

DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN

La estructura de cualificación 4-AFIR-REC-31390-E-003 – “Asistencia en parques de atracciones y temáticos” será el referente nacional para la oferta educativa que conduce al título de Técnico Laboral, correspondiente al Nivel 4 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 esparcimiento con perspectivas diferentes sobre escenarios de instalaciones deportivas, las actividades de recolección de boletos y acomodación, parques temáticos y de diversión más 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 multiverso, los juegos ancestrales, la comprensión del tiempo en relación al ocio, la reinención 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 resalta el hecho de que ocupaciones relacionadas con esta cualificación como la 31390 de Técnicos en control de procesos no clasificados en otras ocupaciones que permitió el análisis de operadores de atracciones mecánicas, se identifica como cargo crítico debido a que los candidatos a menudo no cuentan con las competencias requeridas por las empresas, lo que se ve agravado por la falta de experiencia laboral. Este déficit de habilidades y experiencia representa un desafío significativo para las empresas al intentar llenar vacantes, además, el trabajo en este sector implica un alto desgaste o esfuerzo físico, lo cual puede desincentivar a potenciales candidatos y aumentar la rotación de personal.

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 y muestra los estudios respectivos a la importancia de ellas en el desempeño de esta cualificación

referida a parques y atracciones que proyecta un crecimiento importante en el país y en el mundo. 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%. (aquí pueden agregar otros datos de la cualificación correspondiente)

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 en muchas facetas y coincide no solo con los 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.

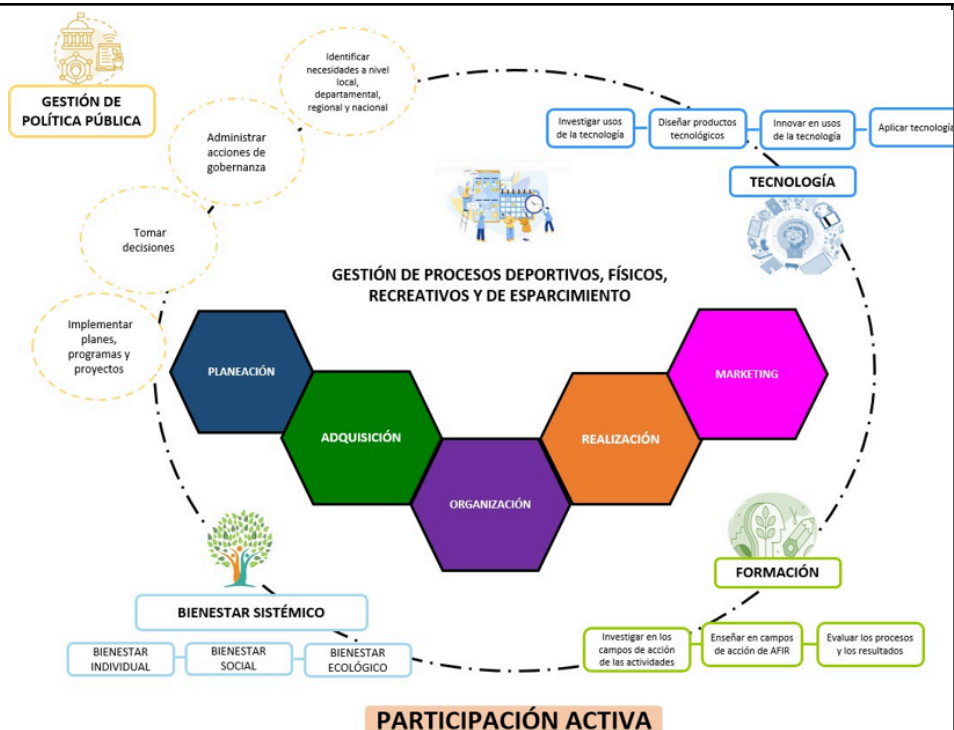
La prospectiva laboral y educativa – formativa, expresada en tendencias de contexto productivo tecnológicas, organizacionales, ambientales, creativas y de bienestar, dio como resultado la descripción de las brechas de cantidad, calidad y pertinencia con indicadores de orden cuantitativo y mostró el potencial 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 parques de atracciones y temáticos” muestran que hay un desarrollo importante de las empresas de parque de atracciones, temáticos y actividades al aire libre en Colombia que ha crecido desde antes de la pandemia y que pueden ser 400 en todo el país convirtiéndose en posibilidad de negocio y un mercado en crecimiento aunque, se reconoce no accesible a muchas familias debido a costos de ingreso, por lo que hay estrategia de tiempo libre en crecimiento en escenarios como parques de aventura, parques de localidades, parques distritales y otros escenarios a campo abierto o escenarios cerrados caso centros vacacionales. Sobre los referentes internacionales hay un marcado estilo norteamericano por empresas poderosas como The Walt Disney World, Universal Studios posicionados en todo el mundo y que tiene un crecimiento amplio y reconocido año tras año, con capacidad de contratación en todas partes del mundo cuya principal habilidad es dominar el inglés, lo que puede ayudar a la exportación de talento humano cualificado.

Colombia, avanza en normativa, reglamentación y consolidación de insumos que contribuyan a visibilizar la necesidad de la cualificación, así como en la propuesta de mercados que puedan dinamizar las actividades en parques, los juegos de suerte y azar y la relación con el turismo.

Finalmente, la cualificación Nivel 4 del Técnico Laboral “Asistencia en parques de atracciones y temáticos”, desarrolla competencias aportadas por el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA como operación de equipos, asistencia en la organización de instalaciones, promoción servicios de los parques de atracciones y temáticos aporta al mantenimiento y limpieza de máquinas, dispositivos, piezas móviles y equipos o en espacios, atracciones, juegos comprendiendo que este es un aporte en la educación y la cultura de las comunidades y organizaciones; internacionalmente, ESCO de la Unión Europea aporta el manejo y organización de áreas y la visión sostenible y amplia de la importancia de los parques. Lo anterior, aporta a las personas, las familias, las organizaciones, al territorio y al país con personal cualificado en un área de crecimiento con proyección nacional.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN		
1.1 Denominación	Asistencia en Parques de Atracciones y Temáticos	
1.2 Código de la cualificación	4-AFIR-REC-31390-E-003	Versión: 01 - 2024
1.3 Nivel del MNC	4	
1.4 Área de cualificación	AFIR	
1.5 Duración (horas-créditos)	Rango total sugerido para el nivel : 1400 - 1800 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 IV	
2. PERFIL DE COMPETENCIAS		
2.1 Competencia General	Operar equipos, asistir organización de instalaciones, promocionar servicios de los parques de atracciones y temáticos teniendo en cuenta el control de riesgos, el cumplimiento de normas legales, el mantenimiento y limpieza de espacios, atracciones, juegos, asegurando la calidad, el compromiso medioambiental y la atención al usuario con el propósito de fortalecer y elevar la calidad de vida, el bienestar, el esparcimiento, el aprovechamiento del ocio y el tiempo libre y aportar en la educación y la cultura de las comunidades y organizaciones.	
2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)	Esquema cadena de valor:	



Sector productivo:

Área de Cualificación de las Actividades Físicas, Deportivas y Recreativas.

Subárea: recreación.

Contexto de acción:

Se desempeña en parques de atracciones, de diversiones y juegos mecánicos y no mecánicos, juegos de destreza, parques infantiles con máquinas, dispositivos, piezas móviles y equipos que funcionan principalmente con base en principios mecánicos (no electrónicos), espacios con servicios de recreación y divertimento familiar, centros de entretenimiento y centros vacacionales, instalaciones comerciales, conjuntos residenciales, parques públicos, restaurantes, clubes, colegios, escenarios de asistencia temática o específico e interactivo, con presencia a nivel nacional, permanentes o itinerantes.

Ocupaciones relacionadas:

31390 Técnicos en control de procesos no clasificados en otras ocupaciones

- 31.390.003 Operador de atracciones mecánicas
- 31.390.014 Operador de juegos mecánicos
- 31.390.025 Operador juegos mecánicos y de salón

96291 Auxiliares de servicios de recreación y deporte

- 96.291.008 Auxiliar parque de diversiones
- 96.291.013 Guarda de parque de atracciones

	Otras denominaciones: NCP Auxiliar de parque temático
2.3 Competencias Específicas	CE01-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Operar equipos y máquinas según manual técnico y norma de seguridad. ¹
	CE02-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Mantener equipos y máquinas según manual de uso y norma de seguridad. ²
	CE03-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Organizar áreas y espacios de servicios según procedimiento técnico y norma medioambiental. ³
	CE04-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal) ⁴
	CE05-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Comercializar productos y servicios teniendo en cuenta política de la empresa y norma legal. (Transversal) . ⁵
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE01-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Operar equipos y máquinas según manual técnico y norma de seguridad. ⁶
<p>Elemento de competencia 1. Establecer requerimientos técnicos de operación de equipos y máquinas según manual operativo y orden de trabajo.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La interpretación del manual está acorde con técnica de lectura y orden de trabajo. • La organización de actividades y tareas corresponde con orden de trabajo y gestión de tiempo. • La identificación de equipos, herramientas y materiales corresponde con requerimiento técnico y orden de trabajo. • La determinación de plan de acción corresponde con manual operativo y orden de trabajo. • La solicitud de herramientas y materiales está acorde con plan de acción y política organizacional. 	
<p>Elemento de competencia 2. Realizar operaciones de equipos y máquinas de acuerdo con manual técnico y Protocolo de Protección Personal.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • El uso del Equipo de Protección Personal o EPP cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo. • La revisión del funcionamiento de equipos y máquinas está acorde con manual operativo y alcance procedimental. • El manejo operativo de equipos y máquinas cumple con manual técnico y norma de seguridad. • El seguimiento de instrucciones operativas corresponde con manual técnico y condiciones físicas. • La revisión del funcionamiento de equipos y máquinas está acorde con manual técnico. • El cierre del funcionamiento del equipo está acorde con manual operativo y orden de trabajo. 	
<p>Elemento de competencia 3. Reportar fallas de operación de equipos y máquinas según norma de seguridad y procedimiento técnico.</p>	

¹ Norma adaptada de: SENA. NSCL 280301176_V2_ [en línea]. [Consultado 03/05/2024].

² Norma adaptada de: SENA. NSCL 280301176_V2_ [en línea]. [Consultado 03/05/2024].

³ Norma adaptada de: ESCO. Data set V1.2.0. [en línea] -

<https://esco.ec.europa.eu/es/classification/skills?uri=http://data.europa.eu/esco/skill/b9a9459c-befa-4b30-95b8-25b5dc83d8f1> [Consultado 06/05/2024].

⁴ Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea]. [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

⁵ Norma adaptada de: SENA. NSCL 260101047 [en línea]. [Consultado 14/05/2024]. Colombia.

⁶ Norma adaptada de: SENA. NSCL 280301176_V2_ [en línea]. [Consultado 03/05/2024].

Criterios de desempeño

- La identificación de fallas de operación corresponde con procedimiento técnico y norma de seguridad.
- La categorización de gravedad de falla técnica corresponde con procedimiento técnico e interpretación de manual.
- El manejo de información del funcionamiento operativo cumple con técnica de comunicación y política empresarial.
- El abordaje de fallas presentadas cumple con manual y norma de seguridad.
- El escalamiento de solicitudes de arreglo o cambio mecánico corresponde con normas de seguridad y procedimiento técnico.
- La devolución de herramientas y materiales corresponde con manual de uso y formato.

Elemento de competencia 4. Prevenir riesgos en operación de equipos y máquinas según norma de seguridad y manual de uso.

Criterios de desempeño

- El seguimiento de recomendaciones del manual corresponde con técnica de lectura y protocolo de servicio.
- La medición de parámetros objetivos cumple con manual y norma de seguridad.
- La sincronización de operaciones corresponde con manual de uso y criterio técnico.
- La evasión de golpes o lesiones corresponde con riesgos y protocolo organizacional.
- El control de riesgos está acorde con Tecnología de Información y la Comunicación.

Contexto de la competencia.

Recursos utilizados:

- Juego de herramientas
- Manómetro de compresión
- Radios de comunicación
- Elementos e insumos de limpieza
- Elementos de Protección Personal, EPP
- Insumos, materiales, utensilios y equipos
- Avisos, señales de orientación
- Recursos de tecnología

Productos y resultados (evidencias):

- Fichas técnicas de equipos, herramientas, espacios
- Mapas de escenarios, trayectos, espacios
- Listados de verificación e inspección
- Pruebas de funcionamiento
- Inventario de herramientas, estado de escenarios, insumos, equipos
- Formatos de solicitud, entrega y reporte de daños o faltantes, de incidentes de seguridad
- Reglamento de seguridad y programa de prevención
- Casos de situaciones problema: Operación y mantenimiento
- Tipos de usuario y atención de necesidades
- Procedimientos

Información requerida (referentes):

- Técnicas de servicio y atención al usuario
- Manuales
- Normativa de seguridad y primer respondiente
- Procedimientos y protocolos organizacionales

<ul style="list-style-type: none"> • Documentos técnicos • Directorios de entidades y plan de riesgos 	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE02-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Mantener equipos y máquinas según manual de uso y norma de seguridad.⁷
<p>Elemento de competencia 1. Adelantar acciones de mantenimiento de acuerdo con reporte y alcance operativo</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La determinación de acciones de mantenimiento corresponde con política empresarial y procedimiento técnico. • El manejo de herramientas está acorde con tipo de mantenimiento y norma de seguridad. • La identificación del estado y mantenimiento corresponde con falla reportada y manual de uso. • El mantenimiento del equipo o máquina cumple con reporte y manual de uso. • El seguimiento de equipos y máquinas corresponde con reporte de mantenimiento y alcance operativo. • La presentación del informe corresponde con técnicas de comunicación y plan de mantenimiento. 	
<p>Elemento de competencia 2. Ejecutar orden de mantenimiento integral según normas de seguridad y sostenibilidad.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • El manejo de inconsistencias está acorde con normas de seguridad y sostenibilidad. • El ajuste de equipos y máquinas cumple con sostenibilidad y norma de seguridad. • La aplicación normativa de seguridad y sostenibilidad corresponde con política organizacional. • La integración de acciones de seguridad y sostenibilidad corresponde con gestión de calidad. • La verificación de resultados corresponde con procedimiento técnico. 	
<p>Elemento de competencia 3. Controlar riesgos de mantenimiento a equipos y máquinas de acuerdo con manual de uso y alcance operativo.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cuidado de herramientas corresponde con alcance operativo y programa de prevención de riesgos. • La tipificación de riesgo corresponde con manual de uso y alcance operativo. • La resolución del riesgo corresponde con manual de uso y orden de mantenimiento. • El manejo de accidente corresponde con tipo de riesgo y primeros auxilios. • El registro de riesgos corresponde con protocolo organizacional y técnicas de comunicación. 	
<p>Contexto de la competencia</p> <p>Recursos utilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos de tecnología • Juego de herramientas • Refacciones • Radios de comunicación • Elementos e insumos de limpieza • Lubricantes, materiales y utensilios • Elementos de Protección Personal, EPP • Insumos, materiales, utensilios y equipos • Avisos, señales de orientación • Directorio de fabricante 	

⁷ Norma adaptada de: SENA. NSCL 280301176_V2_ [en línea]. [Consultado 03/05/2024].

<ul style="list-style-type: none"> ● Productos y resultados (evidencias): ● Orden de trabajo ● Procedimientos técnicos, requisitos de operación y mantenimiento ● Reportes de mantenimiento y almacenamiento ● Inventario de insumos, materiales, piezas de equipos, refacciones ● Ficha de manejo medioambiental desechos ● Solución y recomendaciones de problemas ● Ejercicio práctico de arreglo y manejo de emergencias ● Uso de técnicas de montaje y desmontaje ● Cronograma de mantenimiento <ul style="list-style-type: none"> ● Información requerida (referentes): ● Normas legales, instructivos, manuales de uso, procedimiento técnico ● Procedimiento organizacional ● Procesos de mantenimiento ● Manuales de fabricante, de primer respondiente, boletines de aviso, señalética 	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE03-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Organizar áreas y espacios de servicios según procedimiento técnico y norma medioambiental. ⁸
<p>Elemento de competencia 1. Ejecutar plan de limpieza, seguridad de espacios y áreas de servicios según procedimiento técnico y sostenibilidad.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La verificación del estado de áreas de operación está acorde con orden de trabajo y procedimiento técnico. ● El seguimiento a orden de trabajo y manual de limpieza corresponde con criterio técnico y protocolo organizacional. ● La solicitud de insumos y materiales de aseo y limpieza corresponde con orden de trabajo y procedimiento técnico. ● La aplicación de técnicas de limpieza está acorde con el procedimiento de manejo de residuos y sostenibilidad. ● El manejo de residuos corresponde con gestión de calidad y sostenibilidad. 	
<p>Elemento de competencia 2. Verificar estado de zonas de información y protocolo de usuario teniendo en cuenta política de inclusión y técnicas de comunicación.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La confirmación de información visual y auditiva en espacios de servicio está acorde con política de inclusión y técnicas de comunicación. ● La revisión de protocolos de usuarios está acorde con política de inclusión y normativa. ● El manejo de Tecnología en caso de emergencia corresponde con protocolo organizacional y gestión del riesgo. ● El cumplimiento de requisitos y protocolos está acorde con política de inclusión y normativa. ● La vigilancia a restricciones de altura, peso y edad está acorde con reglamento de juegos y atracciones. ● La gestión del protocolo de filas y control del público corresponde con procedimiento técnico y norma de seguridad. 	

⁸ Norma adaptada de: ESCO. Data set V1.2.0. [en línea] -

<https://esco.ec.europa.eu/es/classification/skills?uri=http://data.europa.eu/esco/skill/b9a9459c-befa-4b30-95b8-25b5dc83d8f1>
[Consultado 06/05/2024].

Elemento de competencia 3. Brindar calidad y seguridad al usuario de acuerdo con área y protocolo de servicio.

Criterios de desempeño

- El seguimiento al plan de trabajo corresponde con criterio técnico y sostenibilidad.
- La ubicación de usuarios en las atracciones está acorde con protocolo y norma de seguridad.
- El acompañamiento oportuno cumple con protocolo de servicio y procedimiento técnico.
- El asesoramiento de servicios y productos corresponde con técnicas de comunicación y portafolio de la empresa.
- La orientación al reglamento en uso de áreas y servicios cumple con Tecnología de la Información y Comunicación.
- La determinación de acciones rutinarias del mantenimiento en áreas y espacios cumple con procedimiento y protocolo de servicio.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados:

- Mobiliario, utensilios y materiales de escenarios y espacios
- Órdenes de trabajo, hojas de pedido de material, control de consumos, partes de averías
- Equipos y productos de limpieza y tratamiento de superficies
- Dotación de Elementos de Protección Personal
- Productos y souvenirs para usuarios
- Maquinaria (aspiradoras, enceradoras, cortadoras de césped)
- Instalaciones de office
- Mobiliario, otros enseres
- Escaleras de mano
- Kit de primeros auxilios

Productos y resultados (evidencias):

- Inventarios de equipos e insumos
- Procedimiento de limpieza y sostenimiento de diferentes ambientes
- Técnicas de manejo de incidentes y reportes
- Verificación y organización de escenarios y espacios
- Listas de chequeo y verificación de procedimientos
- Informes

Información requerida (referentes):

- Manuales técnicos y de procedimientos cuidado de materiales, instruccionales de cuidado y manejo de emergencias
- Manuales sobre el uso y conservación de equipos
- Manuales de técnicas de limpieza
- Normas de uso y aplicación y productos de limpieza
- Impresos y documentación específicos de operación de servicios y protocolos
- Normativas aplicables higiénico sanitarias, medioambientales y de seguridad referidas a escenarios, locales, instalaciones
- Información interna referente a procesos, métodos y planes de calidad de la organización

COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE04-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal)⁹
-------------------------------	---

⁹ Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea]. [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

<p>Elemento de competencia 1. Interactuar con personas según técnicas de comunicación y tipo de usuario.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La posición corporal corresponde con técnica de comunicación y protocolo de servicio. • El empleo de vocabulario técnico está acorde con protocolo de servicio y técnica de comunicación. • La moderación del tono de voz está acorde con tipo de usuario y técnica de comunicación. • El manejo de preguntas está acorde con técnica de comunicación y procedimiento de servicio. • La respuesta corresponde con indicadores de gestión y normativa. • El acompañamiento al usuario cumple con tiempo asignado y calidad del servicio.
<p>Elemento de competencia 2. Tratar información teniendo en cuenta normativa y manejo de datos.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La confirmación de datos está acorde con sistema de registro y manejo de datos. • El enrutamiento de información corresponde con procedimiento técnico y de servicio. • La disposición de datos corresponde con manejo de Tecnología de la Información y la Comunicación. • La fiabilidad del registro está acorde con procedimiento técnico y normativa.
<p>Elemento de competencia 3. Emitir respuesta según requerimiento del usuario y procedimiento organizacional.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La categorización de solicitudes está acorde con protocolo de servicio y tipo de requerimiento. • La solución está acorde con procedimiento organizacional y tipo de requerimiento. • La notificación de novedades cumple con requerimiento del usuario y procedimiento organizacional. • La respuesta al usuario corresponde con procedimiento técnico y manejo de datos. • El cierre de respuesta está acorde con procedimiento técnico y tipo de requerimiento.
<p>Contexto de la competencia</p> <p>Recursos utilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos tecnológicos, equipos de comunicación, software de atención al usuario • Espacios de atención directa • Guión de preguntas, dudas, inquietudes y respuestas con normativa de tiempo • Información de servicios, valores, contactos, reservas, pagos • Encuestas de satisfacción • Manuales de servicio, tipos y protocolos presencial, telefónico y en línea <p>Productos y resultados (evidencias):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de equipos, herramientas y medios de comunicación, cuadro de uso y mantenimiento • Esquema de procedimiento de servicio • Proceso de comunicación y manejo al cliente, respuesta a quejas y protección de datos • Clasificación de tipo de clientes • Laboratorios de respuestas en atención directa, telefónica o en línea • Casos resueltos de problemas de atención a usuarios <p>Información requerida (referentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas y leyes • Documentos de servicio y atención al cliente, tipos • Manuales y procedimientos organizacionales • Datos de consulta de tendencias, clientes, gustos, horas de atención, tipologías de clientes

COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE05-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Comercializar productos y servicios teniendo en cuenta política de la empresa y norma legal.(Transversal) ¹⁰
<p>Elemento de competencia 1. Alistar proceso de venta teniendo en cuenta habilidades y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La organización del proceso de venta corresponde con procedimiento técnico. • El control de productos y servicios está acorde con procedimiento técnico e inventario. • La aplicación de habilidad matemática está acorde con venta de productos o servicios. • El conteo de inventario está acorde con habilidad matemática y criterio técnico. • La preparación física para el servicio cumple con normas de salud y seguridad en el trabajo. 	
<p>Elemento de competencia 2. Aplicar técnicas de promoción e información teniendo en cuenta tipo de usuario y protocolo organizacional.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La elaboración del listado de precios corresponde con productos y servicios ofertados. • La organización de actividades promocionales cumple con política organizacional y plan de venta. • El saludo y contacto con usuario corresponde con protocolo y técnicas de comunicación. • La presentación de productos y servicios está acorde con técnicas de venta y tipo de usuario. • La argumentación y ventajas de servicio y productos corresponde con técnicas de venta y tipo de usuario. • La atención al usuario cumple con protocolo organizacional. 	
<p>Elemento de competencia 3. Vender productos y servicios según protocolo de venta y criterio técnico.¹¹</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La obtención de información del usuario está acorde con técnica de venta y tipo de usuario. • El cobro de mercancía o servicio cumple con el protocolo de venta y modo de pago. • El empaque corresponde con tipo de producto y sostenibilidad. • La entrega de productos o servicios está acorde con venta y procedimiento técnico. • La impresión y entrega de recibo de compra cumple con procedimiento técnico y normativa legal. • El cierre de transacción cumple con protocolo de venta y procedimiento técnico. 	
<p>Elemento de competencia 4. Informar resultado de cierre de ventas teniendo en cuenta habilidades matemáticas y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación del servicio al usuario corresponde con política organizacional y cierre de venta. • El cierre de venta corresponde con habilidad matemática y procedimiento técnico. • El cumplimiento del habeas data y protección de datos corresponde con normativa y procedimiento técnico. • La verificación de datos corresponde con Tecnología de la Información y Comunicación. • La presentación del informe corresponde con técnica de comunicación y procedimiento técnico. 	
<p>Contexto de la competencia</p> <p>Recursos utilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogos de productos y servicios, listado de precios y ofertas, orden de pedido, soportes publicitarios online/offline: folletos, banners, pop ups 	

¹⁰ Norma adaptada de: SENA. NSCL 260101047 [en línea]. [Consultado 14/05/2024]. Colombia.

¹¹ Norma adaptada de: ESCO. Data set V1.2.0. S.1.6.1 [en línea] - <https://esco.ec.europa.eu/es/classification/skills?uri=http://data.europa.eu/esco/skill/ef0dbace-4aac-4a3e-bafa-27460cc6b23a>

- Inventario de Productos y servicios
- Empaque y elementos de empaquetado: cajas, envases, papeles, cartones, separadores, bolsas
- Herramientas, equipos y recursos tecnológicos
- Máquinas y equipos
- Caja de dinero

Productos y resultados (evidencias):

- Esquema del procedimiento de venta de productos y servicios: upselling, cross-selling
- Formatos diligenciados de medios de cobro: efectivo, tarjetas, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, pagos con tecnología, aplicaciones informáticas específicas
- Listado de posibles preguntas y expectativas del usuario
- Casos de formatos de queja o reclamos
- Inventarios
- Registro de caja y cambios
- Informe técnico de ventas
- Listado de productos y servicios y canales de ventas
- Listado descriptivo de problemas o situaciones o estado de productos
- Casos sobre técnicas de venta, manejo de datos personales, manejo de dinero y caja
- Soluciones de tecnología aplicada en venta y uso de aplicaciones de la organización
- Técnicas de contacto según canal: publicidad en el punto de venta, telefonía, e-mail, SMS, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletter, redes sociales y otros canales digitales

Información requerida (referentes):

- Normativas de comercio y ventas, documentos sobre comercialización, ventas y servicio al cliente, catálogos de marcas, precios, gustos, preferencias, protección al consumidor, competencia comercial
- Documentos técnicos y organizacionales de venta y transacciones, caja, cobro, manejo de efectivo, ofertas de productos o servicios, seguridad
- Guía de ventas y promociones, tipos de usuarios
- Instruccional de: contratos, pedido, factura, garantía
- Política de la organización
- Procedimientos relacionados con ventas, inventarios y seguridad

2.4 Competencias Clave (Básicas y transversales)	Competencias Básicas: 336 Horas	
	Competencia Comunicación (oral y escrita en lengua materna y una segunda lengua)	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> • Producción textual. • Comprensión e interpretación textual. • Medios de comunicación y otros sistemas simbólicos. • Ética de la comunicación. • Inglés - nivel A2: corresponde al nivel básico del Marco Común Europeo. 	48 horas
	Competencias en matemáticas	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento y sistemas numéricos. • Pensamiento espacial y sistemas geométricos. • Pensamiento métrico y sistemas de medidas. 	96 horas
	Competencias en ciencias sociales y ciencias naturales	Duración

	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con la historia y la cultura. • Relaciones espaciales y ambientales. • Entorno vivo. • Entorno físico 	96 horas
	Competencias ciudadanas	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> • Convivencia y paz. • Participación y responsabilidad democrática. • Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias 	48 horas
	Competencias Transversales: 240 Horas	
	Habilidades en el uso de las TIC	
	Módulo	Referente para el aprendizaje
	Duración	
	Manejo de herramientas informáticas	<p>RA1: Manipula comandos de la herramienta o equipo computacional y de su sistema operativo a partir de tareas específicas de procesamiento de información.</p> <p>RA2: Usa redes informáticas en actividades de gestión de la información y comunicación organizacional.</p> <p>RA3: Utiliza las herramientas informáticas básicas de acuerdo con la naturaleza de la información.</p> <p>RA4: Manipula las bases de datos a partir de los requerimientos de información relacionada con su campo profesional.</p>
	48 horas	
	Protección de Salud y el medio ambiente	
	Módulo	Referente para el aprendizaje
	Duración	
	Conservación del medio ambiente	<p>RA1: Realiza actividades de apoyo a la ejecución de los planes de protección ambientales según los riesgos identificados y las necesidades de la organización.</p> <p>RA2: Aplica las medidas de prevención y protección, del medio ambiente analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral</p> <p>RA3: Conoce el plan de protección ambiental de la organización y lo tiene en cuenta</p>
	48 horas	

		para minimizar los riesgos que se generan de su actividad laboral. RA4: Determina los riesgos ambientales de sus actividades según el tipo de organización y la normativa vigente.	
Cultura emprendedora y empresarial			
	Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración
	Proponer ideas y buscar oportunidades	RA1: Busca proactivamente oportunidades de creación de valor teniendo en cuenta diferentes organizaciones o nuevas empresas.	72 horas
	Manejar recursos	RA2: Usa las habilidades y competencias en la decisión de cambio de carrera profesional como resultado de nuevas oportunidades o por necesidad, y gestiona y administra los recursos necesarios.	
	Pasar a la acción	RA3: Revisa estados de resultados y balances y emite juicios sobre las necesidades de flujo de fondos a partir de una actividad de creación de valor.	
	Manejar la incertidumbre, la ambigüedad y el riesgo	RA4: Define objetivos de corto plazo sobre los que se puede actuar y establece el plan de acción teniendo en cuenta contextos, intereses y logros.	
Capacidad de innovación e investigación			
	Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración
	Habilidad para solucionar problemas concretos	RA1: Fortalece sus conocimientos a partir de lecturas y capacitaciones con el fin de realizar adecuaciones pertinentes en su campo técnico profesional. RA2: Contribuye con la solución de problemas de su entorno laboral teniendo en cuenta orientaciones técnicas y necesidades específicas de su campo RA3: Emplea herramientas tecnológicas y equipo especializado para realizar tareas	72 horas

		propias de su campo técnico en contextos específicos.	
--	--	---	--

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
CE01-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Operar equipos y máquinas según manual técnico y norma de seguridad. ¹²	
Duración créditos:	Duración en horas: 192
<p>Resultado de aprendizaje 1. Accionar equipos y máquinas teniendo en cuenta Protocolo de Protección personal y manual operativo.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Interpreta instrucciones, técnicas y gráficas de manuales operativos según lectura interpretativa y orden de trabajo.</p> <p>CE 2: Sigue Protocolo de Protección Personal según la normativa y manual técnico.</p> <p>CE 3: Ejecuta operaciones con equipos y máquinas según plan de acción y normativa.</p> <p>CE4: Pone en marcha equipos y máquinas de acuerdo con plan de acción y normativa.</p> <p>CE5: Manipula herramientas teniendo en cuenta manual operativo y requerimiento técnico.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Arreglar equipos y máquinas en condiciones óptimas de funcionamiento según normativa de seguridad y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Controla funcionamiento y fallas de equipos y máquinas de acuerdo con procedimiento técnico y manual operativo.</p> <p>CE 2: Implementa mejoras de funcionamiento según manual operativo y procedimiento técnico.</p> <p>CE 3: Confirma estado de equipos y máquinas teniendo en cuenta orden de trabajo y manual operativo.</p> <p>CE 4: Instala componentes o piezas según norma de seguridad y orden de trabajo.</p> <p>CE 5: Desmonta piezas de acuerdo con manual operativo y normas de seguridad.</p> <p>CE 6: Repara equipos y máquinas según alcance de falla y procedimiento técnico.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Seguir normativa y procedimiento técnico teniendo en cuenta riesgos y normativa de seguridad.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Monitorea funcionamiento y operación de máquinas y equipos según manual técnico y norma de seguridad.</p> <p>CE 2: Registra intervención o ajuste en máquinas y equipos de acuerdo con procedimiento técnico y control.</p> <p>CE 3: Informa control de riesgos según protocolo organizacional y manual de uso.</p> <p>CE4: Vela por seguridad de acuerdo con normas y técnicas de comunicación.</p> <p>CE6: Actúa de forma ágil y segura teniendo en cuenta manual de riesgos y criterio ético.</p>	

¹² Norma adaptada de: SENA. NSCL 280301176_V2_ [en línea].

<<https://competencias.sena.edu.co/page?3.plantilla.productos-aprobados,O.es,0>> [Consultado 03/05/2024].

CE02-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Mantener equipos y máquinas según manual de uso y norma de seguridad.¹³	
Duración créditos:	Duración en horas: 144
<p>Resultado de aprendizaje 1. Cuidar equipos y herramientas según procedimiento técnico y criterios de sostenibilidad.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Valora los equipos y herramientas en número y estado según inventario y procedimiento técnico.</p> <p>CE 2: Limpia herramientas y equipos según procedimiento técnico y manual de uso.</p> <p>CE 3: Asegura limpieza y secado teniendo en cuenta manual de uso y procedimiento técnico.</p> <p>CE 4: Evita limpiadores inflamables de acuerdo con normativa de seguridad y manual de uso.</p> <p>CE 5: Verifica funcionamiento eléctrico teniendo en cuenta normativa y criterios de sostenibilidad.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Conservar herramientas y equipos teniendo en cuenta riesgos y manual de uso.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Mantiene herramientas y equipos protegidos según técnicas de almacenamiento y manual de uso.</p> <p>CE 2: Almacena equipos y herramientas teniendo en cuenta técnicas de protección y criterio técnico.</p> <p>CE 3: Dispone equipos y herramientas de acuerdo con espacios asignados y manual de uso.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Inspeccionar con seguridad herramientas y equipos según manual de uso y normativa.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Selecciona herramientas teniendo en cuenta orden de trabajo y normativa de seguridad.</p> <p>CE 2: Evita alterar o modificar herramientas según normativa y manual de uso.</p> <p>CE 3: Ajusta con seguridad el deterioro de herramienta o equipo según riesgos y normativa de seguridad.</p>	
CE03-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Organizar áreas y espacios de servicios según procedimiento técnico y norma medioambiental.¹⁴	
Duración créditos:	Duración en horas: 96
<p>Resultado de aprendizaje 1. Mantener organización y limpieza en áreas según procedimiento técnico y norma medioambiental.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Usa técnicas de limpieza a mano de acuerdo con superficies y tipo de espacio.</p> <p>CE 2: Realiza actividad de limpieza de acuerdo con técnica para exteriores o interiores.</p> <p>CE 3: Repara equipos menores de limpieza según normativa y procedimiento técnico.</p> <p>CE 4: Desarrolla actividades según plan de trabajo y procedimiento organizacional.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Manipular elementos de aseo y limpieza de acuerdo con seguridad en espacios y escenarios de parques.</p> <p>Criterios de evaluación:</p>	

¹³ Norma adaptada de: SENA. NSCL 280301176_V2_ [en línea].

<<https://competencias.sena.edu.co/page?3.plantilla.productos-aprobados.O.es.0>> [Consultado 03/05/2024].

¹⁴ Norma adaptada de: ESCO. Data set V1.2.0. [en línea] -

<https://esco.ec.europa.eu/es/classification/skills?uri=http://data.europa.eu/esco/skill/b9a9459c-befa-4b30-95b8-25b5dc83d8f1> [Consultado 06/05/2024].

<p>CE 1: Solicita productos de limpieza de acuerdo con espacios y escenarios de parques.</p> <p>CE 2: Emplea productos químicos según tipo de escenario o espacio en parques de atracciones.</p> <p>CE 3: Aplica normativa de seguridad y manejo de residuos según procedimiento técnico y orden de trabajo.</p> <p>CE4: Diligencia informe de procedimiento de acuerdo con técnicas de comunicación y protocolo organizacional.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Cumplir procedimiento de limpieza según normas de seguridad y riesgos laborales.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Protege objetos, zonas y espacios de acuerdo con normas de seguridad y organización de áreas.</p> <p>CE 2: Vela por cuidado y cumplimiento de normas de seguridad de acuerdo con Elementos de Protección Personal y riesgos laborales.</p> <p>CE 3: Orienta a personal y usuarios de acuerdo con normas de seguridad y protocolo organizacional.</p>	
<p>CE04-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal)¹⁵</p>	
Duración créditos:	Duración en horas: 96
<p>Resultado de Aprendizaje 1. Preparar información teniendo en cuenta normativa y procedimiento de servicio.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE1: Organiza secuencia de atención a usuarios de acuerdo con protocolo organizacional y normativa.</p> <p>CE2: Identifica posibles necesidades de usuarios según informes y procedimiento de servicio.</p> <p>CE3: Esboza información de servicios teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento.</p> <p>CE4: Identifica posibles obstáculos informativos de acuerdo con técnicas de comunicación y procedimiento de servicio.</p> <p>CE5: Verifica información de servicios y procedimientos teniendo en cuenta protocolo organizacional y contingencias.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Facilitar información de servicios teniendo en cuenta necesidades del usuario y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE1: Brinda información teniendo en cuenta técnicas de comunicación y protocolo organizacional.</p> <p>CE2: Realiza acompañamiento a usuarios teniendo en cuenta procedimiento técnico y necesidades del usuario.</p> <p>CE3: Aplica técnicas de comunicación según ruta de información y criterio técnico.</p> <p>CE4: Maneja tiempos de respuesta acorde con servicios y protocolo organizacional.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Resolver inquietudes o situaciones de los usuarios teniendo en cuenta requerimientos de usuarios y protocolo organizacional.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE1: Sigue procedimiento de solución o respuesta según tipo de requerimiento y criterio técnico.</p> <p>CE2: Ejecuta procedimiento de resolución de inquietudes teniendo en cuenta protocolo organizacional y requerimiento de usuarios.</p> <p>CE3: Actúa con transparencia teniendo en cuenta protocolo organizacional y servicio a usuarios.</p> <p>CE4: Maneja técnicas de comunicación según usuario y protocolo organizacional.</p>	

¹⁵ Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea].

<<https://competencias.sena.edu.co/page?3.plantilla.productos-aprobados.O.es.0>> [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

CE05-4-AFIR-REC-31390-E-003 – Comercializar productos y servicios teniendo en cuenta política de la empresa y norma legal.(Transversal)¹⁶

Duración créditos: **Duración en horas:** 96

Resultado de aprendizaje 1. Satisfacer necesidades de usuarios de acuerdo con norma legal y política organizacional.

Criterios de evaluación:

CE 1: Caracteriza los productos y servicios de acuerdo con cualidades físicas o intangibles.

CE 2: Identifica expectativas del usuario según oferta de productos y servicios.

CE 3: Establece relación y empatía con usuario según protocolo de venta y técnicas de venta.

CE 4: Proporciona experiencia y seguridad al usuario según norma legal y política empresarial.

CE 5: Integra atención con tecnología según norma legal y política organizacional.

Resultado de Aprendizaje 2. Seguir protocolo de promoción y venta de servicios y productos teniendo en cuenta técnicas de comunicación y criterio técnico.

Criterios de evaluación:

CE 1: Escucha al cliente de acuerdo con protocolo y técnicas de comunicación.

CE 2: Actúa en preventa, venta o posventa de acuerdo con la etapa cliente y técnica de servicio.

CE 3: Sigue manual de buenas prácticas según técnicas de venta y atención al cliente.

CE4: Maneja imprevistos y contingencias según protocolo y criterio técnico.

CE 5: Realiza transacciones de acuerdo con protocolos y medio de pago.

Resultado de Aprendizaje 3. Despachar mercancía, productos, servicios teniendo en cuenta técnica de ventas y habilidades comunicativas.

Criterios de evaluación:

CE 1: Verifica protocolo de venta teniendo en cuenta criterio técnico y habilidades comunicativas.

CE2: Soluciona dudas y preguntas de usuarios teniendo en cuenta protocolo de venta y habilidades comunicativas.

CE 3: Cierra venta de producto o servicio según tratamiento de datos y procedimiento de caja.

CE 4: Trámite entrega de mercancía o servicios según criterio técnico y protocolo organizacional.

CE 5: Reporta novedades de venta o devoluciones según norma legal y habilidades comunicativas.

FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO		Duración 312 h/c
CE01-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Operar equipos y máquinas según manual técnico y norma de seguridad. ¹⁷	<p>RA 1. Accionar equipos y máquinas teniendo en cuenta Protocolo de Protección personal y manual operativo.</p> <p>CE 2: Sigue Protocolo de Protección Personal según la normativa y manual técnico.</p> <p>CE 3: Ejecuta operaciones con equipos y máquinas según plan de acción y normativa.</p> <p>CE4: Pone en marcha equipos y máquinas de acuerdo con plan de acción y normativa.</p> <p>CE5: Manipula herramientas teniendo en cuenta manual operativo y requerimiento técnico.</p>	

¹⁶ Norma adaptada de: SENA. NSCL 260101047 [en línea].

<<https://competencias.sena.edu.co/page?3.plantilla.productos-aprobados.O.es.0>> [Consultado 14/05/2024]. Colombia.

	<p>RA 2. Arreglar equipos y máquinas en condiciones óptimas de funcionamiento según normativa de seguridad y procedimiento técnico.</p> <p>CE 1: Controla funcionamiento y fallas de equipos y máquinas de acuerdo con procedimiento técnico y manual operativo.</p> <p>CE 2: Implementa mejoras de funcionamiento según manual operativo y procedimiento técnico.</p> <p>CE 3: Confirma estado de equipos y máquinas teniendo en cuenta orden de trabajo y manual operativo.</p> <p>CE 6: Repara equipos y máquinas según alcance de falla y procedimiento técnico.</p>
	<p>RA 3. Seguir normativa y procedimiento técnico teniendo en cuenta riesgos y normativa de seguridad.</p> <p>CE 1: Monitorea funcionamiento y operación de máquinas y equipos según manual técnico y norma de seguridad.</p> <p>CE 2: Registra intervención o ajuste en máquinas y equipos de acuerdo con procedimiento técnico y control.</p> <p>CE 3: Informa control de riesgos según protocolo organizacional y manual de uso.</p> <p>CE4: Vela por seguridad de acuerdo con normas y técnicas de comunicación.</p> <p>CE6: Actúa de forma ágil y segura teniendo en cuenta manual de riesgos y criterio ético.</p>
<p>CE02-4-AFIR-REC-31390 -E-003 – Mantener equipos y máquinas según manual de uso y norma de seguridad.¹⁸</p>	<p>RA 3. Inspeccionar con seguridad herramientas y equipos según manual de uso y normativa.</p> <p>CE 1: Selecciona herramientas teniendo en cuenta orden de trabajo y normativa de seguridad.</p> <p>CE 2: Evita alterar o modificar herramientas según normativa y manual de uso.</p> <p>CE 3: Ajusta con seguridad el deterioro de herramienta o equipo según riesgos y normativa de seguridad.</p>
<p>CE03-4-AFIR-REC-31390 -E-003 – Organizar áreas y espacios de servicios según procedimiento técnico y norma medioambiental.¹⁹</p>	<p>RA 1. Mantener organización y limpieza en áreas según procedimiento técnico y norma medioambiental.</p> <p>CE 1: Usa técnicas de limpieza a mano de acuerdo con superficies y tipo de espacio.</p> <p>CE 2: Realiza actividad de limpieza de acuerdo con técnica para exteriores o interiores.</p> <p>CE 3: Repara equipos menores de limpieza según normativa y procedimiento técnico.</p> <p>CE 4: Desarrolla actividades según plan de trabajo y procedimiento organizacional.</p>
	<p>RA 2. Manipula elementos de aseo y limpieza de acuerdo con seguridad en espacios y escenarios de parques.</p> <p>CE 2: Emplea productos químicos según tipo de escenario o espacio en parques de atracciones.</p> <p>CE 3: Aplica normativa de seguridad y manejo de residuos según procedimiento técnico y orden de trabajo.</p>

¹⁷ Norma adaptada de: SENA. NSCL 280301176_V2_ [en línea]. [Consultado 03/05/2024].

¹⁸ Norma adaptada de: SENA. NSCL 280301176_V2_ [en línea]. [Consultado 03/05/2024].

¹⁹ Norma adaptada de: ESCO. Data set V1.2.0. [en línea] -

<https://esco.ec.europa.eu/es/classification/skills?uri=http://data.europa.eu/esco/skill/b9a9459c-befa-4b30-95b8-25b5dc83d8f1>
[Consultado 06/05/2024].

<p>CE04-4-AFIR-REC-31390 -E-003 – Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal)²⁰</p>	<p>RA 3. Resolver inquietudes o situaciones de los usuarios teniendo en cuenta requerimientos de usuarios y protocolo organizacional. CE1: Sigue procedimiento de solución o respuesta según tipo de requerimiento y criterio técnico. CE2: Ejecuta procedimiento de resolución de inquietudes teniendo en cuenta protocolo organizacional y requerimiento de usuarios. CE3: Actúa con transparencia teniendo en cuenta protocolo organizacional y servicio a usuarios. CE4: Maneja técnicas de comunicación según usuario y protocolo organizacional.</p>
<p>CE05-4-AFIR-REC-31390 -E-003 – Comercializar productos y servicios teniendo en cuenta política de la empresa y norma legal. (Transversal)²¹</p>	<p>RA 2. Seguir protocolo de promoción y venta de servicios y productos teniendo en cuenta técnicas de comunicación y criterio técnico. CE 1: Escucha al cliente de acuerdo con protocolo y técnicas de comunicación. CE 2: Actúa en preventa, venta o posventa de acuerdo con la etapa cliente y técnica de servicio. CE 3: Sigue manual de buenas prácticas según técnicas de venta y atención al cliente. CE4: Maneja imprevistos y contingencias según protocolo y criterio técnico. CE 5: Realiza transacciones de acuerdo con protocolos y medio de pago.</p> <p>RA 3. Despachar mercancía, productos, servicios teniendo en cuenta técnica de ventas y habilidades comunicativas. CE 1: Verifica protocolo de venta teniendo en cuenta criterio técnico y habilidades comunicativas. CE 2: Soluciona dudas y preguntas de usuarios teniendo en cuenta protocolo de venta y habilidades comunicativas. CE 3: Cierra venta de producto o servicio según tratamiento de datos y procedimiento de caja. CE 4: Realiza trámites de entrega de mercancía o servicios según criterio técnico y protocolo organizacional. CE 5: Reporta novedades de venta o devoluciones según norma legal y habilidades comunicativas.</p>

4. PARÁMETROS DE CALIDAD	
<p>4.1 Docentes- formadores- tutores – personal administrativo</p>	<p>Los docentes que desarrollen el proceso de enseñanza – aprendizaje de las competencias específicas deben tener una cualificación de nivel 4 o superior del área de cualificación relacionada con AFIR y áreas afines.</p> <p>Deben demostrar experiencia de por lo menos cuatro (4) 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 tres (3) años en las fases de programación, desarrollo y evaluación del proceso enseñanza.</p>

²⁰ Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea]. [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

²¹ Norma adaptada de: SENA. NSCL 260101047 [en línea]. [Consultado 14/05/2024]. Colombia.

	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.
4.2 Ambientes de formación o de aprendizaje	<p>a. Descripción específica:</p> <p>Ambientes:</p> <p>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.</p> <p>2) Entornos personales de aprendizajes (EPA).</p> <p>3) Formales: aulas presenciales – virtuales. Bibliotecas. Centros de trabajo o lugar de trabajo.</p> <p>4) Informales participativos o no.</p> <p>Equipos o maquinaria:</p> <p>Computadores, televisor, tablero de comunicación, mesas, sillas. Equipos especializados de entrenamiento de acuerdo con clasificación funcional y deporte.</p> <p>Medios de producción:</p> <p>Herramientas o instrumentos: requeridos que incluye los utensilios, de medición, ofimáticas, software especializado.</p> <p>Materiales o insumos: Dispositivos de reproducción musical, manuales de uso de equipos, marcadores, portafolios, papelería básica, internet.</p> <p>b. Descripción general:</p> <p>Ambiente diseñado para la formación técnica relacionada con Actividad física con soporte musical, dotado de equipos de sonido, computadores con conexión a internet y software especializado, televisor, escritorios, sillas, tablero, mesas de 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 salones, registro de participación.</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	Realizada la revisión legal, sobre la regulación del desempeño en este perfil ocupacional, se debe tener en cuenta la siguiente normativa: Ley 2210 DE 2022, resolución 1962 del 09 de mayo de 2006 del Ministerio de Educación Nacional y las reformas.