

DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN

La estructura de cualificación 2-AFIR-REC-96291-E-001 – “Asistencia en servicios de juegos de suerte y de azar” será el referente nacional para la oferta educativa que conduce al título de Técnico laboral por competencias, correspondiente al Nivel 2 del Marco Nacional de Cualificaciones. El análisis que la fundamenta y justifica, se presenta a continuación:

De acuerdo con la metodología liderada por el Ministerio de Educación de Colombia y teniendo en cuenta que se desarrolla en 4 etapas basadas en el diálogo, la investigación, consulta, verificación y aceptación entre todos los actores clave del Área de Cualificación de las Actividades Físicas, Deportivas y Recreativas, de ahora en adelante AC AFIR, se presentan los aspectos relevantes que tienen como resultado esta cualificación.

Inicialmente, se plantea la caracterización del Área que dejó como resultado en primera instancia, la contextualización del AC AFIR, con la descripción establecida por equipos técnicos del Marco Nacional de Cualificaciones -MNC- del Ministerio de Educación Nacional y el Departamento Nacional de Estadística -DANE- en 2020, que aporta una visión actual e integrada con nuevos campos ocupacionales en la práctica, gestión, administración y promoción de actividades físicas, deportivas, recreativas, ampliando el espectro con el esparcimiento en instalaciones y clubes deportivos, atracciones, parques públicos y temáticos. La identificación de otras actividades de carácter deportivo, competitivo, recreativo, asociativo y de divertimento con perspectivas diferentes sobre escenarios de instalaciones deportivas, las actividades de recolección de boletos y acomodación con un agregado en actividades relacionadas con juegos de azar y apuestas, pone al AFIR, en retos y desafíos para su consolidación.

A través de la consulta de fuentes documentales y expertos del sector, se conformó el sistema de valor que muestra la integración del Área con sus nuevos eslabones que se integran al Área relacionados con bienestar, la incidencia de la Inteligencia Artificial IA, la ludo-diversidad, el concepto de multiverso, los juegos ancestrales, la comprensión del tiempo, la reinvención del esparcimiento, la relación con el desarrollo del ser, el turismo y la cultura, lo que confirma porque es una de las áreas priorizadas en el Plan Nacional de Desarrollo. Para cerrar esta Etapa, se presentó la caracterización del sector a través de los entornos socioeconómico, tecnológico, ambiental, organizacional y normativo que dio paso a uno nuevo de acuerdo con la identidad de AC AFIR, que fue el entorno de bienestar, encontrando que desde esta área se promueve la calidad de vida, el desarrollo social y económico, beneficia la salud, mejora las relaciones interpersonales, promueve los valores con el objetivo de dar armonía individual, social y ecológica.

En la Etapa B, los resultados de las Brechas de Capital Humano BKH, se presentan de acuerdo con el análisis de la demanda laboral y la oferta educativa de AC AFIR, que se presenta cuando las empresas requieren conocimientos o habilidades que son de difícil consecución en el mercado laboral o cuando la cantidad de trabajadores es insuficiente impactando la economía y la productividad y por ende de fortalecimiento y desarrollo. Se analizó entre otros factores las tendencias, por ejemplo, las tecnológicas que resultaron ser las de más alta aceptación sobre todo en el incremento del uso de plataformas digitales y aplicaciones móviles con un 99 % para AC AFIR.

Según información de datos cuantitativos de todos los programas del Área, desde nivel superior, Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, Formación Profesional SENA, educación informal, se determinó que el de mayor oferta educativa en todos los niveles de formación corresponde a las Actividades Deportivas con 725 programas y un 50% representativo, seguido de programas que tienen transversalidad entre los campos de acción en actividades físicas, deportivas y recreativas al tiempo con 399 programas que ocupan el 28%. Lo anterior, llevó a las tendencias formativas educativas necesarias para la materialización e impacto curricular a

futuro. Este estudio verificado por actores clave, aportó conclusiones del estado real del Área ampliando facetas que coinciden con desafíos de la disparidad regional, las tendencias educativas en crecimiento hacia la mediación virtual, la atención a las regiones buscando calidad y pertinencia, entre otros.

La prospectiva laboral y educativa – formativa, expresada en tendencias de contexto productivo tecnológicas, organizacionales, ambientales, creativas y de bienestar, dio como resultado la descripción de las brechas de cantidad, calidad y pertinencia con indicadores de orden cuantitativo y mostró el potencial de demanda, desbalance de oferta y la baja atracción de empleos por ingreso salarial; las de contexto educativo de orden curricular, pedagógica y tecnológica identifican la falta de pertinencia y el abismo entre los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios en para el perfil del AC AFIR y los procesos educativos y programas que los desarrollan en ocasiones sin apuntarles.

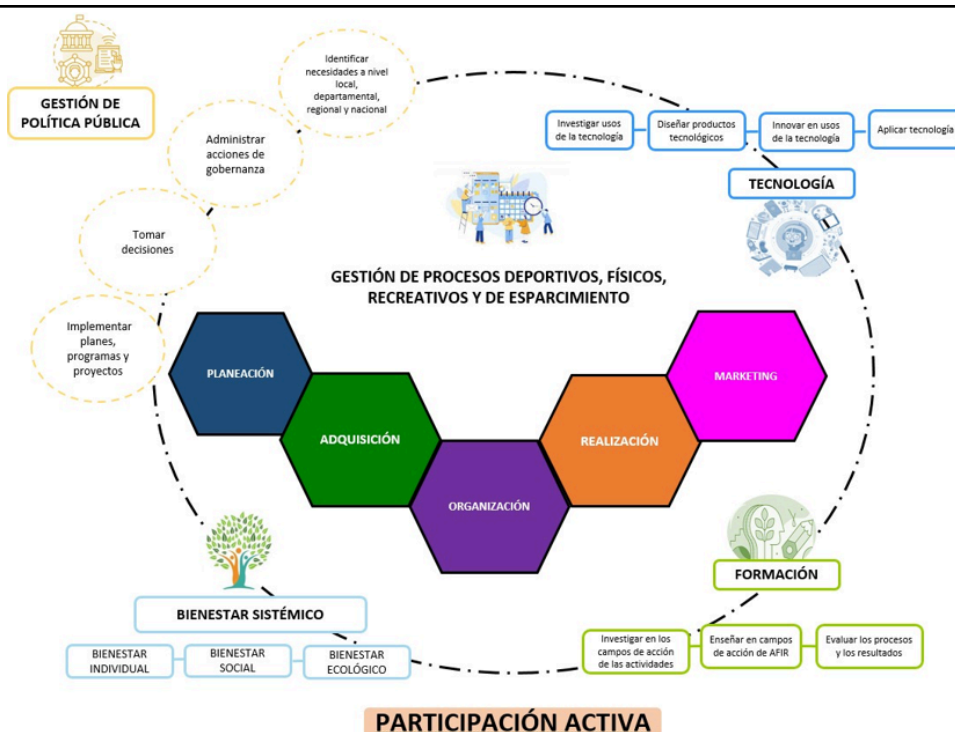
Las estadísticas del Área y para el caso de la cualificación “Asistencia en servicios de juegos” muestran que hay un desarrollo importante de las empresas Colombianas que ha crecido y que para agosto de 2024 se reportó que el PIB nacional presentó un incremento del 2.1 % durante el segundo trimestre del año, entre otros por las actividades de entretenimiento incluidos los juegos de suerte y azar.

Finalmente, la cualificación Nivel 2 del Técnico Laboral “Asistencia en Servicios de Juegos de Suerte y Azar”, aporta competencias técnicas en la operación de equipos y máquinas con seguridad, prestar servicios de calidad, aplicación de protocolos y manejo de Tecnologías de Información y puede asegurar el funcionamiento sostenible de las modalidades de juegos de suerte y azar; los expertos consultaron cualificaciones del SENA y de ESCO (cualificaciones de la Unión Europea), INCUAL de España entre otras fuentes, para proponer esta cualificación y fortalecer la subárea en el país. Igual se contó con aportes de gremios, gerentes de casinos y negocios de trayectoria y expertos en Colombia.

Lo anterior, aporta a las personas, las familias, las organizaciones, al territorio con personal cualificado en un área de crecimiento con proyección nacional e internacional.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN		
1.1 Denominación	Asistencia en servicios de juegos de suerte y de azar	
1.2 Código de la cualificación	2-AFIR-REC-96291-E-001	Versión: 01 - 2024
1.3 Nivel del MNC	2	
1.4 Área de cualificación	Actividades Físicas Deportivas y Recreativas (AFIR)	
1.5 Duración (horas-créditos)	Rango total sugerido para el nivel : 800 - 1000 horas	
1.6 Organismo que autoriza la cualificación		
1.7 Institución que otorga la cualificación		
1.8 Referente de cualificación para:	Certificado de Técnico Laboral II	
2. PERFIL DE COMPETENCIAS		
2.1 Competencia General	Asistir y atender clientes, prestar servicios de calidad, monitorear máquinas y equipos en sala teniendo en cuenta procedimiento técnico, protocolo organizacional y manejo de Tecnologías de Información con el fin de asegurar el funcionamiento sostenible de las modalidades de juegos de suerte y azar. ¹	
2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)	Esquema cadena de valor:	

¹ Norma adaptada: INCUAL.HOT540_1 Competencia UC1765_1 (en línea) < https://incual.educacion.gob.es/web/extranet/detallecualificacion?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_SvMO3LSCQdRt_assetEntryId=13118065&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_SvMO3LSCQdRt_redirect=%2Fweb%2Fextranet%2Fbusqueda-de-cualificaciones > [consultado 27/05/2024]
Colombia.

**Sector productivo:**

Área de Cualificación de las Actividades Físicas, Deportivas y Recreativas.
Subárea: recreación.

Contexto de acción:

Se desempeñan en casinos o salones de juego y casas de apuestas, empresas públicas o privadas que desarrollen juegos de azar, eventos que propongan actividades de entretenimiento basada en juegos de azar, así como en empresas aliadas que ofrezcan servicios de entretenimiento a través de los juegos. Entes gubernamentales de nivel nacional, regional, departamental y distrital.

Ocupaciones relacionadas:**42120 Receptores de apuestas y afines**

42.120.001 Auxiliar de apuestas

96291 Auxiliares de servicios de recreación y deporte²

96.291.007 Auxiliar de salón de bingo

Otras denominaciones:

NCP Auxiliar de sala de juegos de suerte y azar³

² Se evidencia que no existe una clasificación de ocupaciones que permita diferenciar los tipos de auxiliar que existen en el área de cualificación.

³ Estas denominaciones se identifican como resultado de las sugerencias presentadas por los participantes en las mesas de verificación llevadas a cabo en desarrollo del proyecto.

2.3 Competencias Específicas	CE01-2-AFIR-REC-96291-E-001- Recibir clientes de acuerdo con protocolo organizacional y técnicas de comunicación.
	CE02-2-AFIR-REC-96291-E-001- Inspeccionar funcionamiento de equipos y actividades de los clientes de acuerdo con protocolo organizacional y procedimiento técnico.
	CE03-2-AFIR-REC-96291-E-001- Manejar efectivo, fichas y transacciones teniendo en cuenta normativa y procedimiento técnico. (Transversal)
	CE04-2-AFIR-REC-96291-E-001- Efectuar mantenimiento de áreas de juego teniendo en cuenta protocolo organizacional y norma de seguridad y salud en el trabajo
	CE05-2-AFIR-REC-96291-E-001- Apoyar seguridad teniendo en cuenta protocolo organizacional y normativa.
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE01-2-AFIR-REC-96291-E-001- Recibir clientes de acuerdo con protocolo organizacional y técnicas de comunicación.
Elemento de competencia 1. Proporcionar servicio al cliente de acuerdo con protocolo organizacional y normativa	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> El saludo de bienvenida a clientes corresponde con protocolo organizacional y técnicas de comunicación. La atención personalizada cumple con protocolo organizacional y criterio técnico. La escucha activa con clientes corresponde con protocolo organizacional y técnicas de comunicación. El manejo del tono de voz corresponde con técnicas de comunicación y protocolo organizacional. La orientación de Preguntas, Quejas y Reclamos cumple con el protocolo organizacional y normativa. 	
Elemento de competencia 2. Informar reglas y procedimientos según normativa y técnicas de comunicación.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La determinación del reglamento está acorde con protocolo organizacional y criterio técnico. La guía al procedimiento y reglas de juego corresponde con protocolo organizacional y normativa. La comunicación de reglas comportamiento está de acorde con normativa y técnicas de comunicación La demostración de procedimientos y práctica de juego está acorde con protocolo organizacional y normativa. La confirmación de reglas de juego cumple con protocolo organizacional y criterio técnico. 	
Elemento de competencia 3. Orientar clientes teniendo en cuenta protocolo organizacional y técnica de comunicación.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La interacción con el jugador está acorde con protocolo organizacional y técnicas de comunicación. El uso de tecnología de información corresponde con protocolo organizacional y criterio técnico. La respuesta a dudas corresponde con protocolo organizacional y técnicas de comunicación. La adecuación de respuesta al cliente cumple con procedimiento organizacional y normativa. 	
Elemento de competencia 4. Ubicar al cliente en el funcionamiento de máquinas de acuerdo con manual de servicio y protocolo organizacional.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La comunicación amable y cordial corresponde con manual de servicio y protocolo organizacional. La guía de funcionamiento de máquinas cumple con manual de servicio y técnicas de comunicación. La indicación al uso seguro de máquinas corresponde con manual de servicio y protocolo organizacional. El manejo de premios y bonificaciones cumple con normativa y protocolo organizacional. El reporte de novedades corresponde con protocolo organizacional y criterio técnico. 	

**Contexto de la competencia.****Recursos utilizados:**

- Manuales de protocolo organizacional
- Tecnología de la información (TI)
- Protocolo de manejo de premios y bonificaciones
- Sistema de reporte

Productos y resultados (evidencias):

- Materiales informativos entregados de clientes
- Registros de demostraciones de máquinas
- Listas de verificación
- Reportes de incidentes o novedades
- Guías de usuarios, seguridad y funciones
- Técnicas de comunicación
- Comprobantes de manejo de premios y bonificaciones
- Archivo Formatos PQR
- Protocolos

Información requerida (referentes):

- Reglamentos del Sector
- Normativa de Protección al Consumidor
- Reglas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Protocolo de Atención al Cliente
- Manual de Usuario de Máquinas
- Encuestas y Formatos de Evaluación
- Protocolos de Gestión de Quejas

**COMPETENCIA
ESPECÍFICA**

CE02-2-AFIR-REC-96291-E-001– Inspeccionar funcionamiento de equipos y actividades de los clientes de acuerdo con protocolo organizacional y procedimiento técnico.

Elemento de competencia 1. Seguir la rutina de inspección de equipos y máquinas teniendo en cuenta protocolo organizacional y plan de trabajo.

Criterios de desempeño

- El encendido de equipos cumple con manuales de uso y alistamiento.
- El seguimiento preventivo de equipos cumple con norma de seguridad en el trabajo y plan.
- La rotación por máquinas está acorde con plan de trabajo y protocolo organizacional.

Elemento de competencia 2. Comprobar el funcionamiento de equipos y máquinas teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico.

Criterios de desempeño

- La detección de demoras o fallas corresponde con protocolo organizacional y manual de uso.
- La verificación de funcionamiento corresponde con manual de uso y lista de chequeo.
- El funcionamiento de equipos y máquinas de juego cumple con política de seguridad y normativa.
- El reporte de fallas corresponde con protocolo organizacional y lista de chequeo.

Elemento de competencia 3. Registrar datos de actividades operativas teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico.

Criterios de desempeño

- La revisión de actividades operativas está acorde con plan de trabajo y protocolo organizacional.



- El cumplimiento de controles internos está acorde con protocolo organizacional y plan de trabajo.
- El relacionamiento de datos cumple con protocolo organizacional y procedimiento técnico.
- La solicitud de actividades de mantenimiento o arreglo por falla corresponde con protocolo organizacional y procedimiento técnico.

Contexto de la competencia**Recursos utilizados:**

- Manuales de equipos y máquinas
- Sistemas de reporte de fallas
- Sistemas de solicitud de mantenimiento
- Estaciones de juego, máquinas y equipos
- Herramientas, insumos, materiales

Productos y resultados (evidencias):

- Plan de trabajo
- Reportes de encendido y alistamiento de equipos
- Registros de inspecciones preventiva
- Bitácora de rotación de máquinas
- Informe de detección de fallas
- Listas de chequeo de verificación de funcionamiento
- Reportes de fallas
- Solicitudes de mantenimiento o arreglo
- Informe de cumplimiento de controles internos
- Formato de registro de actividades operativas
- Procedimientos técnicos de relacionamiento de datos

Información requerida (referentes):

- Manuales de uso y alistamiento de equipos
- Procedimientos técnicos de inspección
- Protocolo de inspección, mantenimiento y fallas.
- Políticas y normas de seguridad y salud en el trabajo
- Bases de datos de relacionamiento de datos operativos

**COMPETENCIA
ESPECÍFICA**

CE03-2-AFIR-REC-96291-E-001– Manejar efectivo, fichas y transacciones teniendo en cuenta normativa y procedimiento técnico. (Transversal).

Elemento de competencia 1. Determinar valor depositado por el cliente teniendo en cuenta protocolo organizacional y normativa

Criterios de desempeño

- El conteo de fichas, efectivo, apuestas-recaudo corresponde con normativa y criterio técnico.
- El registro del monto en fichas, efectivo, apuestas-recaudo corresponde con normativa y protocolo organizacional.
- La entrega de fichas, efectivo, apuestas- recaudo corresponde con protocolo organizacional y registro de transacciones.
- El manejo de información corresponde con técnicas de comunicación y protocolo organizacional.

Elemento de competencia 2. Canjear efectivo por fichas o tickets según protocolo organizacional y normativa.

Criterios de desempeño

- La solicitud del pago corresponde con protocolo organizacional y normativa.
- El registro de pago cumple con el protocolo organizacional y normativa.



<ul style="list-style-type: none"> La recepción de efectivo, fichas o tickets corresponde con protocolo organizacional y normativa.
<p>Elemento de competencia 3. Verificar fichas, efectivo, tickets, apuestas- recaudo recibido teniendo en cuenta manual de servicios y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> La comprobación de fichas, efectivo, apuestas- recaudo de juego está acorde con protocolo organizacional. La inscripción de transacciones financieras corresponde con procedimiento técnico y manual de servicios. El conteo de fichas, efectivo, apuestas- recaudo corresponde con protocolo organizacional y criterio técnico. El manejo de irregularidades cumple con protocolo organizacional y manual de servicios.
<p>Elemento de competencia 4. Emplear contravalor en fichas teniendo en cuenta procedimiento técnico y técnicas de comunicación.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> La confirmación de cantidad de fichas corresponde con habilidad matemática y técnicas de comunicación. El ordenamiento de las fichas y visibilidad corresponde con contravalor y protocolo organizacional. El seguimiento al contravalor en fichas corresponde con protocolo organizacional y normativa. El reabastecimiento de fichas en las mesas corresponde con protocolo organizacional y normativa. La información al cliente corresponde con técnicas de comunicación y protocolo organizacional.
<p>Elemento de competencia 5. Registrar transacciones de efectivo y fichas teniendo en cuenta el procedimiento técnico y normativa.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> El ingreso de transacciones totales corresponde con protocolo organizacional y normativa. La asignación de número de registro de transacciones cumple con protocolo organizacional y normativa. El monitoreo de transacciones cumple con procedimiento técnico y normativa. El control de transacciones cumple con la política de seguridad y normativa. La revisión de caja corresponde con procedimiento técnico y normativa.
<p>Elemento de competencia 6. Almacenar el efectivo teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> La organización de efectivo corresponde con política de seguridad y protocolo organizacional. El uso de sistemas de protección cumple con procedimiento técnico y protocolo organizacional. El manejo del área de almacenamiento cumple con política de seguridad y protocolo organizacional. El procedimiento de emergencia corresponde con política de seguridad y normativa.
<p>Contexto de la competencia</p> <p>Recursos utilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contadoras y detectoras de efectivo y transacciones Sistema de contabilidad y gestión financiera Formularios y Documentación Legal Cajas Fuertes y Medios de Seguridad Software básico de contabilidad Dispositivos de seguridad y monitoreo Tecnología de pagos electrónicos Software de gestión de transacciones Sistemas de protección de efectivo Dinero Insumos de limpieza y desinfección

**Productos y resultados (evidencias):**

- Reportes de conteo
- Registros de Transacciones (pagos)
- Comprobantes de pago.
- Listas de verificación de transacciones
- Registros de manejo de irregularidades
- Informe de arqueo y cierre de caja
- Comprobantes de entrega
- Informes de ordenamiento y visibilidad de fichas
- Registros de seguimiento y reabastecimiento de fichas
- Reporte de almacenamiento de efectivo

Información requerida (referentes):

- Manual de uso y manejo de fichas y efectivo
- Procedimientos de registro de transacciones
- Manual de servicios
- Procedimientos de canje de fichas y efectivo
- Normativa de seguridad
- Certificaciones de seguridad financiera
- Protocolos de manejo de irregularidades
- Procedimientos de emergencia

COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE04-2-AFIR-REC-96291-E-001– Efectuar mantenimiento de áreas de juego teniendo en cuenta norma de seguridad y salud en el trabajo.
-------------------------------	---

Elemento de competencia 1. Determinar situación en áreas según protocolo organizacional y procedimiento técnico.

Criterios de desempeño

- El seguimiento a orden de trabajo corresponde con protocolo organizacional y procedimiento técnico.
- La revisión del estado de áreas corresponde con protocolo organizacional y procedimiento técnico.
- La organización de acciones de mantenimiento y limpieza de áreas está acorde con criterio técnico y plan.
- La solicitud de insumos especializados está acorde con identificación de deterioro o suciedad en instalaciones.

Elemento de competencia 2. Mantener áreas de juego en condiciones de calidad y sostenibilidad de acuerdo con protocolo organizacional y norma de seguridad.

Criterios de desempeño

- El desarrollo de acciones de salubridad corresponde con protocolo organizacional y normativa.
- El manejo de desechos y residuos cumple con política de sostenibilidad y protocolo organizacional.
- El apoyo al aseo general está acorde con norma de seguridad y salud en el trabajo.
- La corrección a condiciones de limpieza y ventilación en áreas de juego cumple con protocolo organizacional.
- El reporte de inconsistencias cumple con protocolo organizacional y política de sostenibilidad.

Elemento de competencia 3. Seguir orden de mantenimiento de áreas según norma de seguridad y salud en el trabajo.

Criterios de desempeño

- La manutención y limpieza de espacios corresponde con normas de seguridad y salud en el trabajo.
- El uso de insumos y materiales de mantenimiento cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo..



- El control de mantenimiento cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo.

Contexto de la competencia**Recursos utilizados:**

- Plan de Trabajo
- Listas de Insumos
- Herramientas de Inspección
- Herramientas de Limpieza y Ventilación
- Equipo de Protección Personal (EPP)
- Insumos: canecas, contenedores, señalización de seguridad, escobas, elementos de limpieza y desinfección
- Equipos: aspiradora, sopladora

Productos y resultados (evidencias):

- Informes de Revisión de Estado de Áreas
- Registros de Solicitud de Insumos
- Protocolos de seguridad, de mantenimiento y limpieza
- Sistema de Reporte de Inconsistencias
- Informes de Acciones de Salubridad
- Registros de Manejo de Desechos y Residuos
- Informes de Condiciones de Limpieza y Ventilación
- Documentación de Manutención y Limpieza de Espacios
- Registros de Insumos Materiales de Mantenimiento
- Controles de Mantenimiento y Seguridad

Información requerida (referentes):

- Protocolos Organizacionales
- Política de Sostenibilidad
- Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Normas de Calidad y Salubridad
- Documentación Legal y Reglamentaria

COMPETENCIA**ESPECÍFICA**

CE05-2-AFIR-REC-96291-E-001– Apoyar seguridad teniendo en cuenta protocolo organizacional y normativa.

Elemento de competencia 1. Implementar acciones en caso de emergencia teniendo en cuenta norma de seguridad y plan.

Criterios de desempeño

- El cumplimiento al plan de emergencia corresponde con protocolo organizacional y norma de seguridad.
- La organización de actividades cumple con plan de emergencia y política de seguridad.
- La asistencia a brigadas de emergencia corresponde con normas de seguridad y salud en el trabajo.
- La entrega de información a usuarios y autoridades corresponde con política de seguridad y normativa.
- La respuesta a emergencias corresponde con protocolo organizacional y política de seguridad.

Elemento de competencia 2. Prevenir irregularidades de acuerdo con protocolo organizacional y plan de emergencias.

Criterios de desempeño

- La acción preventiva está acorde con el plan de emergencias y protocolo organizacional.
- El seguimiento al protocolo de detección de actividades sospechosas corresponde con política de seguridad y protocolo organizacional.
- El manejo de irregularidades corresponde con protocolo organizacional y plan de emergencias.



<ul style="list-style-type: none"> La participación en programa de prevención de irregularidades corresponde con protocolo organizacional y política de seguridad. 		
Elemento de competencia 3. Mediar conflictos y situaciones tensas según normativa y protocolo organizacional.		
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La comunicación de normas y reglas de seguridad corresponde con protocolo organizacional. La gestión de conflictos cumple con la solución de problemas y protocolos organizacionales. El seguimiento al cliente corresponde con política de seguridad y protocolo organizacional. La mediación de conflictos corresponde con normativa y protocolo organizacional. 		
Contexto de la competencia		
Recursos utilizados: <ul style="list-style-type: none"> Sistemas de Vigilancia y Monitoreo Tecnología y Software Manejo de soluciones de seguridad física: cajas fuertes, puertas de seguridad, taquillas blindadas, tarjetas de ingreso, equipos con clave, mallas móviles o fijas, controles de acceso, cámaras 		
Productos y resultados (evidencias): <ul style="list-style-type: none"> Registros de Actividades de Emergencia Realizadas Instruccionales en manejo de seguridad, equipos, herramientas Reportes de Entrega de Información a Usuarios y Autoridades Registros de Respuesta a Emergencias Registros de Detección y Manejo de Irregularidades Registros de Comunicación de Normas y Reglas de Seguridad Documentación de Seguimiento al Cliente en Situaciones de Conflicto Procedimientos de Gestión de Conflictos 		
Información requerida (referentes): <ul style="list-style-type: none"> Normativas y regulaciones. Protocolos Organizacionales de Seguridad y de actividades sospechosas Documentación detallada de los procedimientos de seguridad Manuales operativos Políticas de seguridad Documento con roles y responsabilidades del personal Plan de Emergencia Programas de Brigadas de Emergencia Documentación para la Entrega de Información a Usuarios y Autoridades Plan de Prevención de Irregularidades 		
2.4 Competencias Clave (Básicas y transversales)	Competencias Básicas: 120 horas	
	Competencia Comunicación (oral y escrita en lengua materna y una segunda lengua)	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión e interpretación textual. Ética de la comunicación. Inglés - nivel A2: corresponde al nivel básico del Marco Común Europeo. 	24 horas
	Competencias en matemáticas	Duración



	<ul style="list-style-type: none"> Pensamiento y sistemas numéricos. Pensamiento métrico y sistemas de medidas. 		48 horas
	Competencias en ciencias sociales y ciencias naturales		Duración
	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones espaciales y ambientales. Entorno vivo. Entorno físico 		24 horas
	Competencias ciudadanas		Duración
	<ul style="list-style-type: none"> Convivencia y paz. Participación y responsabilidad democrática. Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias 		24 horas
	Competencias Transversales: 168 horas		
	Habilidades en el uso de las TIC		
	Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración
	Alfabetización informática e informacional	<p>RA1: Opera equipos de cómputo de escritorio, portátiles y dispositivos móviles a partir del reconocimiento de sus partes físicas y lógicas.</p> <p>RA2: Reconoce software y aplicaciones en función de las necesidades de captura y procesamiento de información.</p> <p>RA3: Navega por la red de internet a partir de requerimientos básicos de información y funcionalidades del motor de búsqueda.</p> <p>RA4: Ingresa los datos a los sistemas de información acorde con los parámetros de ingreso.</p>	48 horas
	Protección de Salud y el medio ambiente		
	Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración
	Cuidado del medio ambiente	<p>RA1: Reconoce las medidas de protección del medio ambiente teniendo en cuenta el impacto en el entorno</p> <p>RA2: Clasifica los residuos conforme al plan de manejo ambiental y protocolos de la</p>	48 horas



	organización.	
Cultura emprendedora y empresarial		
Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración
Proponer ideas y buscar oportunidades	RA1: Reconoce oportunidades para crear valor y situaciones problemáticas de la comunidad y del entorno y aquellas que aún no se han identificado considerando el beneficio de la solución.	72 horas
Manejar recursos	RA2: Describe las cualidades y habilidades requeridas en los diferentes trabajos y explica la importancia de compartir recursos con otros contrastándolas con las propias.	
Educación financiera y económica	RA3: Explica conceptos económicos simples como oferta y demanda, precios de mercado, comercialización y diseña un presupuesto simple.	
Pasar a la acción	RA4: Muestra iniciativa al tratar los problemas que afectan a la comunidad; e, identifica objetivos alternativos que crean valor a partir de contextos simples.	
Manejar la incertidumbre, la ambigüedad y el riesgo	RA5: Describe los riesgos relacionados con una actividad simple de creación de valor en la que está involucrado de acuerdo con requerimientos.	

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CE01-2-AFIR-REC-96291-E-001– Recibir clientes de acuerdo con protocolo organizacional y técnicas de comunicación.

Duración créditos:

Duración en horas: 72

Resultado de aprendizaje 1.

Seguir protocolo de recepción según procedimiento técnico y servicio al cliente.

Criterios de evaluación:



CE1: Identifica reglas y normas de servicio teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico. CE2: Apropia protocolo y lenguaje técnico teniendo en cuenta servicio al cliente y procedimiento técnico. CE3: Recepciona clientes según protocolo organizacional y normativa. CE4: Demuestra empatía y amabilidad teniendo en cuenta técnicas de comunicación y tipo de cliente.	
Resultado de aprendizaje 2. Resolver dudas de clientes teniendo en cuenta procedimiento técnico y normativa. Criterios de evaluación: CE1: Enlista preguntas frecuentes teniendo en cuenta criterio técnico y protocolo organizacional. CE2: Identifica conflictos en situaciones simuladas teniendo en cuenta tipo de cliente y protocolo organizacional. CE3: Aplica técnica de escucha según protocolo organizacional y atención. CE4: Resuelve situaciones de conflicto teniendo en cuenta protocolo organizacional y normativa. CE5: Mantiene disposición al servicio según capacidad de adaptación y manejo de estrés.	
Resultado de aprendizaje 3. Demostrar protocolo y uso de máquinas según procedimiento técnico y manual operativo. Criterios de evaluación: CE1: Describe normativa y operación de máquinas teniendo en cuenta manual y técnicas de comunicación. CE2: Demuestra procedimiento de funcionamiento teniendo en cuenta protocolo organizacional y manual. CE3: Observa cliente en máquinas teniendo en cuenta capacidad de atención y manual operativo. CE4: Corrige manejo en máquinas teniendo en cuenta manual operativo y técnicas de comunicación. CE5: Informa inconvenientes según protocolo organizacional y técnicas de comunicación.	
CE02-2-AFIR-REC-96291-E-001– Inspeccionar funcionamiento de equipos y actividades de los clientes de acuerdo con protocolo organizacional y procedimiento técnico.	
Duración créditos:	Duración en horas: 72
Resultado de Aprendizaje 1. Interpretar manual de máquinas y equipos según técnicas de lectura y normativa de seguridad. Criterios de evaluación: CE1: Atiende instrucciones y recomendaciones según procedimiento técnico y plan de inspección. CE2: Alista procedimiento de inspección de máquinas y equipos teniendo en cuenta lista de chequeo y plan de inspección CE3: Sigue protocolo de operación teniendo en cuenta normativa de seguridad y técnica de lectura. CE4: Cumple orientación técnica según manual y normativa de seguridad.	
Resultado de Aprendizaje 2. Poner en funcionamiento máquinas y equipos según plan de inspección y normativa de seguridad. Criterios de evaluación: CE1: Prueba máquinas y equipos teniendo en cuenta lista de chequeo y plan de inspección. CE2: Revisa punto de funcionamiento teniendo en cuenta manual y normativa de seguridad. CE3: Identifica estado de máquina o equipo según criterio técnico y lista de chequeo. CE4: Tramita reparaciones o cambios de piezas según manual y protocolo organizacional.	
Resultado de Aprendizaje 3. Informar resultados de procedimiento teniendo en cuenta protocolo organizacional y criterio técnico. Criterios de evaluación: CE1: Revisa reparaciones o cambios según plan de inspección y protocolo organizacional. CE2: Sigue plan de conservación y cuidado según protocolo organizacional y plan de inspección. CE3: Mantiene registro de funcionamiento teniendo en cuenta protocolo organizacional y plan de inspección.	
CE03-2-AFIR-REC-96291-E-001– Manejar efectivo, fichas y transacciones teniendo en cuenta normativa y procedimiento técnico. (Transversal).	
Duración créditos:	Duración en horas: 96
Resultado de Aprendizaje 1. Identificar normativa y regulaciones del manejo de efectivo teniendo en cuenta protocolo organizacional.	

Criterios de evaluación: CE1: Expone normas de uso teniendo en cuenta protocolo organizacional. CE2: Explica normativas teniendo en cuenta protocolo organizacional. CE3: Aplica normativa en situaciones simuladas teniendo en cuenta el protocolo organizacional.	
Resultado de Aprendizaje 2. Aplicar procedimientos técnicos en el conteo clasificación y manejo de efectivo- fichas teniendo en cuenta Criterios de evaluación: CE1: Realiza conteo y clasifica dinero teniendo en cuenta política de seguridad y procedimiento técnico. CE2: Explica técnicas y procedimientos de conteo teniendo en cuenta la normativa. CE3: Usa herramientas de conteo teniendo en cuenta procedimiento técnico. CE4: Calcula entrega de fichas teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico. CE5: Manipula dinero, fichas o tickets teniendo en cuenta el protocolo organizacional.	
Resultado de Aprendizaje 3. Efectuar prácticas de seguridad en las transacciones teniendo en cuenta política de seguridad y protocolo organizacional. Criterios de evaluación: CE1: Argumenta prácticas de protección de datos y transacciones teniendo en cuenta la política de seguridad. CE2: Identifica riesgos en las transacciones teniendo en cuenta política de seguridad y protocolo organizacional. CE3: Verifica autenticación de billetes teniendo en cuenta protocolo organizacional.	
Resultado de Aprendizaje 4. Informar al cliente según protocolo organizacional. Criterios de evaluación: CE1: Responde preguntas al usuario en situaciones simuladas según protocolo organizacional CE2: Resuelve dudas al cliente en situaciones simuladas según protocolo organizacional y servicios. CE3: Presenta usuario información precisa según protocolo organizacional y servicios.	
Resultado de Aprendizaje 5. Realizar transacciones según protocolo organizacional y procedimiento técnico. Criterios de evaluación: CE1: Aplica protocolo de transacciones teniendo en cuenta procedimiento técnico. CE2: Efectúa transacciones con transparencia y precisión teniendo en cuenta procedimiento técnico. CE3: Expone normas de confidencialidad de las transacciones e información de acuerdo con protocolo organizacional. CE4: Explica transacciones a los usuarios teniendo en cuenta técnicas de comunicación	
CE04-2-AFIR-REC-96291-E-001– Efectuar mantenimiento de áreas de juego teniendo en cuenta norma de seguridad y salud en el trabajo.	
Duración créditos:	Duración en horas: 48
Resultado de Aprendizaje 1. Realizar procesos de mantenimiento, limpieza y desinfección según procedimiento técnico y normativa.	
Criterios de evaluación: CE1: Explica regulación del mantenimiento de áreas teniendo en cuenta norma de seguridad y salud en el trabajo. CE2: Identifica estado de áreas teniendo en cuenta criterio técnico y normativa. CE3: Interpreta plan de trabajo y manual según técnicas de lectura y procedimiento técnico. CE4: Ejecuta plan de mantenimiento en áreas de juego teniendo en cuenta procedimiento técnico y protocolo organizacional. CE5: Solicita insumos, equipos y materiales teniendo en cuenta plan de trabajo y criterio técnico.	
Resultado de Aprendizaje 2.	

<p>Aplicar medidas sanitaria y ambiental teniendo en cuenta norma de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE1: Previene riesgos en la operación teniendo en cuenta normativa de seguridad sanitaria y ambiental.</p> <p>CE2: Implementa protocolo de seguridad teniendo en cuenta procedimiento técnico y normativa.</p> <p>CE3: Usa Equipo de Protección Personal teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico.</p> <p>CE4: Practica procedimiento de mantenimiento limpieza y desinfección de áreas teniendo en cuenta protocolo organizacional y normativa.</p> <p>CE5: Registra realizaciones teniendo en cuenta procedimiento técnico y protocolo organizacional.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3.</p> <p>Usar métodos de limpieza y desinfección teniendo en cuenta procedimiento técnico y normativa.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE1: Clasifica los materiales e insumos de mantenimiento según protocolo organizacional.</p> <p>CE2: Cumple norma de seguridad y salud en el trabajo teniendo en cuenta plan de trabajo y Equipo de Protección Personal</p> <p>CE3: Diferencia tipos de mantenimiento y limpieza según áreas y métodos.</p> <p>CE4: Desarrolla procesos de gestión y tratamiento de residuos teniendo en cuenta procedimiento técnico y normativa.</p> <p>CE5: Controla insumos y materiales según procedimiento técnico y sostenibilidad.</p>	
<p>CE05-2-AFIR-REC-96291-E-001– Apoyar seguridad teniendo en cuenta protocolo organizacional y normativa.</p>	
Duración créditos:	Duración en horas: 72
<p>Resultado de Aprendizaje 1.</p> <p>Definir las fases del plan de emergencia según normas y regulaciones de seguridad.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE1: Reconoce las fases del plan de emergencia según normativa y política de seguridad.</p> <p>CE2: Participa en ejercicios previos y capacitación en brigadas según normas y política de seguridad.</p> <p>CE3: Maneja plan de emergencia según protocolo organizacional y regulaciones de seguridad.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2.</p> <p>Aplicar procedimientos de prevención de fraude teniendo en cuenta normas de seguridad y protocolo organizacional.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE1: Verifica controles internos teniendo en cuenta protocolo organizacional y regulaciones de seguridad.</p> <p>CE2: Implementa controles internos teniendo en cuenta procedimiento técnico y protocolo organizacional.</p> <p>CE3: Cumple protocolo de seguridad teniendo en cuenta normas y protocolo organizacional.</p> <p>CE4: Implementar mecanismos de reducción de fraude según capacitación y normativa.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3.</p> <p>Resolver conflictos con autoridades competentes teniendo en cuenta buenas practicas y protocolo organizacional.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE1: Describe proceso de confidencialidad información teniendo en cuenta protocolo organizacional.</p> <p>CE2: Expone información de servicios teniendo en cuenta procedimiento técnico y protocolo organizacional.</p> <p>CE3: Actúa con ética y responsabilidad teniendo en cuenta criterio técnico.</p> <p>CE4: Orienta las buenas prácticas teniendo en cuenta juego responsable y criterio ético.</p>	
<p>FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO</p>	
<p>Duración 144 horas</p>	



<p>CE02-2-AFIR-REC-9629 1-E-001- Inspeccionar funcionamiento de equipos y actividades de los clientes de acuerdo con protocolo organizacional y procedimiento técnico.</p>	<p>RA 2. Poner en funcionamiento máquinas y equipos según plan de inspección y normativa de seguridad. Criterios de evaluación: CE1: Prueba máquinas y equipos teniendo en cuenta lista de chequeo y plan de inspección. CE2: Revisa punto de funcionamiento teniendo en cuenta manual y normativa de seguridad. CE3: Identifica estado de máquina o equipo según criterio técnico y lista de chequeo. CE4: Tramita reparaciones o cambios de piezas según manual y protocolo organizacional</p> <p>RA 3. Informar resultados de procedimiento teniendo en cuenta protocolo organizacional y criterio técnico. Criterios de evaluación: CE1: Revisa reparaciones o cambios según plan de inspección y protocolo organizacional. CE2: Sigue plan de conservación y cuidado según protocolo organizacional y plan de inspección. CE3: Mantiene registro de funcionamiento teniendo en cuenta protocolo organizacional y plan de inspección.</p>
<p>CE03-2-AFIR-REC-9629 1-E-001- Manejar efectivo, fichas y transacciones teniendo en cuenta normativa y procedimiento técnico. (Transversal)</p>	<p>RA 2. Aplicar procedimientos técnicos en el conteo clasificación y manejo de efectivo-fichas teniendo en cuenta Criterios de evaluación: CE1: Realiza conteo y clasifica dinero teniendo en cuenta política de seguridad y procedimiento técnico. CE2: Explica técnicas y procedimientos de conteo teniendo en cuenta la normativa. CE3: Usa herramientas de conteo teniendo en cuenta procedimiento técnico. CE4: Calcula entrega de fichas teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico. CE5: Manipula dinero, fichas o tickets teniendo en cuenta el protocolo organizacional.</p> <p>RA3. Efectuar prácticas de seguridad en las transacciones teniendo en cuenta política de seguridad y protocolo organizacional. Criterios de evaluación: CE1: Argumenta prácticas de protección de datos y transacciones teniendo en cuenta la política de seguridad. CE2: Identifica riesgos en las transacciones teniendo en cuenta política de seguridad y protocolo organizacional. CE3: Verifica autenticación de billetes teniendo en cuenta protocolo organizacional.</p> <p>RA5. Realizar transacciones según protocolo organizacional y procedimiento técnico. Criterios de evaluación: CE1: Aplica protocolo de transacciones teniendo en cuenta procedimiento técnico. CE2: Efectúa transacciones con transparencia y precisión teniendo en cuenta procedimiento técnico. CE3: Expone normas de confidencialidad de las transacciones e información de acuerdo con protocolo organizacional. CE4: Explica transacciones a los usuarios teniendo en cuenta técnicas de comunicación</p>
<p>CE04-2-AFIR-REC-9629 1-E-001- Efectuar mantenimiento de áreas de juego teniendo en cuenta protocolo organizacional y normativa.</p>	<p>RA2. Aplicar procedimientos de prevención de fraude teniendo en cuenta normas de seguridad y protocolo organizacional. Criterios de evaluación: CE1: Verifica controles internos teniendo en cuenta protocolo organizacional y regulaciones de seguridad. CE2: Implementa controles internos teniendo en cuenta procedimiento técnico y protocolo organizacional. CE3: Cumple protocolo de seguridad teniendo en cuenta normas y protocolo organizacional.</p>



	CE4: Implementar mecanismos de reducción de fraude según capacitación y normativa
CE05-2-AFIR-REC-9629 1-E-001– Apoyar seguridad teniendo en cuenta protocolo organizacional y normativa	RA2. Aplicar procedimientos de prevención de fraude teniendo en cuenta normas de seguridad y protocolo organizacional. Criterios de evaluación: CE1: Verifica controles internos teniendo en cuenta protocolo organizacional y regulaciones de seguridad. CE2: Implementa controles internos teniendo en cuenta procedimiento técnico y protocolo organizacional. CE3: Cumple protocolo de seguridad teniendo en cuenta normas y protocolo organizacional. CE4: Implementar mecanismos de reducción de fraude según capacitación y normativa

4. PARÁMETROS DE CALIDAD	
4.1 Docentes- formadores- tutores – personal administrativo	<p>Los docentes que desarrollen el proceso de enseñanza – aprendizaje de las competencias específicas deben tener una cualificación nivel 3 o superior del área de cualificación relacionada con AFIR y áreas afines.</p> <p>Deben demostrar experiencia de por lo menos dos (2) años en el ejercicio laboral de las ocupaciones asociadas a la cualificación. Deberán estar acreditados para impartir formación o demostrar una experiencia como docente de por lo menos un (1) año en las fases de programación, desarrollo y evaluación del proceso enseñanza.</p> <p>Deberán demostrar dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con cada competencia específica, además de competencias pedagógicas, creativas y competencias básicas y transversales asociadas en esta cualificación.</p>
4.2 Ambientes de formación o de aprendizaje	<p>a. Descripción específica:</p> <p>Ambientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pluritecnológico y polivalente diseñado para el aprendizaje significativo para desarrollo de habilidades y destrezas al mismo tiempo de conocimiento aplicado gracias a los espacios abiertos para la interacción, el manejo de información, de producción y de exhibición o exposición comparativa y lo más similar al espacio real de trabajo. 2) Entornos personales de aprendizajes (EPA). 3) Formales: aulas presenciales – virtuales. Bibliotecas. Centros de trabajo o lugar de trabajo. 4) Informales participativos o no. <p>Equipos o maquinaria: Computadores, televisor, tablero, mesas, sillas. Equipos de juegos de suerte y azar.</p> <p>Medios de producción: Herramientas o instrumentos: requeridos que incluye los utensilios, de medición, ofimáticas, software especializado. Materiales o insumos: protocolos organizacionales, manuales de uso, papelería básica, internet.</p> <p>b. Descripción general: Ambiente diseñado para la formación técnica relacionada con Asistente juegos de suerte y azar por competencias y otros, dotado de computadores con conexión a internet y software especializado, televisor, escritorios, sillas, tablero, mesas de</p>

	<p>trabajo y sus correspondientes materiales de formación para desarrollo de las competencias específicas.</p> <p>c. Herramientas especializadas:</p> <p>Sistemas de manejo de inventarios y registro de mantenimiento.</p>
4.3. Requisitos de ingreso o acceso	Título de básica secundaria conferido por instituciones de educación legalmente autorizadas o certificado equivalente en otros países. Mayor de 16 años.
4.4. Regulación de la Profesión	<p>No es una profesión regulada.</p> <p>Realizada la revisión legal, sobre la normatividad del desempeño en este perfil ocupacional, no se encontró ley o norma que restrinja el ejercicio de esta ocupación.</p>