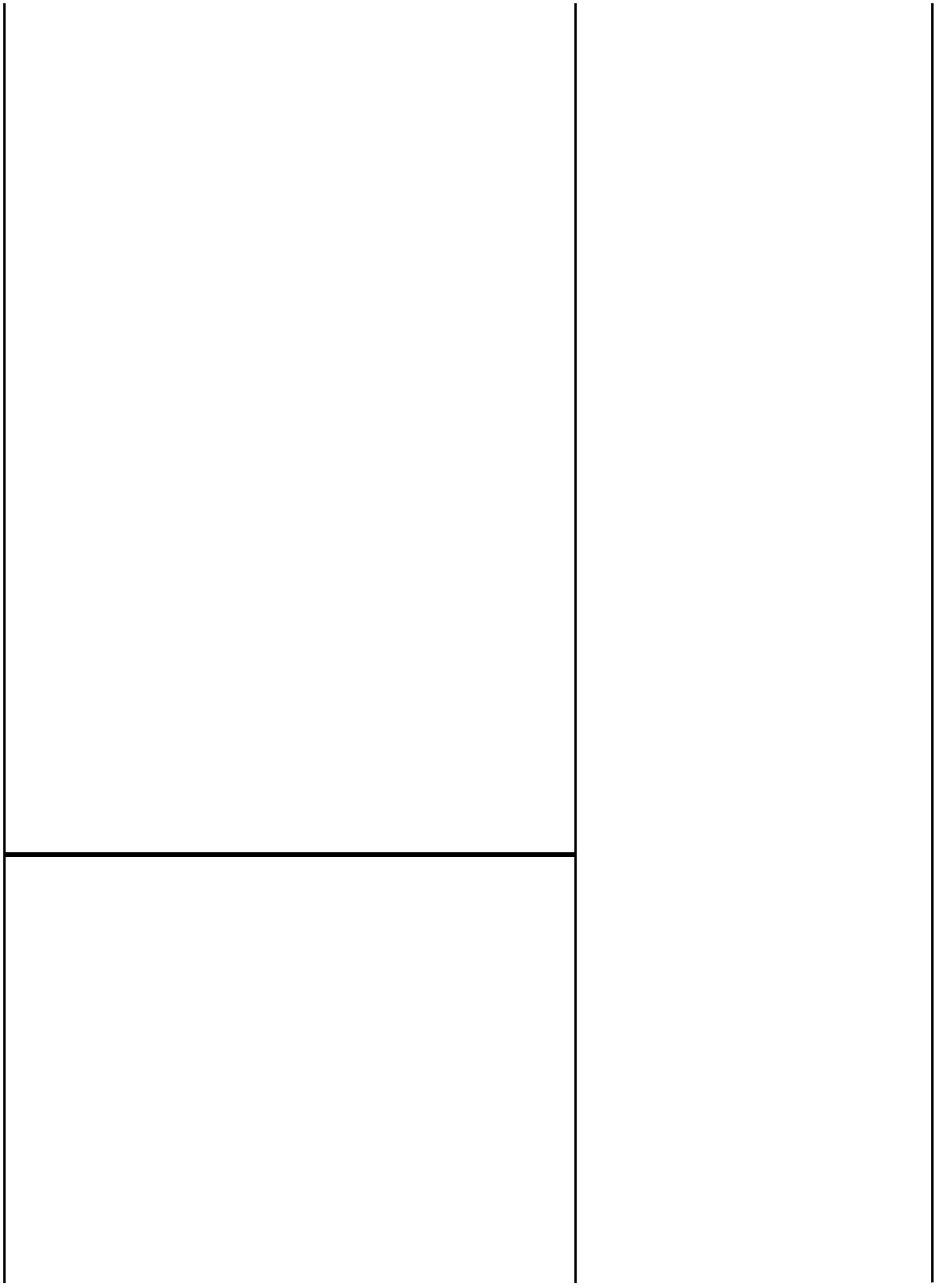
| | | |
|---|---|---|
| El manejo de residuos cumple con políticas y normas de gestión ambiental.<br><br>El manejo de información cumple con normas de acceso y difusión. | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| El manejo de situaciones problémicas está acorde con técnicas de comunicación y tipo de cliente<br><br>La práctica de ejercicios compensatorios cumple con normativa de seguridad y salud en el trabajo<br><br>La reserva de la información cumple con procedimiento técnico y normativa del sector | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| El uso de elementos de protección personal cumple con protocolo de bioseguridad y normativa de seguridad y salud en el trabajo<br><br>El cambio de posturas cumple con técnicas de | | |

| | | |
|---|---|---|
| ergonomía y normativa de seguridad y salud en el trabajo<br><br>La disposición de recursos cumple con guías de uso eficiente y normativa ambiental | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| El uso de elementos de protección personal cumple con protocolo de bioseguridad y normativa de seguridad y salud en el trabajo<br><br>El cambio de posturas cumple con técnicas de ergonomía y normativa de seguridad y salud en el trabajo | | |



| | |
|---|---|
| El manejo de posturas coresponde a protocolos de salud y bienestar en el trabajo<br><br>La cumplimiento de pausas activas esta acorde con protocolo establecido<br><br>El registro de la información del servicio está acorde al procedimiento técnico y normativa de protección de datos personales.<br><br>El manejo de la información cumple procedimiento y normativa | |

| Nivel del descriptor del marco CONOCIMIENTO | Nivel del descriptor del marco DESTREZA | Nivel de marco resultado de aprendizaje |
|---|---|---|
| 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 |

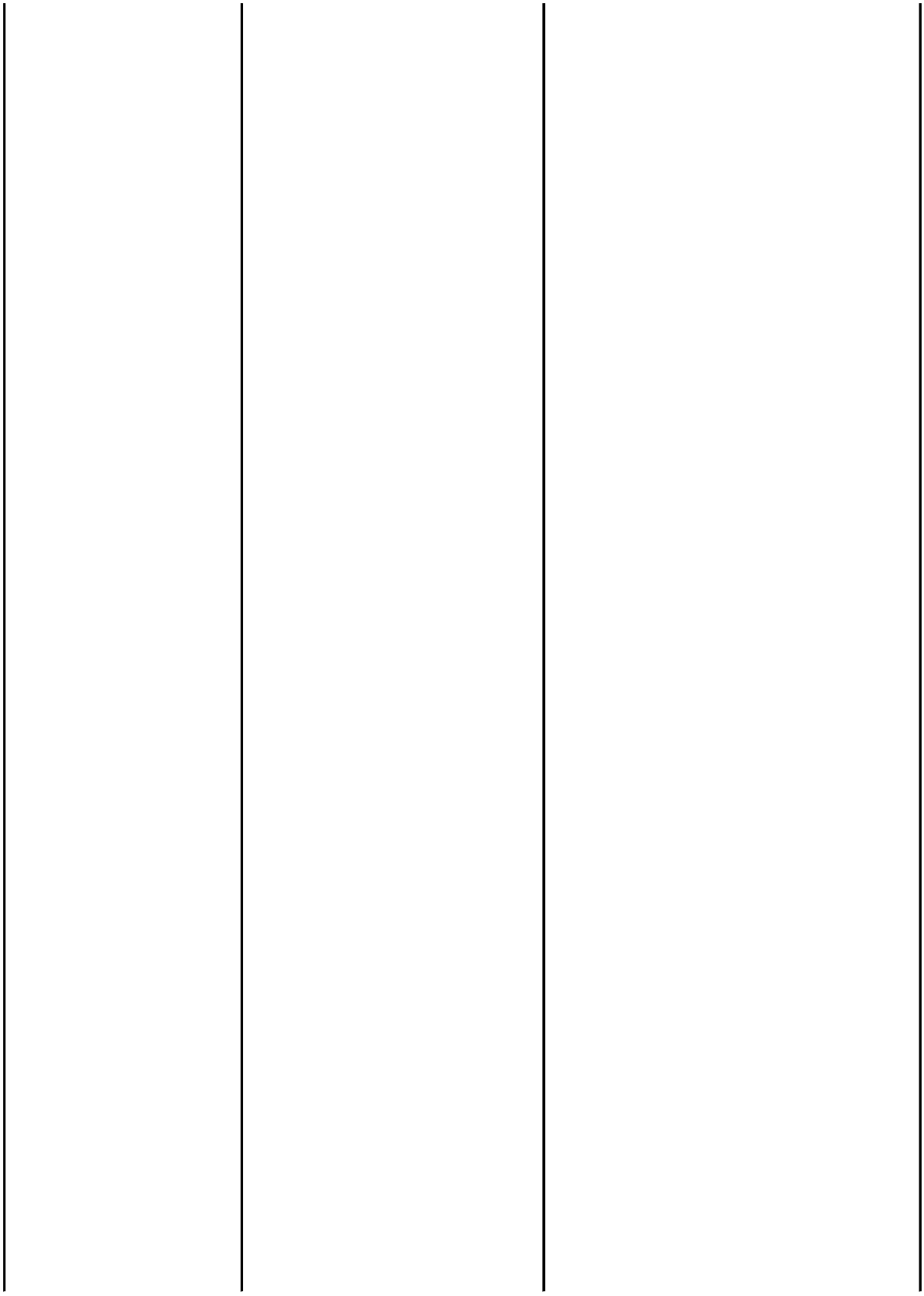
| | | |
|---|---|---|
| 4 | 3 | 3 |

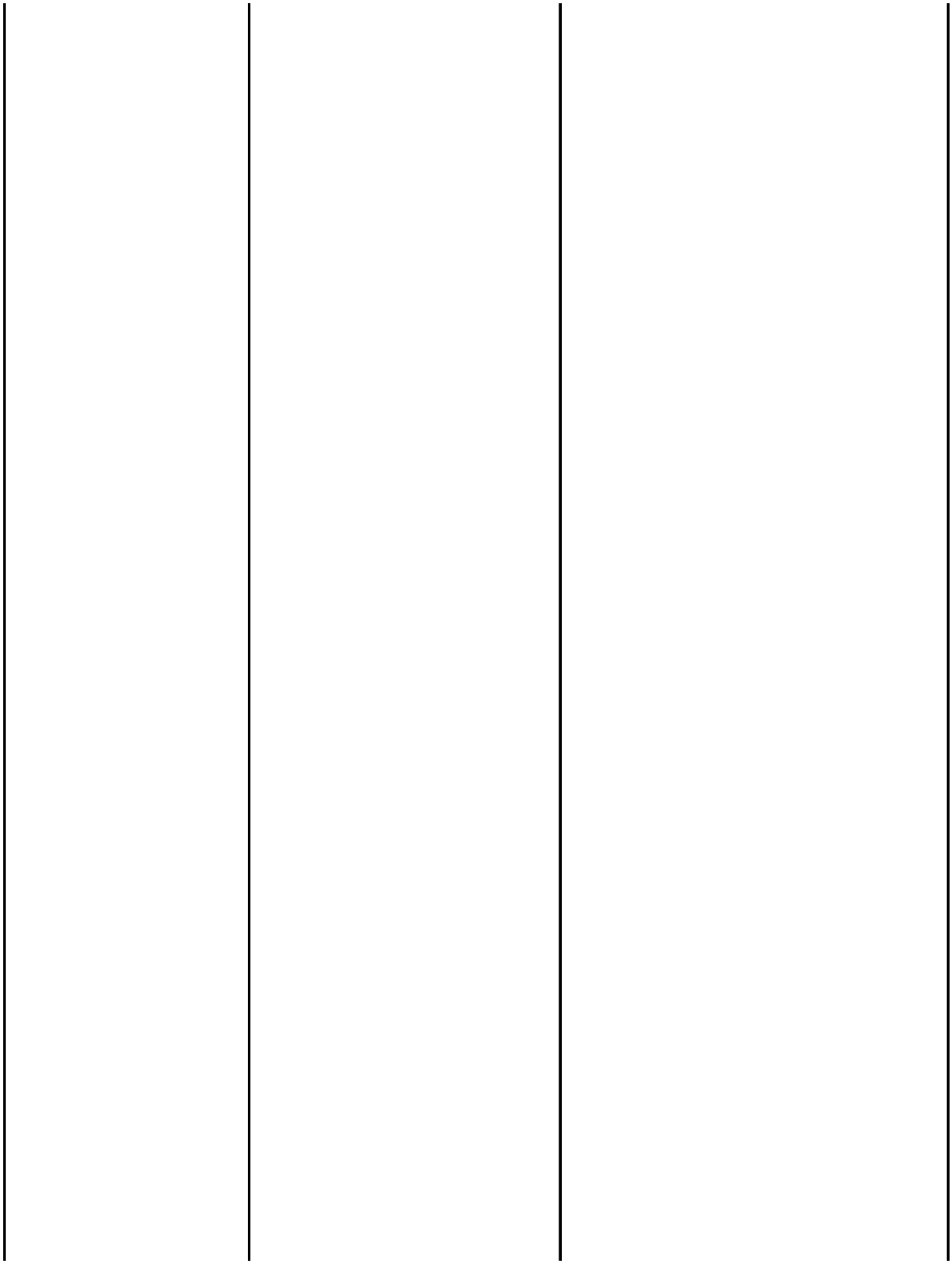
| | | |
|---|---|---|
| | | |
| 4 | 3 | 3 |

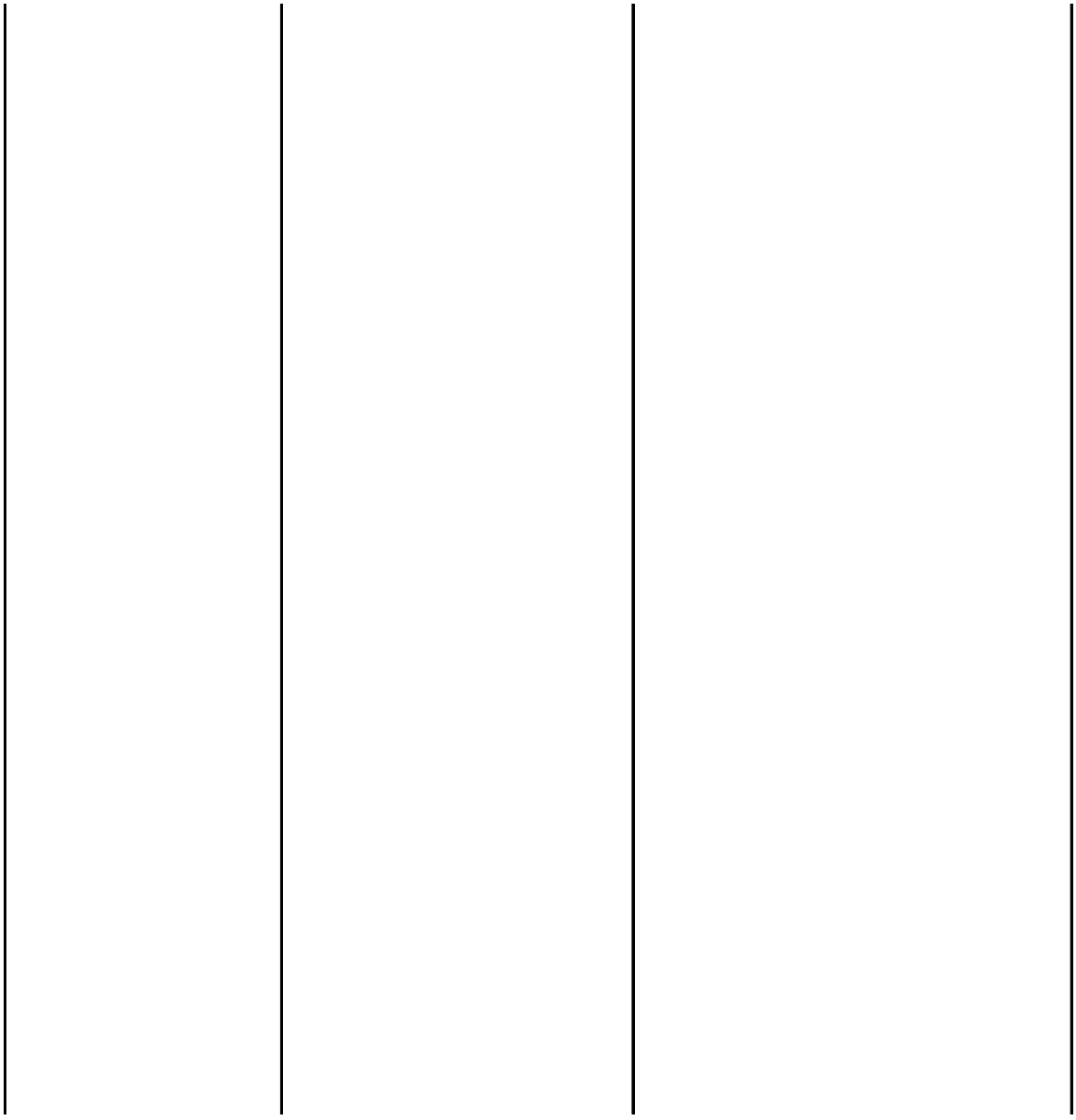
| | | |
|---|---|---|
| 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 |
| **TOTAL RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | **24** |
| **NIVEL 3** | | **18** |
| **NIVEL 4** | | **6** |

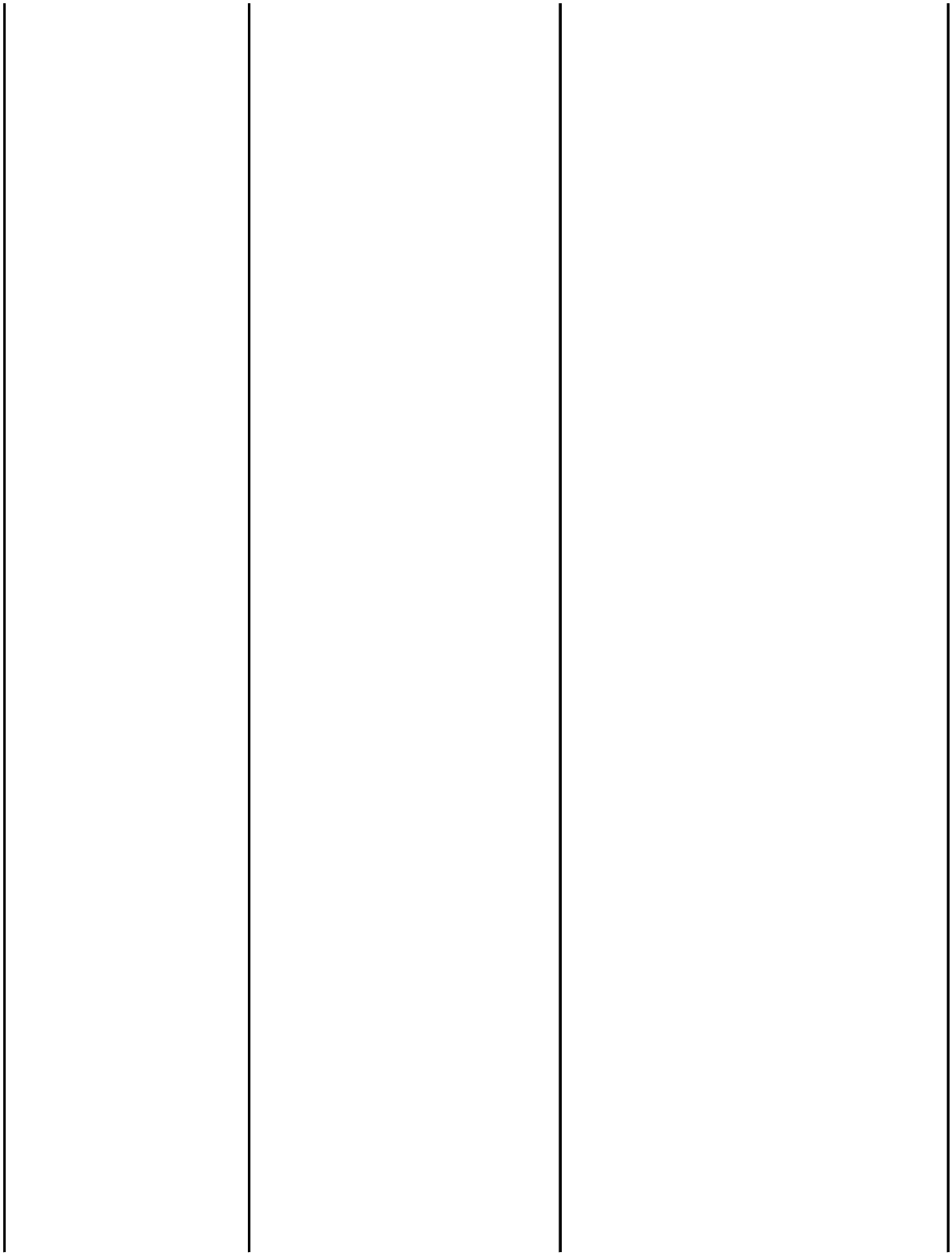
| | |
|---|---|
| **NIVEL del descriptor del marco CONOCIMIENTO** | **3** |

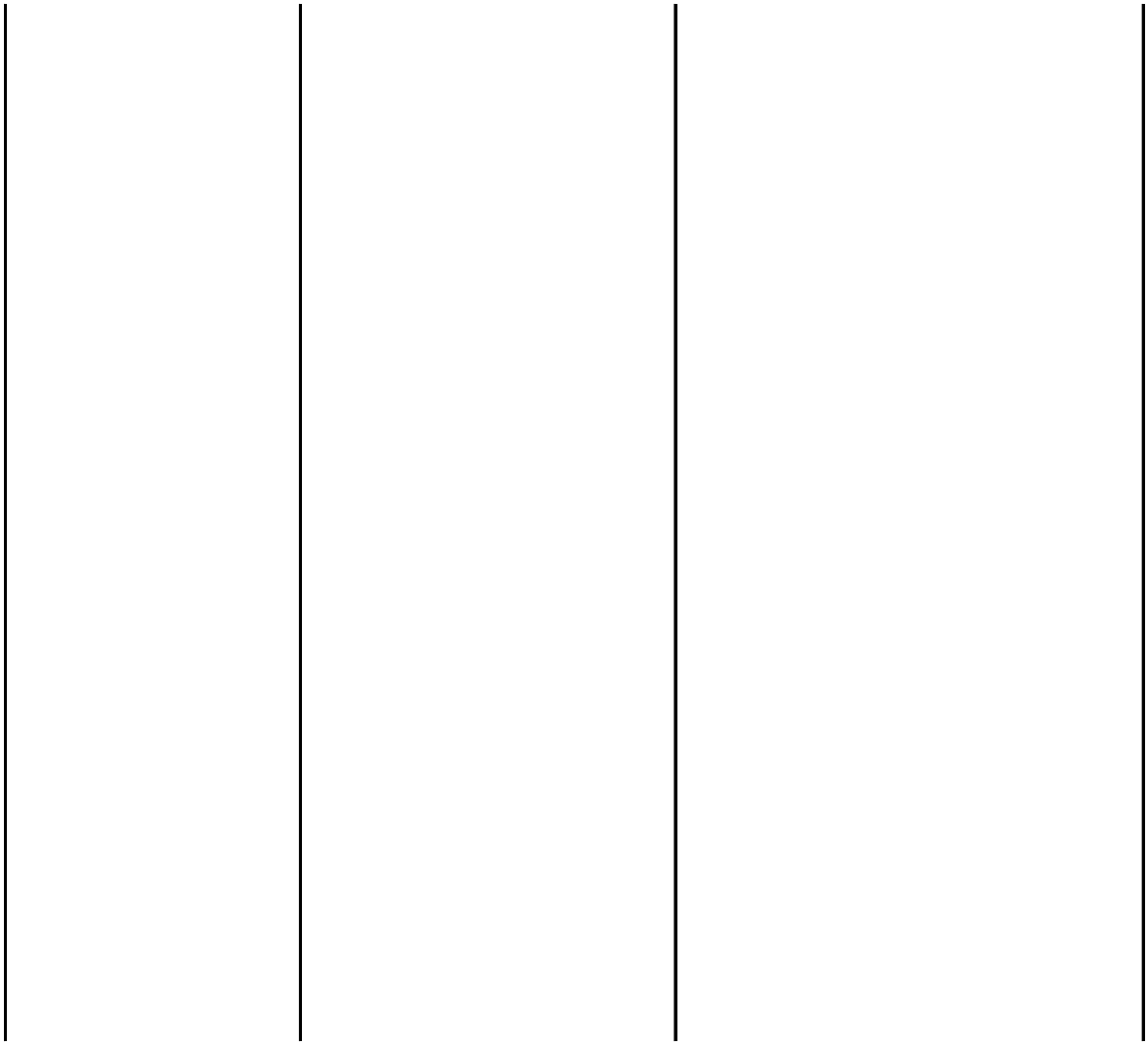
| Habilidades | Conocimientos | Competencias básicas (mínimas para el nivel de cualificación) |
|---|---|---|
| Escucha activa<br>Comunicación asertiva<br>Pensamiento crítico<br>Relaciones interpersonales<br>Persuasión<br>Conciliación<br>Transmisión de conocimiento<br>Orientación al servicio<br>Identificar necesidades<br>Agilidad para soluciones<br>Dominio del portafolio de productos | • Servicios de oficina y administrativos<br>• Mercadotecnia y publicidad<br>• Servicio al cliente<br>• Manejo de las TIC<br>• Ventas al por mayor y al por menor | |

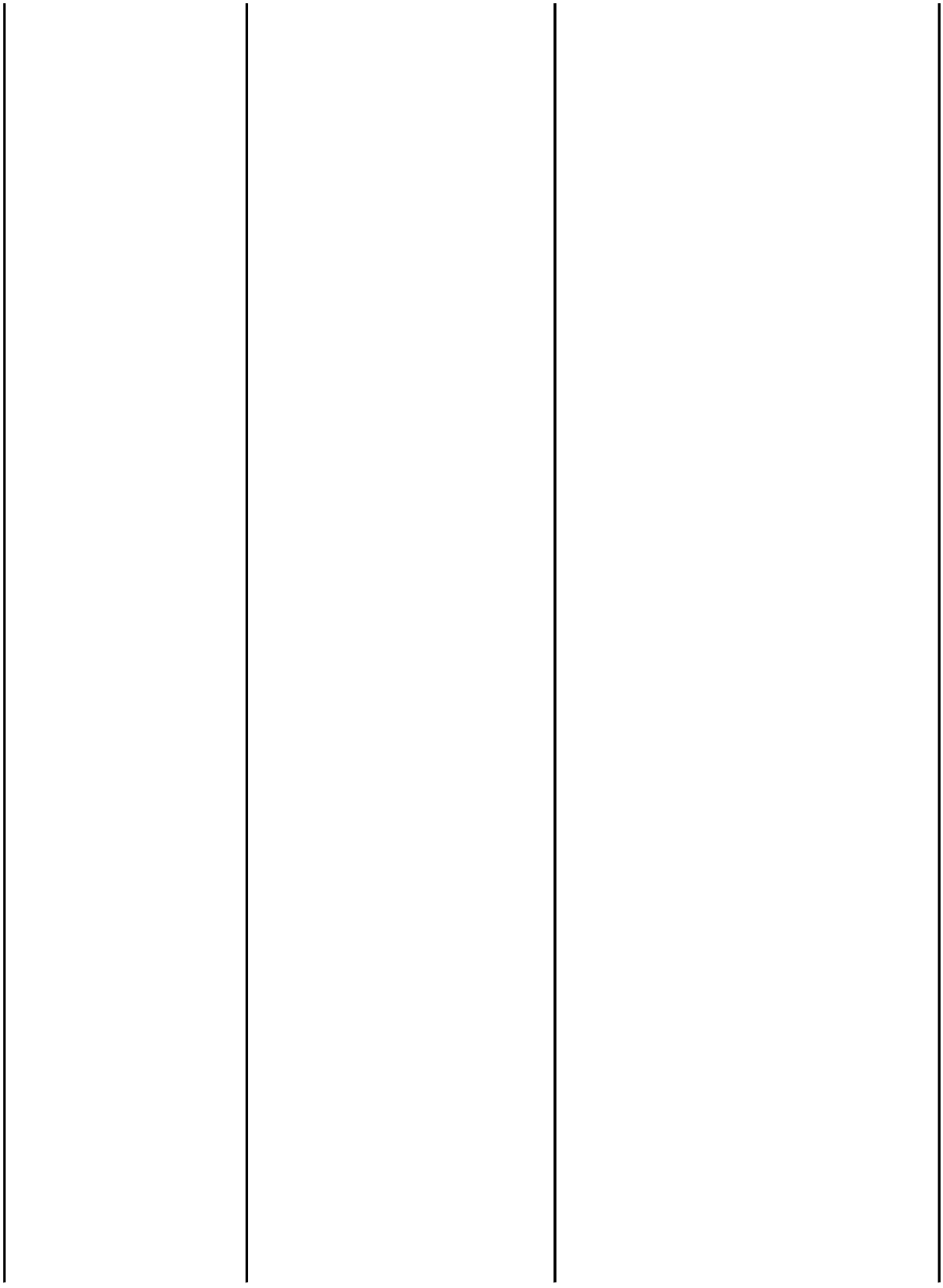


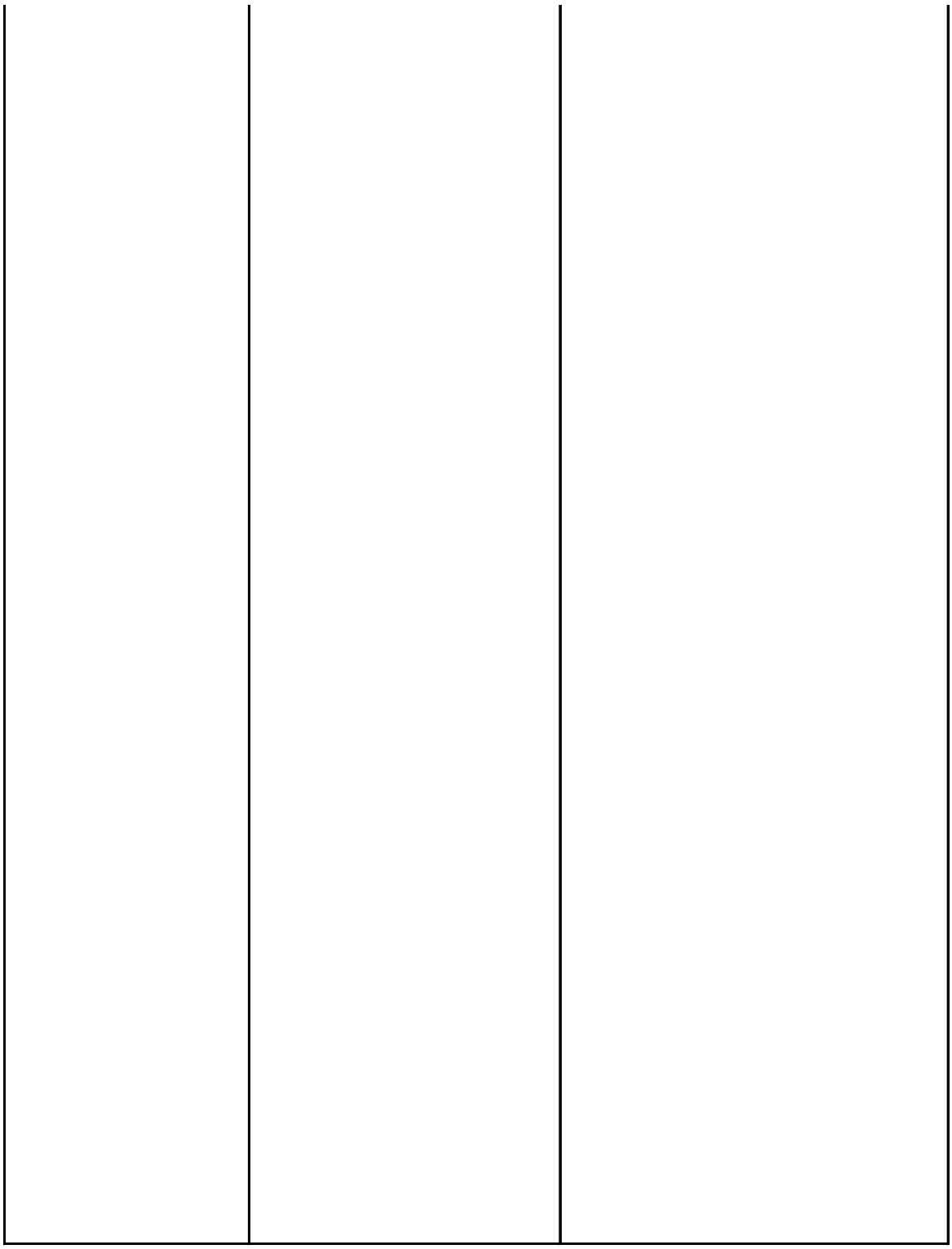












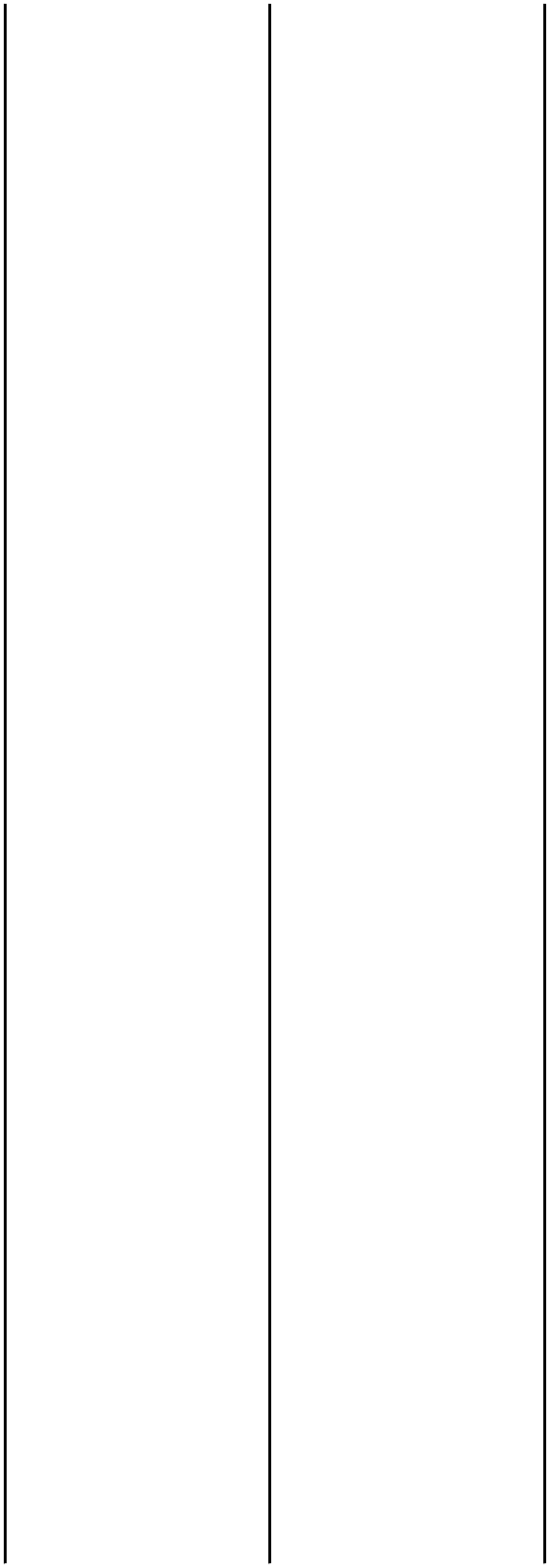
75%

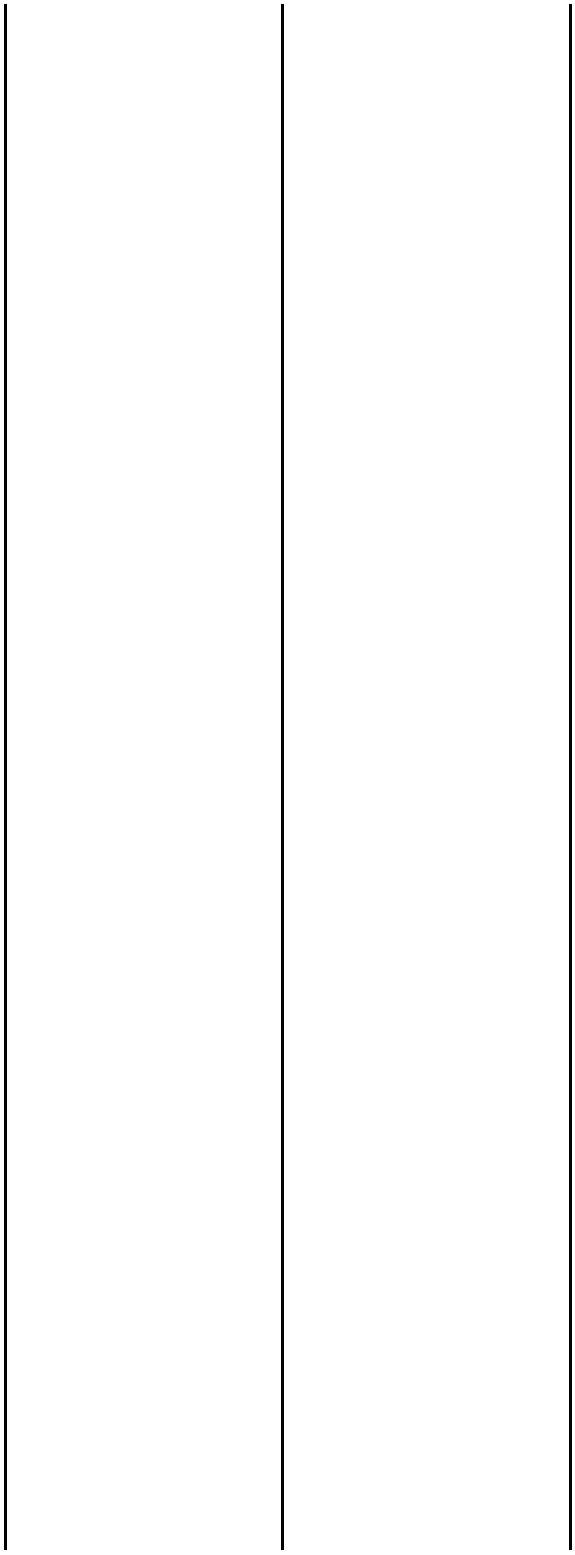
25%

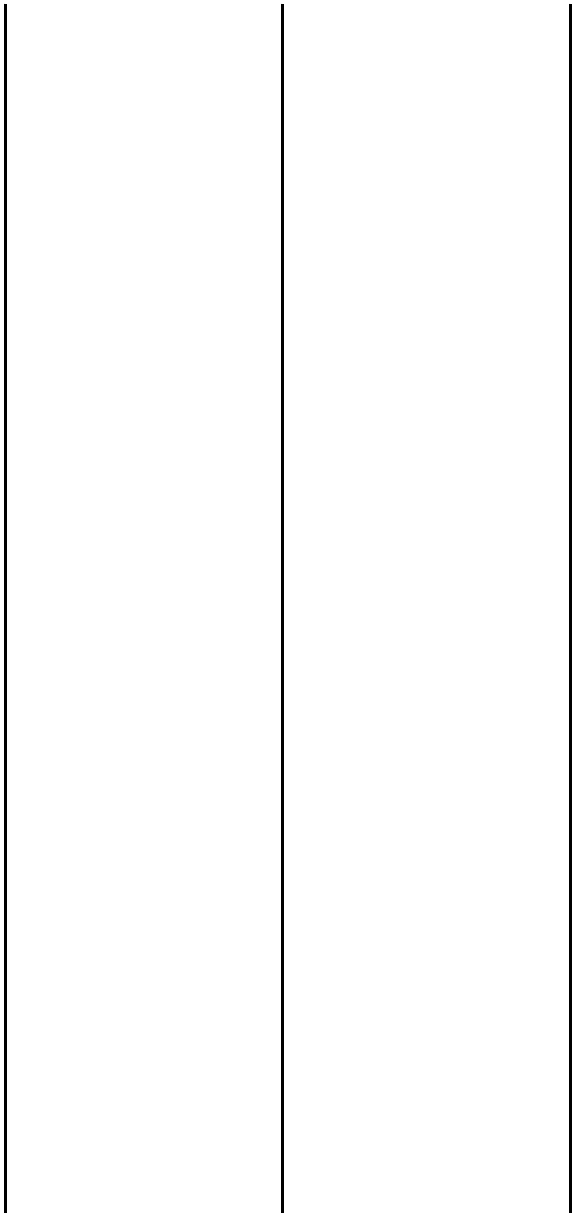
| Competencias Transversales (pueden ser tambien tècnicas o actitudinales) | Requisito acadèmico (niveles y requisitos de la formación para el trabajo) |
|---|---|
| Tolerancia a la frustración<br>Curiosidad<br>Optimismo<br>Respeto<br>Orientación al logro | |

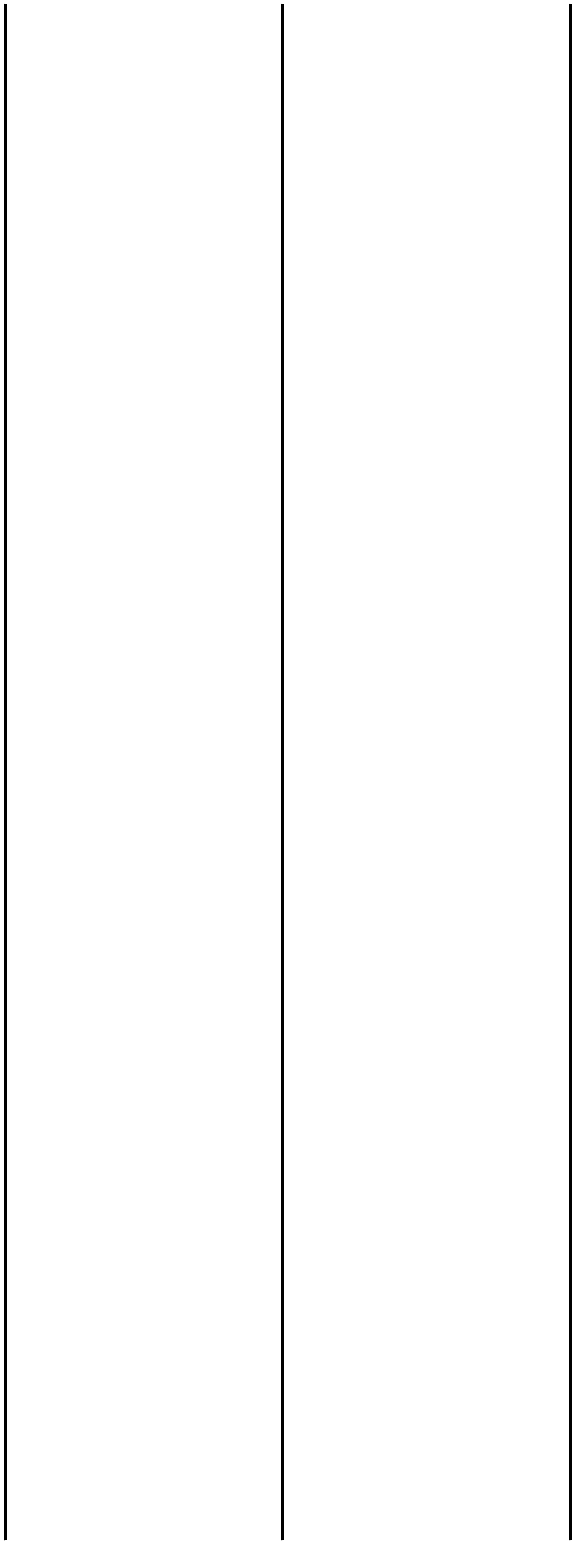
| Responsabilidades (financieros, equipos, personas) | Productos |
| --- | --- |
| Información sobre los productos y servicios<br>Recibir inquietudes, solicitudes, quejas, sugerencias, peticiones, reclamos<br>Brindar asistencia o soporte a los requerimientos<br>Orientar a las personas sobre protocolos y procesos<br>Mejorar la experiencia del cliente frente a los productos y servicios de la empresa. | Reporte de Inquietudes, consultas, quejas, reclamos, solicitudes investigadas y atendidas<br>Documento estadístico objeto de consulta registrada<br>Tramite y diligenciamiento de formatos de servicio al cliente. |

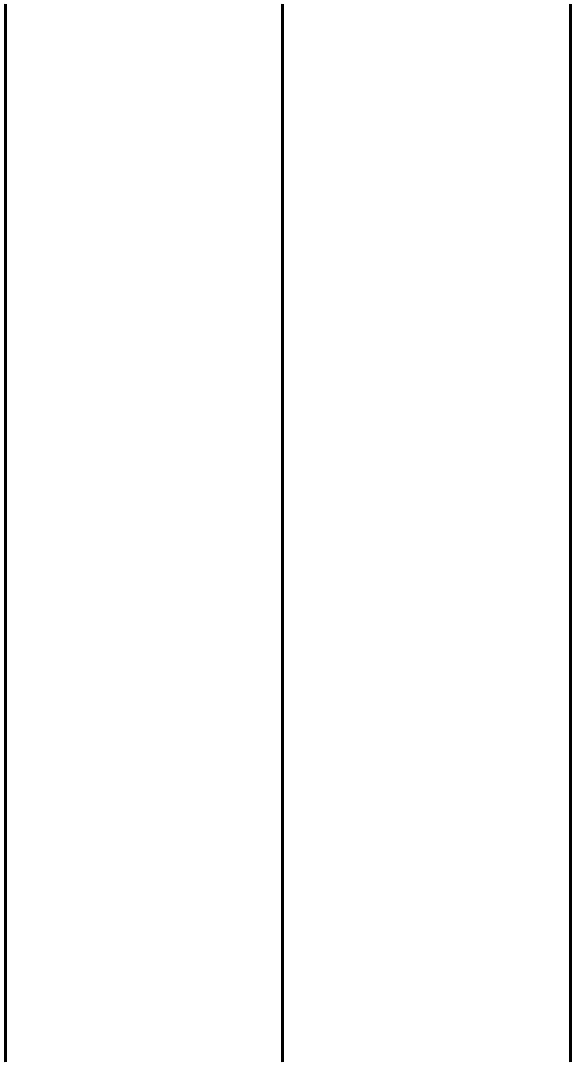
| | | |
|---|---|---|
| Generar información para retroalimentar internamente a la empresa. | | |

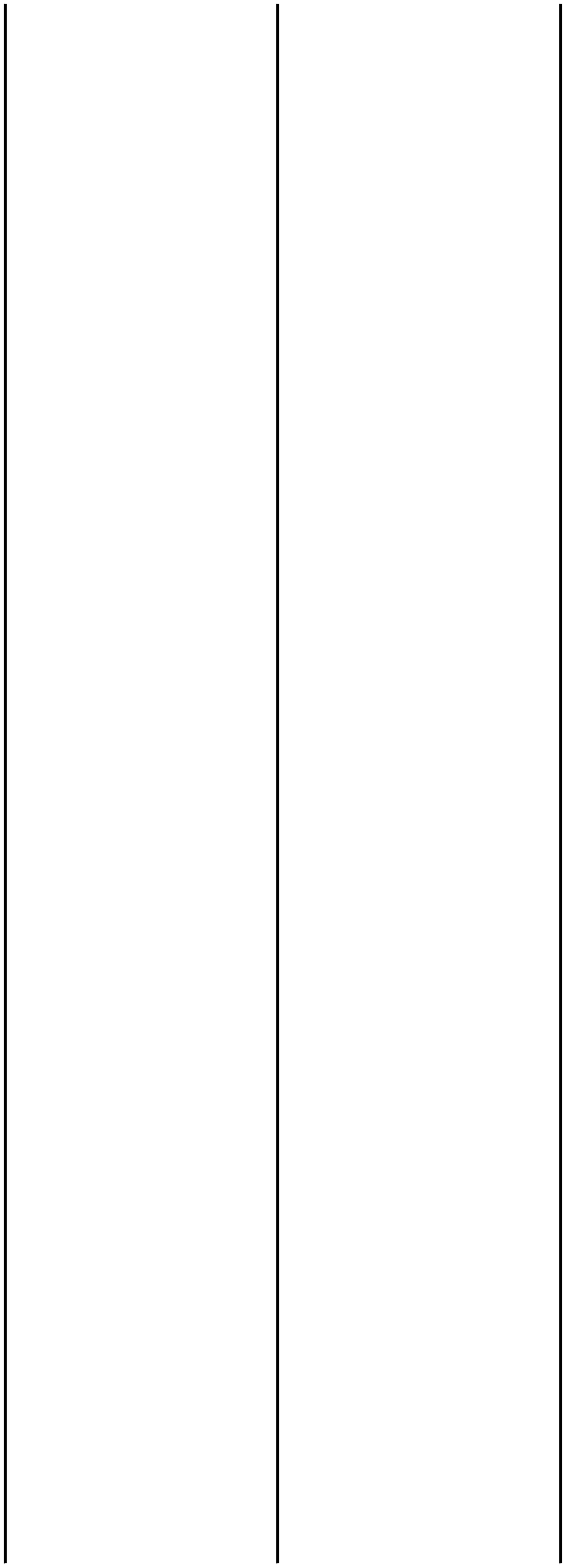


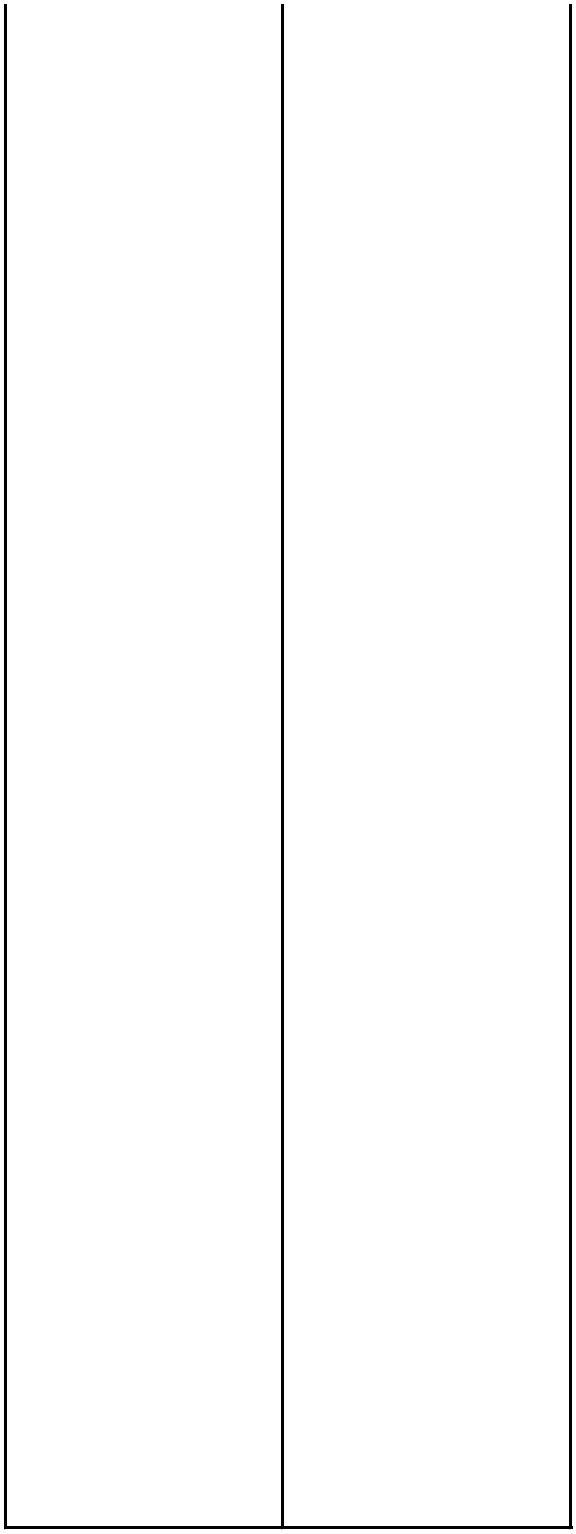












**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL**
**GESTIÓN DE CUALIFICACIONES**
**FORMATO MATRIZ DE RELACIÓN DE VARIABLES PARA ELABORACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA), CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE) Y NIVELACIÓN MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES (MNC)**

| Nombre Perfil CUOC | Código CUOC | Correlativa CNO | Denominaciones | Ocupaciones relacionadas | Descripción CUOC | Propuesta descripción del perfil ( se requiere identificar la función principal o competencia central del cargo) (Equipo Técnico) | Funciones CUOC | Funciones propuestas Equipo Técnico |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Oficinistas Generales** | Oficinistas Generales 41101 | Auxiliares Administrativos 1341 | Auxiliares administrativos<br>Auxiliar de actas (O&G) (Res. 2616/2016)<br>Auxiliar de admisiones<br>Auxiliar de documentación<br>Auxiliar de fotocopiado en oficina<br>Auxiliar de gestión del riesgo de desastres<br>Auxiliar de oficina<br>Auxiliar radicación<br>Oficinistas<br>Oficinista<br>Oficinista general | | Realizan diversas funciones de apoyo administrativo y de oficina según procedimientos establecidos como guías, manuales, procesos técnicos y normas; preparación del material de archivo para los procesos de gestión documental de la entidad. Se pueden desempeñar en oficinas administrativas de cualquier sector económico, en empresas del sector público y privado, entre otros. | Realizan diversas funciones de apoyo administrativo y de oficina según procedimientos establecidos como guías, manuales, procesos técnicos y normas; preparación del material de archivo para los procesos de gestión documental de la entidad. Se pueden desempeñar en oficinas administrativas de cualquier sector económico, en empresas del sector público y privado, entre otros. | | |
| | | | | | | | | Gestionar información y sus soportes en la unidad administrativa |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | Gestionar las comunicaciones internas y externas |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | Brindar atención y orientación a clientes internos y externos, sobre la organización o aspectos relacionados con su dependencia |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | Elaborar los documentos de la unidad administrativa |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | Operar sistemas de captura y registro de información |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | Apoyar al personal de la dependencia en la elaboración y seguimiento de los proyectos, trámites administrativos de la unidad que se requiera para el cumplimiento de su finalidad |

| NORMAS SECTORIALES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADAS A LA FUNCION DEL PERFIL XXXXX | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **NOMBRE DE LA NORMA** | **CODIGO DE LA NORMA** | **MESA SECTORIAL** | **ACTIVIDADES CLAVES** | **FUNCION ASOCIADA** | | | **OBSERVACION** |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| EQUIPO TÉCNICO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **ETAPA** | **NOMBRE** | **ROL** | **EMPRESA/ ORGANIZACIÓN** | **CORREO ELECTRÓNICO** | **CIUDAD** |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| EQUIPO GRUPO CUALIFICACIONES | | |
|---|---|---|
| **NOMBRE** | **ROL** | **CORREO ELECTRÓNICO** |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Depurar normas ( ubicar AC y CE) | Actividad clave | Criterios de desempeño asociado | Resultado de aprendizaje | Nivel del descriptor del marco ACTITUD (AUTONOMÍA Y RESPONSABILIDAD) | Nivel del descriptor del marco CONOCIMIENTO | Nivel del descriptor del marco DESTREZA | Nivel de marco resultado de aprendizaje | Habilidades |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 210602001 Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa | Recibir documentos | 1.1 La verificación de documentos está acorde con procedimiento técnico y normativa archivística<br>1.2 La asignación de consecutivo cumple con protocolo técnico de comunicaciones<br>1.3 El diligenciamiento de campos corresponde con datos definidos y procedimiento técnico<br>1.4 La asignación de tiempos de respuesta cumple con normativa archivística<br>1.5 El uso de herramientas tecnológicas corresponde con las especificaciones técnicas | 1. Recepcionar documentos de acuerdo con protocolos técnicos, normativa archivística y políticas organizacionales. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5) | | 3 | 3 | 3 | •Comprensión de lectura<br>• Escucha activa<br>• Redacción de textos<br>• Comunicación asertiva<br>• Relaciones interpersonales<br>• Trabajo en equipo<br>• Orientación al servicio |
| | Distribuir documentos | 2.1 La clasificación de documentos corresponde con especificaciones del destinatario<br>2.2 El enrutamiento de documentos cumple con procedimientos técnicos y especificaciones del destinatario<br>2.3 El control de mensajería cumplen con ruta asignada y tecnología disponible | 2. Organizar documentos de acuerdo con las especificaciones y procedmientos técnicos. (2.1,)<br><br>3. Aplicar acciones de disposición y control de documentos de acuerdo con los procedimientos técnicos y normativa. (2.2, 2.3) | | 3<br>3 | 3<br>3 | 3<br>3 | |
| | Recibir solicitud | 1.1 El diligenciamiento del ingreso del requerimiento corresponde con procedimiento técnico<br>1.2 La clasificación del requerimiento esta acorde a protocolo de servicio y procedimiento técnico<br>1.3 La consulta de datos cumple con protocolo de operación y procedimiento técnico<br>1.4 La priorización del requerimiento esta acorde con protocolo de servicio<br>1.5 La solicitud de información de usuarios esta acorde con protocolo de servicio y requisitos técnicos del trámite<br>1.6 La comprobación de la identidad del usuario cumple con protocolo de preguntas filtro | 1. Preparar solicitudes de acuerdo con los procedimientos, protocolos de servicio y normatividad. (1.1, 1.2, 1.4, 1.5)<br><br>2. Verificar datos e información teniendo en cuenta los procedimientos y protocolos. (1.3, 1.6) | | 3<br>3 | 3<br>3 | 3<br>3 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 260102029 Tramitar requerimientos del usuario de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo de servicio | Responder requerimiento | 2.1 La validación de la solución cumple con protocolo de servicio y procedimiento técnico<br>2.2 El manejo de objeciones esta acorde con protocolo de servicio al usuario<br>2.3 La notificación del resultado cumple con protocolo de servicio y normativa técnica<br>2.4 El acceso a herramientas de consulta corresponde con protocolos de servicio y procedimiento de<br>servicio al cliente<br>2.5 El escalamiento del requerimiento cumple con protocolo de servicio<br>2.6 El cierre del requerimiento esta acorde con protocolo de servicio y procedimiento técnico | 1. Generar propuestas a las soluciones de los requerimientos, de acuerdo con la normatividad técnica y protocolo. (2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.6)<br><br>2. Utilizar las herramientas informaticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información. (2.4) | 3<br>3 | 4<br>4 | 3<br>3 | |
| 210602001 Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa | Recibir documentos | 1.1 La verificación de documentos está acorde con procedimiento técnico y normativa archivística<br>1.2 La asignación de consecutivo cumple con protocolo técnico de comunicaciones<br>1.3 El diligenciamiento de campos corresponde con datos definidos y procedimiento técnico<br>1.4 La asignación de tiempos de respuesta cumple con normativa archivística<br>1.5 El uso de herramientas tecnológicas corresponde con las especificaciones técnicas | 1. Recepcionar documentos de acuerdo con protocolos técnicos, normativa archivística y políticas organizacionales. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5) | 3 | 3 | 3 | |
| | Distribuir documentos | 2.1 La clasificación de documentos corresponde con especificaciones del destinatario<br>2.2 El enrutamiento de documentos cumple con procedimientos técnicos y especificaciones del destinatario<br>2.3 El control de mensajería cumplen con ruta asignada y tecnología disponible | 2. Organizar documentos de acuerdo con las especificaciones y procedmientos técnicos. (2.1,)<br><br>3. Aplicar acciones de disposición y control de documentos de acuerdo con los procedimientos técnicos y normativa. (2.2, 2.3) | 3<br>3 | 3<br>3 | 3<br>3 | |
| 210601020 Atender clientes de acuerdo con normas técnicas y procedimientos | Recepcionar requerimiento | 1.1 El contacto con el cliente cumple con protocolo técnico de servicio<br>1.2 La indagación al cliente corresponde con técnicas de comunicación y protocolo técnico de servicio<br>1.3 La clasificación de requerimientos está acorde con procedimiento técnico y normativa del sector<br>1.4 El registro de la solicitud está acorde con sistema de información y procedimiento del servicio | 1. Acoger al cliente acorde con procedimiento técnico, sistema de información, técnica de comunicación y protocolo de servicio. | 3 | 3 | 3 | |
| | Orientar respuesta | 2.1 La consulta de información cumple con procedimiento técnico<br>2.2 La respuesta al cliente cumple con procedimiento de servicio y normativa del sector<br>2.3 El seguimiento del servicio cumple con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico | 2. Aplicar los criterios de servicio al cliente interno y externo cumpliendo con las estandares de comunicación y las normas establecidas por la organización. | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 260102028 Operar dispositivos de comunicación de acuerdo con procedimiento técnico y protocolos de servicio | Configurar dispositivo | 1.1 El accionamiento de dispositivos esta acorde con procedimiento técnico<br>1.2 La acreditación del usuario esta acorde con protocolos de acceso<br>1.3 Las pruebas de funcionamiento cumplen con procedimiento técnico<br>1.4 La instalación de periféricos cumple con procedimiento técnico<br>1.5 La modificación de la configuración esta acorde al protocolo de servicio y procedimiento técnico<br>1.6 La notificación de incidencias está acorde con procedimiento técnico | Verificar la disponibilidad y operabilidad de los equipos y tecnologia disponible de acuerdo con procedimiento técnico y protocolos de servicio. (1.1,1.2,1.3,1.4,1.5,1.6) | | 3 | 3 | 3 | |
| | Activar interacción | 2.1 El inicio de la interacción cumple con procedimiento técnico<br>2.2 El cierre de la interacción esta acorde con el protocolo de servicio<br>2.3 La medición de la duración de auxiliares corresponde con protocolo de calidad del servicio<br>2.4 La selección de auxiliares cumple con protocolo de calidad del servicio<br>2.5 El registro de datos del usuario corresponde con protocolo de servicio y normativa de protección de<br>datos personales | Interactuar con el cliente acorde con procedimientos técnicos, protocolo de servicio, estandares de calidad y normatividad vigente.(2.1,2.2,2.3,2.4,2.5) | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 210601031 Elaborar documentos de acuerdo con técnicas y normativa | Preparar información | 1.1 La consulta de información está acorde con técnicas de análisis y tipo de fuente<br>1.2 La clasificación de información corresponde con metodologías de análisis y guía técnica<br>1.3 El cotejo de datos corresponde con tipo de documento y procedimiento técnico<br>1.4 La delimitación de datos está acorde con procedimiento técnico y técnicas de análisis de información | 1. Alistar información de acuerdo con tipo de requerimiento, destinatario y guia técnica para la presentación de informes escritos. (1.1,1.2,1.3,1.4) | | 3 | 3 | 3 | |
| | Esquematizar estructura documental | 2.1 La selección del documento corresponde con procedimiento técnico y tipo de requerimiento<br>2.2 La fijación de estilo está acorde con procedimiento técnico y reglas gramaticales<br>2.3 La elección del tipo de fuente está acorde con guía técnica y tipo de requerimiento<br>2.4 La secuenciación de partes esenciales cumple tipo de comunicación y guía técnica<br>2.5 La distribución del documento corresponde procedimiento y guía técnica | 2. Organizar los contenidos del documento, de acuerdo con tipo de requerimiento, protocolo de comunicación y guia técnica. (2.1, 2.2,2.3,2.4,2.5) | | 3 | 3 | 3 | |
| | Componer contenido | 3.1 El empleo del lenguaje corresponde con técnicas de redacción y reglas gramaticales<br>3.2 La extensión del contenido está acorde con componentes estructurales y tipo de texto<br>3.3 La utilización de palabras está acorde con técnicas de redacción y normas ortográficas<br>3.4 La configuración de elementos corresponde con procedimiento técnico y técnicas de graficación<br>3.5 El ajuste de imágenes corresponde con procedimiento técnico y técnicas de diseño<br>3.6 La representación de tablas corresponde con procedimiento técnico y técnicas de elaboración<br>3.7 La transcripción de datos corresponde con procedimiento técnico y tipo de herramienta<br>3.8 La integración de soportes está acorde con tipo de documento y guía técnica<br>3.9 La conservación de datos está acorde con médios técnológicos y normativa | 3. Producir los contenidos de documentos e informes, de acuerdo con técnicas de redacción, normas ortográficas, gramatica, sintaxis y técnicas de graficación.(3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9) | | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 210601032 Digitar textos de acuerdo con metodologías y guía técnica | Operar equipo | 1.1 La selección de herramientas informáticas está acorde con tipo de documento y manual técnico<br>1.2 La constatación de comandos está acorde con tipo de herramienta informática<br>1.3 El chequeo de componentes corresponde con tipo de equipo y manual técnico<br>1.4 El cotejo de conexiones está acorde con tipo de equipo y manual técnico<br>1.5 La secuencia de ordenes corresponde con técnicas de digitación y tipo de equipo<br>1.6 El uso de formatos fuente corresponde con programas de aplicación y tipo de documento<br>1.7 El empleo de zonas corresponde con técnicas de digitación y tipo de equipo<br>1.8 La presión de las teclas corresponde con técnicas de digitación y tipo de equipo<br>1.9 El cambio de teclas corresponde con técnicas de digitación y tipo de equipo | 1. Manejar equipos y herramientas informaticas, de acuerdo con tipo de equipo, técnicas de digitación, manual técnico. (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5,1.6, 1.7, 1.8, 1.9) | | 3 | 3 | 3 | |
| | Adecuar postura corporal | 2.1 La fijación de la vista está acorde con normas de ergonomía y técnicas de digitación<br>2.2 La rigidez de la espalda está acorde con normas de ergonomía y técnicas de digitación<br>2.3 La alineación del cuello está acorde con normas de ergonomía y técnicas de digitación<br>2.4 El apoyo de los brazos está acorde con normas de ergonomía y técnicas de digitación<br>2.5 La posición de los dedos está acorde con técnicas de digitación y tipo de contenido<br>2.6 La relajación de las manos está acorde con normas de ergonomía y técnicas de digitación<br>2.7 El ritmo de velocidad corresponde con técnicas de digitación y tipo de contenido<br>2.8 La combinación de movimientos está acorde con técnicas de digitación y tipo de contenido | 2. Aplicar la higiene postural en el desarrollo de sus funciones de acuerdo con la normatividad en seguridad y salud en el trabajo. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8). | | 3 | 3 | 3 | |
| | Procesar datos | 3.1 El ingreso de datos está acorde con técnicas de digitación y tipo de documento<br>3.2 La confrontación de datos está acorde con procedimiento técnico y tipo de documento<br>3.3 La confirmación de información corresponde con procedimiento técnico y tipo de documento<br>3.4 La impresión del documento está acorde con procedimiento técnico y guía técnica<br>3.5 La conservación de datos está acorde con medios tecnológicos y tipo de dispositivo<br>3.6 La exportación de información está acorde con procedimiento técnico y tipo de herramientas<br>tecnológicas | 1.Registrar datos e información de acuerdo con procedimiento técnico, técnicas de digitación y tipo de documento. (3.1, 3.2,3.3,3.4)<br><br>2. Administrar la información según procedimiento técnico, tipo de herramienta tecnologica y estandares de calidad de la organización. (3.5,3.6) | | 3<br><br>4 | 3<br><br>4 | 3<br><br>4 | |
| 210601027 Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico | Clasificar soportes | 1.1 La recolección de datos cumple con guía técnica y normativa<br>1.2 La revisión de los soportes está de acuerdo con procedimientos y normativa<br>1.3 El ordenamiento de los soportes cumple con procedimiento y métodos técnicos<br>1.4 La codificación documental cumple con procedimiento y normativa | 1. Disponer los diferentes tipos de soportes documentales de acuerdo con procedimientos, métodos técnicos y normativa archivística.(1.1,1.2) | | 3 | 3 | 3 | |
| | Consolidar información | 2.1 La selección de la información está de acuerdo con procedimiento técnico<br>2.2 El uso de herramientas tecnológicas está acorde con especificaciones técnicas<br>2.3 La transcripción del documento cumple con técnicas de digitación y procedimiento técnico<br>2.4 El almacenamiento de la información cumple con procedimiento técnico y normativa archivística | .2. Manejar software de acuerdo con tipo de requerimiento y protocolos de uso. (1.3,1.4) | | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 210601023 Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo | Diagnosticar la unidad administrativa | 1.1 La selección de variables corresponde con metodologías técnicas<br>1.2 La elaboración de la herramienta de análisis está de acuerdo con metodología administrativa<br>1.3 La recopilación de la información está acorde con metodología técnica | 1. Identificar las variables de la unidad administrativa de acuerdo con la normatividad vigente. (1.1, 1.2, 1.3) | | 3 | 3 | 3 | |
| | Estructurar plan de acción | 2.1 La selección de actividades está acorde con metodologías técnicas<br>2.2 La proyección de recursos corresponde con diagnóstico de la unidad y metodologías<br>2.3 La elaboración del cronograma cumple con técnicas de gestión de tiempos<br>2.4 La asignación de actividades está acorde con procedimiento técnico | 2. Apoya la ejecución del plan de acción de acuerdo con los requemientos de la unidad administrativa. (2.1, 2.2, 2.3, 2.4) | | 3 | 3 | 3 | |
| | ~~Controlar actividades~~ | ~~3.1 El seguimiento al plan de acción cumple con procedimiento y metodologías técnicas~~<br>~~3.2 Los ajustes al plan de acción corresponden con procedimiento administrativo~~<br>~~3.3 La verificación de acciones de mejora corresponde con procedimiento administrativo~~ | | | | | | |

| **TOTAL RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | |
|---|---|
| **NIVEL 3** | **24** |
| **NIVEL 4** | **1** |
| **NIVEL** | |

**nivel global 3**

| Conocimientos | Competencias básicas (mínimas que debe tener un ser humano para la convivencia social) | Competencias Transversales (pueden ser tambien tècnicas o actitudinales) | Requisito acadèmico (niveles y requisitos de la formación para el trabajo) | Responsabilidades (financieros, equipos, personas) | Productos |
|---|---|---|---|---|---|
| •Servicios de oficina y administrativos<br>• Servicio al cliente<br>• Recursos humanos y de personal<br>• Manejo de las TIC<br>• Servicio a la persona y humanización<br>• Bibliotecología, información y archivología | | Gestión del tiempo<br>• Trabajo bajo presión<br>• Flexibilidad y adaptabilidad<br>• Proactividad<br>• Seguir instrucciones | técnico en asistencia administrativa | Mantener los niveles de servicio de la unidad administrativa<br>Redactar documentos y gestionar información.<br>Atender y responder llamadas y correos electronicos<br>Brindar información relacionada con la unidad administrativa | Informes de la unidad administrativa.<br>Cronogramas de actividades<br>Reporte de Peticiones, quejas y reclamos.<br>Control de trámite de correspondencia<br>Reporte con Inventario de Recursos de la unidad administrativa<br>Informe de gestón de apoyo de |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |