



MINISTERIO DEL TRABAJO



Normas de
Competencia Laboral



3ra convocatoria
Segundo semestre 2022

Saber
Hacer
vale

“Si sabes hacerlo,
puedes hacerlo”

Con el apoyo de:



■ Dirección de Movilidad y
Formación para el Trabajo
Ministerio del Trabajo

■ Unidad Coordinadora del Programa
para Fortalecer Políticas de Empleo - BID



Mercadeo

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

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

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



Gestión Administrativa

2. Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa:

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

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

3. Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas:

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

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

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

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

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



Gestión De Tecnología y Talento Digital

5. Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos:

Esta norma de competencia evaluará la gestión y el procesamiento de la información, el manejo de herramientas tecnológicas y digitales y sus manuales técnicos y operativos.



Servicios a la Salud

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

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

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



Procesamiento de Alimentos

7. Manipular alimentos de acuerdo con el procedimiento técnico y normativa de alimentos:

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



Gestión Documental

8. Organizar archivos de gestión de acuerdo con normativa:

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

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



Turismo

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

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

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

10. Servir alimentos y bebidas de acuerdo con estándares técnicos:

Esta norma de competencia evaluará la prestación de servicio relacionado con el alistamiento de alimentos y bebidas, a partir de estándares de servicio y atención al cliente. Organización de insumos, limpieza del área, montaje de mesas, entrega de alimentos y bebidas, y protocolo de comunicación con clientes.

11. Asear superficies de acuerdo con procedimiento técnico y normativa:

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

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



Educación / Formación

12. Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa:

Esta norma de competencia evaluará la prestación del servicio educativo y formativo de las personas, de acuerdo a los niveles y modalidades del sistema educativo colombiano, a partir de la construcción de un plan formativo, plan pedagógico, la aplicación de técnicas didácticas y planes de evaluación, de acuerdo a objetivos de aprendizaje.



Transporte

13. Alistar automotores livianos de acuerdo con la normativa legal y técnica:

Esta norma de competencia evaluará la prestación de servicios de mantenimiento de automóviles, camionetas y camperos.

Específicamente: la revisión de condiciones mecánicas, ambientales y de seguridad, revisión periódica de vehículos, niveles de emisión de gases y elementos contaminantes, funcionamiento del sistema mecánico y eléctrico y del conjunto óptico, eficiencia del sistema de combustión interno, elementos de seguridad, sistema de frenos, funcionamiento de los sistemas y elementos de emergencia, y equipos de prevención y seguridad.



Construcción

14. Preparar materiales según especificaciones de construcción:

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

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

15. Pintar superficies de acuerdo con procedimiento y ficha técnica:

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

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

16. Armar refuerzos estructurales de acuerdo con planos y reglamento técnico de construcción:

Esta norma de competencia evaluará el uso del acero de refuerzo a partir de planes técnicos estructurales, uso de técnicas (instalación, manipulación, amarre, cortes, protección, armado, ajuste, limpieza) conceptos claves y conocimiento de materiales, técnicas de traslado de materiales, manipulación de herramientas y equipos, reglamento técnico de construcción y normas ambientales, salud ocupacional y seguridad en el trabajo.

***El programa Saber Hacer Vale no entregará insumos de materiales en ninguna de estas normas de competencia.**



Recursos Humanos

17. Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa:

Esta norma de competencia evaluará la capacidad para administrar el talento humano, a partir del establecimiento de planes de acción y evaluación de resultados. Las funciones esenciales de desempeño son: programación de actividades, orientación de equipos de trabajo, uso de herramientas de seguimiento de resultados y presentación de informes de gestión.

Así mismo, se debe tener conocimiento sobre normativa, procesos y procedimientos asociados a la dirección del talento humano.



Música

18. Interpretar instrumentos de percusión de acuerdo con parámetros musicales y géneros musicales:

Esta norma de competencia evaluará la reproducción de obras musicales con instrumentos de percusión. Se deberá demostrar conocimiento y manejo del instrumento seleccionado, composición del repertorio, destreza corporal, géneros musicales tradicionales, técnicas de mantenimiento, articulación, de afinación y de interpretación.



Soldadura

19. Soldar láminas metálicas según técnica de arco manual, electrodo revestido y normativa:

Esta norma de competencia evaluará la manipulación de pinzas electrodo, uso de materiales, tratamientos térmicos, juntas soldadas, preparación del equipo, tipos de procesos de soldadura, fuentes de poder, elementos de protección personal, disposición de residuos sólidos y permisos de trabajo.



Deporte, Recreación y Actividad Física

20. Programar el ejercicio físico según condición física y estándares técnicos:

Esta norma de competencia evaluará la planeación ordenada de los ejercicios físicos para el desarrollo y mejoramiento de la condición física de las personas.

Se tendrá en cuenta los criterios que se utilicen para caracterizar a los participantes, la selección y aplicación de pruebas, la elaboración de informes, planeación de actividades y tipos de ejercicios así como métodos de implementación.



MINISTERIO DEL TRABAJO

©Grupo de Comunicaciones
Ministerio del Trabajo

2022

**Saber
Hacer
vale**

www.mintrabajo.gov.co

[@MinTrabajoCol](https://www.instagram.com/MinTrabajoCol)

