

*La Secretaría de Desarrollo Empresarial de la Gobernación de Boyacá – Programa Herramientas Gerenciales y el Centro de Gestión Administrativa y Fortalecimiento Empresarial CEGAFE/ SENA invitan a los artesanos del Departamento a participar en la:*

## **CONVOCATORIA: CERTIFICACIÓN EN LA NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL (NSCL) 210601020 ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA**

### **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

#### **1. ANTECEDENTES**

Evaluación y certificación de competencias laborales es un proceso por medio del cual se recogen suficientes evidencias de la competencia laboral de un individuo, de conformidad con el desempeño descrito por las Normas Sectoriales de Competencia Laboral establecidas, y se hacen juicios para apoyar el dictamen de si la persona evaluada es competente, o todavía no es competente, en la función laboral en cuestión. Por su parte, los Centros de Formación Profesional del SENA expiden Certificados de Competencias Laborales a las personas que han culminado satisfactoriamente el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales correspondiente a una Norma de Competencia Laboral Colombiana.

Es así como esta Secretaría a través del Programa Herramientas Gerenciales y en alianza con el Centro de Gestión Administrativa y Fortalecimiento empresarial CEGAFE/SENA, aúnan esfuerzos interinstitucionales en beneficio de las mipymes de Boyacá que desarrollan su actividad promoviendo el desarrollo económico, social y cultural del Departamento de Boyacá, en aspectos como la certificación de sus conocimientos, el reconocimiento a su experiencia en las diversas competencias laborales, la incorporación de valor agregado a los productos y servicios de la región, para que facilite y potencie el desarrollo del mercado local, nacional e internacional.

De acuerdo a lo anterior, la presente convocatoria tiene como propósito beneficiar a los micro y pequeños empresarios en el área de Servicio al Cliente y busca el reconocimiento de los conocimientos y la experiencia que han adquirido de diferentes maneras.

## GLOSARIO<sup>1</sup>

**Certificado de competencia laboral:** Documento emitido de acuerdo con las reglas del Sistema de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, en el cual se manifiesta la competencia de una persona para desempeñar una función productiva, por cumplir los requisitos de una o algunas Normas de Competencia Laboral.

**Competencias Laborales:** Capacidad de un trabajador para movilizar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar los resultados pretendidos en un determinado contexto profesional, según patrones de calidad y productividad. Implica entonces, la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones imprevistas, movilizando el máximo de saberes y conocimientos para dominar situaciones concretas, aplicando experiencias adquiridas de un contexto para otro. Fuente: Cinterfor.

**Evidencias de Desempeño:** Pruebas del saber hacer, relativas a cómo el candidato ejecuta (proceso) una actividad y al resultado obtenido (producto). Permite obtener información directa, de mejor calidad y más confiable, sobre la forma como el candidato desarrolla el proceso para, así, poder identificar las competencias que posee y las que aún debe desarrollar.

**Instrumentos de Evaluación:** Conjunto de herramientas utilizadas por el evaluador para recoger datos relacionados con los Criterios de Evaluación y las Evidencias definidas en la Norma Sectorial de Competencia Laboral.

**Norma Sectorial de Competencia Laboral:** Documento aprobado por una autoridad competente, que consigna los estándares reconocidos como satisfactorios y aplicables a todas las organizaciones productivas, en términos de los resultados y de calidad de los mismos, que un trabajador debe lograr en el desempeño laboral de una función productiva, los contextos en que ocurre ese desempeño, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que puede presentar para demostrar su competencia.

---

<sup>11</sup> [https://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Documents/glosario\\_sena\\_2019.pdf](https://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Documents/glosario_sena_2019.pdf)



## 2. OBJETIVO GENERAL

Certificar la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL) 210601020, Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa, con el fin de que se adquieran las herramientas que garanticen un mejor desempeño en esta habilidad que constituye una ventaja competitiva.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A. Identificar, sensibilizar y orientar a los emprendedores en el área de Servicio al Cliente con el fin de obtener una ventaja competitiva que le permita mejorar las relaciones con los clientes actuales y potenciales.
- B. Promover la certificación de competencias laborales en el área de Servicio al Cliente, por medio de los procesos gratuitos que adelanta el SENA.

## 4. ALCANCE:

A través del programa de Certificación de competencias laborales se identificará a las mipymes en el Departamento. Así mismo, se brindará el apoyo para que puedan desarrollar las pruebas de conocimiento, desempeño y producto para la emisión del juicio de competencia.

## 5. DURACIÓN

El periodo comprendido para el desarrollo de los diversos procesos de evaluación y certificación es de 4 semanas.

## 6. ETAPAS DE LA CONVOCATORIA

- Inscripción a la convocatoria
- Sensibilización e Inducción
- Recolección de evidencia: prueba de conocimiento, desempeño y producto.
- Verificación y auditoria: entrevista revisión documental
- Certificación

## 7. BENEFICIOS DE LA CONVOCATORIA

- Reconocimiento de la experiencia laboral.
- El uso del certificado sirve como soporte de hoja de vida y ayuda en la consecución de empleo o ascensos laborales, permanencia o reconocimiento en el mundo laboral.
- Facilidad al acceso laboral y su permanencia
- Reconocimiento de aprendizajes previos
- Mejorar el perfil ocupacional

## 8. DOCUMENTOS Y REQUISITOS PARA INGRESO AL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN

- Diligenciar el formulario de inscripción dispuesto en el link:  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfwLsBLO5c-2jEgVOfEERVDY69YTcazkGKFvYUK4o40MkFH1w/viewform>
- Presentar fotocopia de la cédula, anexas al formulario
- Diligenciar el formato de Términos y Condiciones proporcionado por el SENA
- Anexar experiencia laboral igual o mayor a seis meses en atención al cliente, si no cuenta con esta certificación diligenciar formato de Constancia de Experiencia laboral proporcionado por el SENA.
- Diligenciar y firmar Carta de Compromiso
- Participar de la sensibilización e inducción
- Disponer de equipo de cómputo y conexión a internet para la toma de evidencias.
- Disponer de un celular con WhatsApp.
- Diligenciar los datos de inscripción

## 9. COMO POSTULARSE?

- Descargar los términos de referencia de la presente convocatoria en la página de la Gobernación de Boyacá <http://www.boyaca.gov.co/>.
- La documentación descrita en el numeral 8 (Documentos Requeridos) deberá adjuntarse debidamente diligenciada y firmada por el aspirante, al formulario de inscripción dispuesto en el link:  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfwLsBLO5c-2jEgVOfEERVDY69YTcazkGKFvYUK4o40MkFH1w/viewform>



## 10. FECHAS PROGRAMADAS PARA LA CONVOCATORIA

APERTURA DE LA CONVOCATORIA	11 de junio de 2021
CIERRE DE CONVOCATORIA	16 de julio de 2021
REVISIÓN DE DOCUMENTOS	19 de julio de 2021
SUBSANACIÓN DE DOCUMENTOS	23 de julio de 2021
PUBLICACIÓN DE RESULTADOS Pág. Web <a href="http://www.boyaca.gov.co">http://www.boyaca.gov.co</a>	02 de agosto de 2021
SENSIBILIZACIÓN E INDUCCIÓN, CHARLA VIRTUAL (Participación obligatoria).	06 de agosto de 2021

## 11. NOTAS ACLARATORIAS

- Durante el tiempo que esté abierta la convocatoria, los aspirantes pueden realizar consultas a través de los datos de contacto establecidos en los términos de referencia.
- La recepción de la documentación se realiza durante el tiempo que este abierta la convocatoria adjuntando la información en el formulario de inscripción desde el día 11 de junio y hasta el día 16 de julio de 2021.
- Para obtener la certificación los aspirantes deberán desarrollar todas las fases del programa, y se deben cumplir con las citas agendadas de carácter obligatorio, así como obtener un resultado igual o mayor al 30% en la prueba de conocimiento y el 100% en la prueba de desempeño y producto.

## 12. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La Secretaría de Desarrollo Empresarial de la Gobernación de Boyacá, el SENA /CEGAFE, garantizan la confidencialidad de la información suministrada por los aspirantes.

## 13. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

Se publicarán los resultados el día 2 de agosto de 2021 en las redes sociales, la página institucional de la Secretaría de Desarrollo Empresarial y la página web de la Gobernación de Boyacá <http://www.boyaca.gov.co>

#### 14. CONTACTO

- **Angie Lorena Murcia Currea**  
Profesional Externo  
Correo Electrónico: [clinicadeempresas@boyaca.gov.co](mailto:clinicadeempresas@boyaca.gov.co).  
Teléfono de contacto: 3133370021
  
- **Hernán Rodríguez Suárez**  
Profesional Externo  
Correo Electrónico: [clinicadeempresas@boyaca.gov.co](mailto:clinicadeempresas@boyaca.gov.co).  
Teléfono de contacto: 3193189204
  
- **Liliana Marcela Ruano Arias**  
Evaluadora de Competencias laborales - SENA  
Correo Electrónico: [lmruanoa@sena.edu.co](mailto:lmruanoa@sena.edu.co)  
Teléfono de contacto: 3008042320