

DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN

Se sugiere iniciar: la estructura de cualificación 4-AFIR-REC-96291-E-004– “Dinamización de Actividades Lúdicas y Recreativas” 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 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 multiverso, los juegos ancestrales, la comprensión del tiempo, 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 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 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.

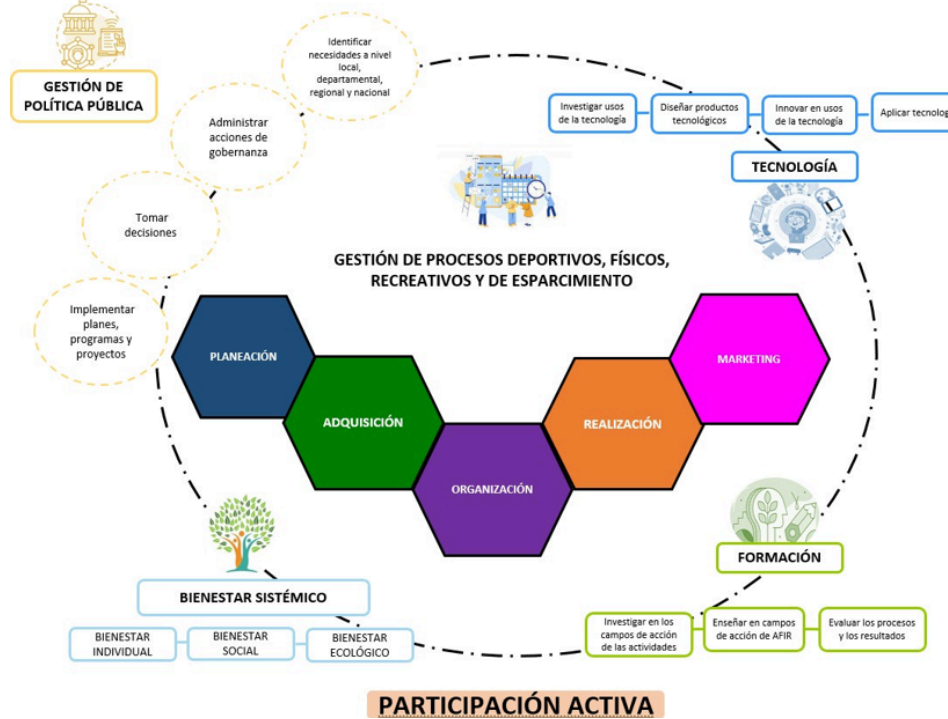
Las estadísticas del Área y para el caso de la cualificación “Dinamización de actividades lúdicas y recreativas” muestran que hay un desarrollo importante de las empresas de parque de atracciones, temáticos y actividades al aire libre en Colombia que ha crecido desde antes de la pandemia y que pueden 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 abiertos o cerrados y que incluyen las cajas de compensación, los modelos abiertos propiciados por el estado o las alcaldías como vacaciones recreativas, ciclovías, parques de localidades, parques distritales, festivales, celebración de fiestas patrias y otros escenarios a campo abierto o cerrados caso centros vacacionales y clubes, que han venido abriendo oferta laboral en esta ocupación.

Sobre los referentes internacionales hay una marcada apertura para personas que sin tener la habilidad o dominar otros idiomas, contratan personal para atender algunos servicios, sin embargo, es claro que esta actividad requiere y facilita oportunidades con dominio de otro idioma y fortalece 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 los diferentes escenarios recreo-lúdico.

Finalmente, la cualificación Nivel 4, del Técnico Laboral “Dinamización de actividades lúdicas y recreativas”, desarrolla competencias de organización y desarrollo de actividades lúdicas, de ocio y tiempo libre, además de animar, promocionar y fomentar la integración de personas, apoya la comercialización de servicios, el cuidado y sostenibilidad en espacios abiertos o cerrados y está presto a cumplir con normativas medioambientales y aporte al bienestar de los visitantes. 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 social en la nación colombiana.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN

1.1 Denominación	Dinamización de Actividades Lúdicas y Recreativas	
1.2 Código de la cualificación	4-AFIR-REC-96291-E-004	Versión: 01 - 2024
1.3 Nivel del MNC	4	
1.4 Área de cualificación	AFIR	
1.5 Duración (horas-créditos)	Rango sugerido total para este nivel (1200-1800 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	Organizar y desarrollar actividades lúdicas, de ocio y el tiempo libre; animar, promocionar y fomentar la integración y participación creativa de personas, apoyar venta de servicios y productos, cuidado de instalaciones y promover bienestar físico, emocional, social, profesional de visitantes teniendo en cuenta trabajo en equipo, tendencias de servicio, compromiso con sostenibilidad para mejorar calidad de vida, motivar aprovechamiento de espacios recreativos, dar un aporte educativo y cultural a usuarios.	
2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)	Esquema cadena de valor:	

	 <p>Sector productivo: Área de Cualificación de las Actividades Físicas, Deportivas y Recreativas. Subárea: recreación.</p> <p>Contexto de acción: Se desempeñan en parques naturales, parques de atracciones y temáticos, centros recreativos y de vacaciones, campamentos, y organizaciones no gubernamentales (ONGs), instituciones educativas, parques de atracciones y temáticos, eventos corporativos, centros de entretenimiento, residencias para adultos mayores, clubes deportivos y sociales.</p> <p>Ocupaciones relacionadas:</p> <p>34232 Recreadores 34.232.003 Guía de actividades al aire libre</p> <p>96291 Auxiliares de servicios de recreación y deporte 96.291.014 Orientador en eventos 96.291.018 Asistente de Mago</p> <p>Otras denominaciones: NCP Dinamizador lúdico y recreativo</p>
<p>2.3 Competencias</p>	<p>CE01-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Organizar espacios, instalaciones y materiales de actividades según objetivos y orden de trabajo. ¹</p>

Específicas

¹ Norma adaptada de: SENA. NSCL 250801041 [en línea] [Consultado 06/05/2024].

	CE02-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Desarrollar actividades dinamizadoras según características del grupo y objetivos definidos.
	CE03-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Animar actividades en espacios abiertos o naturales según tipo de usuario y norma legal. ²
	CE04-4-AFIR-REC-96291-E-004 –Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal) (Transversal) ³
	CE05-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Comercializar productos y servicios teniendo en cuenta política de la empresa y norma legal. ⁴ (Transversal)
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE01-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Organizar espacios, instalaciones y materiales de actividades según objetivos y orden de trabajo. ⁵
Elemento de competencia 1. Alistar requerimientos técnicos de dinamización según objetivos lúdicos y orden de trabajo.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La determinación de objetivos y plan de acción está acorde con la técnica de lectura y orden de trabajo. La verificación del estado de instalaciones y espacios corresponde con orden de trabajo y actividad recreativa. La selección de equipos corresponde con requerimiento técnico y plan de acción. El seguimiento al plan de acción corresponde con procedimiento técnico y política de la organización. La recepción de herramientas y equipos está acorde con la actividad lúdica y política de la empresa. La discriminación de rutas, señalización y riesgos cumple con procedimiento técnico y orden de trabajo. 	
Elemento de competencia 2. Intervenir el estado de instalaciones, espacios y materiales de acuerdo con Protección Personal y plan de mantenimiento.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> El uso del Equipo de Protección Personal o EPP cumple con seguridad y salud en el trabajo. La verificación del estado de espacios y funcionamiento de equipos está acorde con norma de seguridad y procedimiento técnico. La solicitud de insumos y herramientas de limpieza corresponde con procedimiento técnico y norma de seguridad. El mantenimiento y aseo de las instalaciones y espacios está acorde con protección personal y sostenibilidad. La organización de instalaciones y espacios está acorde con los objetivos y normas de seguridad. La disposición de materiales corresponde con actividad recreativa y procedimiento técnico. 	
Elemento de competencia 3. Acondicionar espacios y escenarios según norma de seguridad y orden de trabajo.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La separación de áreas está acorde con la técnica de animación y tipo de actividad recreativa. 	

² Norma adaptada de: ESCO. Data set V1.2.0. 2423.1.2 [en línea] - <https://esco.ec.europa.eu/es/classification/occupation?uri=http://data.europa.eu/esco/occupation/67d8c64f-e0d9-4e0b-be8b-510f9e20e698> [Consultado 06/05/2024].

³ Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea] [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

⁴ Norma adaptada de: SENA. NSCL 260101047 [en línea] [Consultado 14/05/2024]. Colombia.

⁵ Norma adaptada de: SENA. NSCL 250801041 [en línea] [Consultado 06/05/2024].

<ul style="list-style-type: none"> La comprobación de condiciones físicas de espacios está acorde con tipo de actividad dinamizadora y norma de seguridad. La delimitación de áreas está acorde con orden de trabajo y procedimiento técnico. La señalización de áreas cumple con normas de seguridad y tipo de actividad dinamizadora. El manejo de desperdicios y desechos está acorde con la sostenibilidad. La devolución de espacios y escenarios corresponde con procedimiento técnico y protocolo de cierre de servicio. 	
<p>Elemento de competencia 4. Apoyar inventarios de equipos y materiales de acuerdo con política organizacional y sostenibilidad.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> La recepción del inventario está acorde con política organizacional y habilidad matemática. El almacenamiento de materiales y equipos está acorde con política organizacional y sostenibilidad. La caracterización de equipos y materiales corresponde con ficha técnica y norma de seguridad. La verificación del funcionamiento de equipos y calidad de materiales corresponde con el procedimiento técnico y la actividad recreativa. El reporte de faltantes o fallas corresponde con procedimiento técnico y política organizacional. 	
<p>Contexto de la competencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Recursos utilizados: Elementos de Protección Personal, EPP. Insumos, materiales, utensilios y equipos. Avisos, señales de orientación. Recursos de tecnología. Productos y resultados (evidencias): Listado de insumos equipos y materiales e inventario. Instruccionales de trámite, manejo de insumos y equipos. Diligenciamientos de fichas técnicas: inventario, recepción y control de insumos, verificaciones de espacios y escenarios listos. Fichas de caracterización de espacios y escenarios. Ejercicios prácticos sobre señalización, desarrollo de actividades. Formatos de mantenimiento de espacios y escenarios, cuidado de materiales y equipos, daños y trámites. Manejo de orientación y lectura de planimetría. Información requerida (referentes): Visión organizacional. Normativa de sostenibilidad, seguridad, manual de procedimiento, orden de trabajo, fichas técnicas, inventarios, plan de acción, listas de chequeo, instruccionales de señalización y documentos de actividades recreativas en espacios abiertos y cerrados. Planos, señalética. 	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE02-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Desarrollar actividades dinamizadoras según características del grupo y objetivos definidos.
<p>Elemento de competencia 1. Elaborar plan y cronograma de actividades lúdicas de acuerdo con tipo de usuario y trabajo en equipo. ⁶</p>	

⁶ 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/c73ea1b8-e121-4f91-b8f0-dee4ee28d6ec>
[Consultado 12/05/2024].

<p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La programación de actividades corresponde con el procedimiento técnico y tipo de usuario. • La asignación de tareas está acorde con el tipo de actividad lúdica y programación. • La identificación de roles corresponde con el trabajo en equipo y plan de trabajo. • El cálculo del tiempo cumple con la programación y procedimiento técnico. • La determinación de materiales corresponde con procedimiento técnico y actividad. • La elaboración del cronograma está acorde con procedimiento técnico y trabajo en equipo.
<p>Elemento de competencia 2. Organizar materiales y equipos teniendo en cuenta objetivo definido y actividades dinamizadoras.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La recepción de materiales y equipos cumple con procedimiento y tipo de actividad. • El alistamiento del material y equipos corresponde con actividad dinamizadora y objetivo. • La organización del material está acorde con plan de trabajo y actividad dinamizadora. • La verificación de funcionamiento de equipos está acorde con el manual de uso y procedimiento técnico. • El manejo de residuos y devolución de materiales corresponde con procedimiento técnico y sostenibilidad.
<p>Elemento de competencia 3. Ejecutar actividades dinamizadoras teniendo en cuenta plan de trabajo y norma de seguridad.⁷</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La recepción de participantes cumple con protocolo organizacional y caracterización grupal. • La caracterización y número de participantes está acorde con actividad dinamizadora. • El manejo de voz y cuerpo corresponde con actividad dinamizadora y grupo. • El detallado de reglas y condiciones está acorde con norma de seguridad y grupo asignado. • La secuenciación de acciones está acorde con técnica de recreación y protocolos. • La integración grupal corresponde con objetivos definidos y tipo de actividad dinamizadora.
<p>Elemento de competencia 4. Evaluar actividades dinamizadoras según técnicas de servicio y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • El control de actividades corresponde con técnica recreativa y criterio técnico. • La clausura de actividad está acorde con caracterización del grupo y técnica de servicio. • El manejo de incidentes o riesgos corresponde con tipo de contingencia y norma de seguridad. • La aplicación de encuestas de satisfacción cumple con procedimiento técnico y atención al usuario. • El registro de incidentes corresponde con normas de seguridad y procedimiento técnico. • La gestión de información personal corresponde con habeas data y política organizacional.
<p>Contexto de la competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos utilizados: Marco de referencia organizacional: identificación de necesidades e intereses por grupo etario. Plan de trabajo y objetivos. Listados de actividades. Orden de trabajo. Materiales y equipos según actividad. Bases de datos de actividades. Recursos de tecnología, dispositivos y aplicaciones relacionados.

⁷ Norma adaptada de: SENA. NSCL 250801041 [en línea].

<<https://competencias.sena.edu.co/page?3.plantilla.productos-aprobados.0.es.0>> [Consultado 12/05/2024].

<ul style="list-style-type: none"> ● Productos y resultados (evidencias): Fichas de caracterización de actividades dinamizadoras y recreativas, de materiales y equipos. Descripción y clasificación poblacional o usuarios de servicios recreativos. Programación de actividades por grupos. Cronograma de actividades. Procedimiento de organización, ejecución y evaluación de actividades lúdicas Resolución de casos en manejo de seguridad. Técnicas o instrucción en servicio, manejo corporal y voz, manejo de grupos, trabajo en equipo. ● Información requerida (referentes): Visión organizacional. Estudios de caracterización de población objetivo. Documentos de actividades y lúdica. Manuales técnicos y operativos y de procedimientos, normativas, procesos y procedimientos organizacionales, protocolo de ejecución de actividades. Instruccional de manejo de grupos. Evaluación de actividades. Protocolos de atención de riesgos. 	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE03-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Animar actividades en espacios abiertos o naturales según tipo de usuario y norma legal.⁸
<p>Elemento de competencia 1. Proponer actividades al aire libre de acuerdo con técnicas de animación y desarrollo integral del usuario.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El seguimiento al estado de espacios abiertos está acorde con procedimiento técnico y actividad lúdica. ● La caracterización de actividades al aire libre corresponde con técnica de animación y creatividad. ● La observación de contingencias y riesgos en terreno corresponde con procedimiento técnico y normativa. ● El manejo de tiempos de actividades está acorde con capacidad de carga y usuario. ● La estructuración de actividades corresponde con desarrollo integral del usuario. ● La decisión de equipos y materiales corresponde con plan y procedimiento técnico. 	
<p>Elemento de competencia 2. Desarrollar plan de animación y esparcimiento según tipo de usuario y objetivos de bienestar.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El uso de equipos de sonido corresponde con número de participantes y técnicas de comunicación. ● La prestación del servicio de animación y esparcimiento está acorde con protocolo y tipo de usuario. ● La presentación de recomendaciones y reglas corresponde con protocolo de servicio y tipo de actividad. ● La gestión del flujo de visitantes corresponde con logística y normas de seguridad. ● La ejecución de actividades de animación está acorde con objetivos de bienestar y tipo de usuario. ● El servicio de alimentos cumple con plan y seguridad alimentaria. 	
<p>Elemento de competencia 3. Gestionar riesgos de las actividades al aire libre teniendo en cuenta servicio al usuario y norma legal.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La facilitación informativa de riesgos corresponde con técnicas de comunicación y normas de seguridad. 	

⁸ Norma adaptada de: ESCO. Data set V1.2.0. 2423.1.2 [en línea] - <https://esco.ec.europa.eu/es/classification/occupation?uri=http://data.europa.eu/esco/occupation/67d8c64f-e0d9-4e0b-be8b-510f9e20e698> [Consultado 06/05/2024].

- La demostración de acciones y equipos de emergencia corresponde con servicio al usuario y norma legal.
- La Integración administrativa con entidades de emergencias corresponde con atención a usuarios y normativa.
- El acompañamiento permanente cumple con protocolo de servicio y norma de seguridad.
- La solución de contingencias y riesgos corresponde con trabajo en equipo y normas de seguridad.
- La orientación al uso de áreas y servicios cumple con la norma de seguridad y sostenibilidad.

Contexto de la competencia

- **Recursos utilizados:**
Manuales técnicos de actividades de animación y seguridad, inventario de materiales, procedimientos, equipos.
Material e insumos por actividad.
Equipos y utensilios por actividad.
Recursos de tecnología.
- **Productos y resultados (evidencias):**
Cronograma de actividades.
Listado de técnicas de animación.
Fichas de actividades al aire libre.
Formato de entrega y devolución de materiales y equipos.
Técnica de Lectura de señales y planos.
Práctica del uso de técnicas de comunicación.
Aplicación de manejo de protocolos.
Resolución de casos de emergencia o riesgos.
Actividades de trabajo en equipo.
- **Información requerida (referentes):**
Normas de seguridad
Política organizacional
Protocolos y manuales técnicos
Documentos de consulta de juegos, dinámicas y actividades.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE04-4-AFIR-REC-96291-E-004 –Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal) (Transversal)⁹
-------------------------------	--

Elemento de competencia 1. Interactuar con personas según técnicas de comunicación y tipo de usuario.

Criterios de desempeño

- 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.

Elemento de competencia 2. Tratar información teniendo en cuenta el manejo de datos.

Criterios de desempeño

- 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.

⁹ 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.

<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Elemento de competencia 3. Emitir respuesta según requerimiento del usuario y procedimiento organizacional.	
Criterios de desempeño <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. 	
Contexto de la competencia <ul style="list-style-type: none"> Recursos utilizados: 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. Productos y resultados (evidencias): 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. Información requerida (referentes): 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-96291-E-004 – Comercializar productos y servicios teniendo en cuenta política de la empresa y normativa. (Transversal)¹⁰
Elemento de competencia 1. Alistar proceso de venta teniendo en cuenta habilidades y procedimiento técnico.	
Criterios de desempeño <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 del servicio cumple con normas de salud y seguridad en el trabajo. 	
Elemento de competencia 2. Aplicar técnicas de promoción e información teniendo en cuenta tipo de usuario y protocolo organizacional.	
Criterios de desempeño	

¹⁰ 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.

<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 ventas 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 cumple 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 • 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 <p>Productos y resultados (evidencias):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

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>

- 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 transversales)	Competencias Básicas		
	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		
Habilidades en el uso de las TIC			
Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración	
Manejo de herramientas informáticas	RA1: Manipula comandos de la herramienta o equipo computacional y de su sistema	48 horas	

		<p>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>	
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 para minimizar los riesgos que se generan de su actividad laboral.</p> <p>RA4: Determina los riesgos ambientales de sus actividades según el tipo de organización y la normativa vigente.</p>	48 horas
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 propias de su campo técnico en contextos específicos.	72 horas

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CE01-4-AFIR- REC-96291-E-004– Organizar espacios, instalaciones y materiales de actividades según objetivos y orden de trabajo. . .

Duración créditos:

Duración en horas: 96

Resultado de aprendizaje 1. Caracterizar los espacios, instalaciones y materiales teniendo en cuenta orden de trabajo y servicios ofertados.

Criterios de evaluación:

CE 1: Ubica espacios e instalaciones según plano y plan de actividades.

CE 2: Verifica el estado de caminos, pasos, espacios, instalaciones según orden de trabajo y servicios ofertados.

CE 3: Informa requerimientos de arreglo y mantenimiento de acuerdo con el alcance de responsabilidad y plan de actividades.

CE 4: Revisa estado de señalización y avisos según plan de actividades y servicios ofertados.

CE 5: Organiza trabajo de acuerdo con estado de espacios e instalaciones.	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Disponer materiales, insumos y equipos de acuerdo con orden de trabajo y procedimiento organizacional.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Tramita solicitud de materiales, insumos y equipos teniendo en cuenta orden de trabajo y procedimiento organizacional.</p> <p>CE 2: Verifica cantidad y calidad de materiales e insumos según formato y habilidades matemáticas.</p> <p>CE 3: Alista materiales e insumos según requerimiento y criterio técnico.</p> <p>CE 4: Prueba funcionamiento de equipos de acuerdo con manual de uso y criterio técnico.</p> <p>CE 5: Reporta inconsistencias o fallas según procedimiento organizacional y formato.</p> <p>CE 6: Soluciona según faltantes y reportes teniendo en cuenta ética y procedimiento organizacional.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Ejecutar acciones previas según objetivos y procedimiento organizacional.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Cumple con Elementos de Protección Personal, EPP según procedimiento organizacional y orden de trabajo.</p> <p>CE 2: Verifica actividades, tiempos y equipo de trabajo de acuerdo con objetivos y orden de trabajo.</p> <p>CE 3: Desarrolla operación de delimitación según procedimiento organizacional y orden de trabajo.</p> <p>CE 4: Coordina acciones de trabajo en equipo según objetivos y técnicas de comunicación.</p> <p>CE 5: Controla insumos y equipos según política organizacional y sostenibilidad.</p> <p>CE 6: Actualiza inventario teniendo en cuenta reintegros y principios de sostenibilidad.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 4. Mantener espacios e instalaciones de acuerdo con normativa de seguridad y orden de trabajo.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Alista insumos, herramientas y equipos de acuerdo con orden de trabajo y normativa de seguridad.</p> <p>CE 2: Emplea técnicas y medios de acondicionamiento y aseo de acuerdo con normativa y criterios de sostenibilidad.</p> <p>CE 3: Cuida salud personal y grupal de acuerdo con normativa de seguridad y procedimiento organizacional.</p> <p>CE 4: Cumple normativa de seguridad según criterios de sostenibilidad y orden de trabajo.</p>	

CE02-4-AFIR- REC-96291-E-004– Desarrollar actividades dinamizadoras según características del grupo y objetivos definidos.	
Duración créditos:	Duración en horas: 144
<p>Resultado de aprendizaje 1. Adecuar programa y actividades teniendo en cuenta objetivos de la organización y las características del grupo.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Identifica la población objetivo de acuerdo con orden trabajo y características del grupo.</p> <p>CE 2: Integra referentes de caracterización de acuerdo con orden de trabajo y programa establecido.</p> <p>CE 3: Ajusta o especifica actividades según características del grupo y pensamiento creativo.</p> <p>CE 4: Establece actividades de acuerdo con necesidades detectadas y objetivos organizacionales.</p> <p>CE 5: Pasa requisición de materiales y requerimientos según programa y procedimiento organizacional.</p> <p>CE 6: Sigue procedimiento y trámite de materiales y equipos acorde con actividades y procedimiento organizacional.</p>	

Resultado de Aprendizaje 2. Dinamizar actividades de acuerdo con población objetivo y programación establecida.

Criterios de evaluación:

CE 1: Confirma estado y cantidad de materiales, equipos y espacios de acuerdo con programación establecida y criterio técnico.

CE 2: Ejecuta programa según protocolo organizacional y técnicas de comunicación.

CE 3: Genera participación e inclusión según población objetivo y técnicas recreativas.

CE 4: Maneja protocolos de información teniendo en cuenta población objetivo y programación establecida.

CE 5: Ajusta actividades según situaciones o imprevistos.

CE 6: Trabaja en equipo de acuerdo con programación y criterio técnico.

Resultado de Aprendizaje 3. Verificar el desarrollo de actividades según programación y procedimiento organizacional.

Criterios de evaluación:

CE 1: Valora fundamento teórico del programa según plan de animación y esparcimiento.

CE 2: Controla incidentes según procedimiento técnico y seguridad.

CE 3: Canaliza contingencias y quejas de acuerdo con protocolo organizacional y programación.

CE 4: Informa resultados de evaluación de servicio teniendo en cuenta técnicas de comunicación y procedimiento organizacional.

CE 5: Reformula actividades según mejora continua y procedimiento organizacional.

CE03-4-AFIR-34232-E-00X – Animar actividades en espacios abiertos o naturales según tipo de usuario y normativa legal.¹²

Duración créditos:

Duración en horas: 144

Resultado de aprendizaje 1. Preparar recorrido de acuerdo con técnica de animación y tipo de usuario.

Criterios de evaluación:

CE 1: Reconoce características del grupo según tipo de usuario y objetivos de bienestar.

CE 2: Organiza bases y actividades de acuerdo con objetivos de bienestar y recorrido.

CE 3: Confirma asignaciones del equipo y recursos necesarios teniendo en cuenta técnicas de animación y procedimiento técnico.

CE 4: Identifica contingencias o barreras según plan de recorrido y tipo de usuario.

CE 5: Prueba actividades, recursos y tiempos según equipo de trabajo y plan de recorrido.

Resultado de Aprendizaje 2. Impulsar respuestas activas y dinámicas de acuerdo con estrategias y bienestar.

Criterios de evaluación:

CE 1: Implementa inducción activa según técnicas de animación y objetivos de bienestar.

CE 2: Ofrece actividades de conexión con el medio ambiente de acuerdo con plan de acción y objetivos.

CE 3: Ambienta el recorrido según técnica narrativa y público objetivo.

CE 4: Otorga experiencias creativas según plan de acción y desarrollo integral del usuario.

CE 5: Maneja el tiempo progresivo de acuerdo con plan y estrategias.

¹² Norma adaptada de: ESCO. Data set V1.2.0. 2423.1.2 [en línea] -

<https://esco.ec.europa.eu/es/classification/occupation?uri=http://data.europa.eu/esco/occupation/67d8c64f-e0d9-4e0b-be8b-510f9e20e698> [Consultado 06/05/2024].

CE 6: Cumple con servicios y actividades teniendo en cuenta objetivos y plan.
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Comunicar resultados de estrategias y plan de animación de acuerdo con técnicas comunicativas y manejo de datos.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Recopila información evaluativa de participantes de acuerdo con plan y objetivos</p> <p>CE 2: Evalúa actividad con equipo asignado de acuerdo con cumplimiento de servicios y procedimiento organizacional.</p> <p>CE 3: Ajusta plan teniendo en cuenta resultados de evaluación y criterio técnico.</p> <p>CE 4: Informa mejoras y fortalezas teniendo en cuenta técnicas comunicativas y manejo de datos.</p>

CE04-4-AFIR- REC-96291-E-004– Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal) (Transversal)¹³	
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>	

¹³ 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.

CE4: Maneja técnicas de comunicación según usuario y protocolo organizacional.

CE05-4-AFIR- REC-96291-E-004– Comercializar productos y servicios teniendo en cuenta política de la empresa y norma legal.¹⁴

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 292 h
CE01-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Organizar espacios, instalaciones y materiales de actividades según objetivos y orden de trabajo. ¹⁵	RA 1: CE 1:	
	RA 3: Ejecutar acciones previas según objetivos y procedimiento organizacional. CE 1: Cumple con Elementos de Protección Personal, EPP según procedimiento organizacional y orden de trabajo.	

¹⁴ 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>CE 2: Verifica actividades, tiempos y equipo de trabajo de acuerdo con objetivos y orden de trabajo.</p> <p>CE 3: Desarrolla operación de delimitación según procedimiento organizacional y orden de trabajo.</p> <p>CE 4: Coordina acciones de trabajo en equipo según objetivos y técnicas de comunicación.</p> <p>CE 5: Controla insumos y equipos según política organizacional y sostenibilidad.</p> <p>CE 6: Actualiza inventario teniendo en cuenta reintegros y principios de sostenibilidad.</p>
<p>CE02-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Desarrollar actividades dinamizadoras según características del grupo y objetivos definidos.</p>	<p>RA 2: Dinamizar actividades de acuerdo con población objetivo y programación establecida.</p> <p>CE1: Confirma estado y cantidad de materiales, equipos y espacios de acuerdo con programación establecida y criterio técnico.</p> <p>CE 2: Ejecuta programa según protocolo organizacional y técnicas de comunicación.</p> <p>CE 3: Genera participación e inclusión según población objetivo y técnicas recreativas.</p> <p>CE 4: Maneja protocolos de información teniendo en cuenta población objetivo y programación establecida.</p> <p>CE 5: Ajusta actividades según situaciones o imprevistos.</p> <p>CE 6: Trabaja en equipo de acuerdo con programación y criterio técnico.</p>
<p>CE03-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Animar actividades en espacios abiertos o naturales según tipo de usuario y norma legal.¹⁵</p>	<p>RA 2. Impulsar respuestas activas y dinámicas de acuerdo con estrategias y bienestar.</p> <p>CE 1: Implementa inducción activa según técnicas de animación y objetivos de bienestar.</p> <p>CE 2: Ofrece actividades de conexión con el medio ambiente de acuerdo con plan de acción y objetivos.</p> <p>CE 3: Ambienta el recorrido según técnica narrativa y público objetivo.</p> <p>CE 4: Otorga experiencias creativas según plan de acción y desarrollo integral del usuario.</p> <p>CE 5: Maneja el tiempo progresivo de acuerdo con plan y estrategias.</p> <p>CE 6: Cumple con servicios y actividades teniendo en cuenta objetivos y plan.</p> <p>RA 3. Comunicar resultados de estrategias y plan de animación de acuerdo con técnicas comunicativas y manejo de datos.</p> <p>CE 1: Recopila información evaluativa de participantes de acuerdo con plan y objetivos</p> <p>CE 2: Evalúa actividad con equipo asignado de acuerdo con cumplimiento de servicios y procedimiento organizacional.</p>

¹⁵ Norma adaptada de: SENA. NSCL 250801041 [en línea].

<<https://competencias.sena.edu.co/page?3,plantilla,productos-aprobados,O,es,0>> [Consultado 06/05/2024].

¹⁶ Norma adaptada de: ESCO. Data set V1.2.0. 2423.1.2 [en línea] -

<https://esco.ec.europa.eu/es/classification/occupation?uri=http://data.europa.eu/esco/occupation/67d8c64f-e0d9-4e0b-be8b-510f9e20e698> [Consultado 06/05/2024].

	<p>CE 3: Ajusta plan teniendo en cuenta resultados de evaluación y criterio técnico.</p> <p>CE 4: Informa mejoras y fortalezas teniendo en cuenta técnicas comunicativas y manejo de datos.</p>
<p>CE04-4-AFIR-REC-96291-E-004 –Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal) (Transversal)¹⁷</p>	<p>RA 3. Resolver inquietudes o situaciones de los usuarios teniendo en cuenta requerimientos de usuarios y protocolo organizacional.</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>
<p>CE05-4-AFIR-REC-96291-E-004 – Comercializar productos y servicios teniendo en cuenta política de la empresa y norma legal.¹⁸</p>	<p>RA 2. Seguir protocolo de promoción y venta de servicios y productos teniendo en cuenta técnicas de comunicación y criterio técnico.</p> <p>CE 1: Escucha al cliente de acuerdo con protocolo y técnicas de comunicación.</p> <p>CE 2: Actúa en preventa, venta o posventa de acuerdo con la etapa cliente y técnica de servicio.</p> <p>CE 3: Sigue manual de buenas prácticas según técnicas de venta y atención al cliente.</p> <p>CE4: Maneja imprevistos y contingencias según protocolo y criterio técnico.</p> <p>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.</p> <p>CE 1: Verifica protocolo de venta teniendo en cuenta criterio técnico y habilidades comunicativas.</p> <p>CE 2: Soluciona dudas y preguntas de usuarios teniendo en cuenta protocolo de venta y habilidades comunicativas.</p> <p>CE 3: Cierra venta de producto o servicio según tratamiento de datos y procedimiento de caja.</p> <p>CE 4: Realiza trámites de entrega de mercancía o servicios según criterio técnico y protocolo organizacional.</p> <p>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 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</p>
--	--

¹⁷ 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.

¹⁸ 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>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> <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>
<p>4.2 Ambientes de formación o de aprendizaje</p>	<p>a. Descripción específica:</p> <p>Ambientes:</p> <p>1) Pluritecnológico y polivalente diseñado para el aprendizaje significativo, 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). Espacios de profundización en juego y lúdica</p> <p>3) Formales: aulas presenciales – virtuales. Bibliotecas. Centros de trabajo o lugar de trabajo.</p> <p>4) Informales participativos o no. Cursos cortos o complementarios, conformación de redes o comunidades de aprendizaje por interés.</p> <p>Equipos o maquinaria: equipo de sonido, micrófonos, equipo de ampliación de sonido, celulares, dispositivos de proyección, Equipo de Protección Personal, de comunicación, de emergencia y atención de accidentes, Computadores, televisor, tablero, medios de comunicación, mesas, sillas.</p> <p>Medios de producción: herramientas de evaluación, copias de cuestionarios y test o encuestas, tapetes de juegos, cuentos, libros, películas, disfraces, biblioteca, diarios de actividad,</p> <p>Herramientas o instrumentos: reloj, cronómetro, celular, señalización y orientación.</p> <p>Ofimáticas: paquete office, agendas digitales, correo electrónico. Software especializado relacionado con: control de agenda y actividades, control de horas, control de material e inventarios, planeación y control de escenarios, atención a clientes y sistematización de evaluación de servicios, pagos electrónicos, gestión de eventos.</p> <p>Materiales o insumos: papelería básica, set de pinturas de colores para: piel, papel, madera, pared. Pinceles de diferente grosor, herramientas de corte e instrumentos y materiales de trabajo creativo.</p> <p>b. Descripción general:</p>

	<p>Ambiente diseñado para la formación técnica relacionada con organización y ejecución de actividades lúdicas, recreativas y juegos; trabajo en equipo, manejo de cuerpo y voz, interpretación y control de escenarios, recorridos y manejo espacial; dotado de equipos de cómputo, con conexión a internet y software especializados, televisor, escritorios, sillas, tablero, mesas de trabajo individuales o para grupos y sus correspondientes materiales de formación para desarrollo de las competencias específicas declaradas en esta cualificación.</p> <p>c. Herramientas especializadas:</p> <p>Excel o Software especializado de gestión, control y seguimiento a programas y actividades, seguimiento a inventarios, control de mantenimiento y uso de espacios y escenarios, gestión de clientes, apoyo a ventas, plan de mejora.</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	Revisado el conjunto de normativas no se encontró ninguna restricción relacionada con el desempeño laboral en esta cualificación.