

DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN

La estructura de cualificación *4-AFIR-TRV-96291-E-005-Auxiliar de servicios de Actividad Física, deporte y recreación*, 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 en relación 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 relacionada con el *“Auxiliar de servicios de Actividad Física, deporte y recreación”* muestran 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.

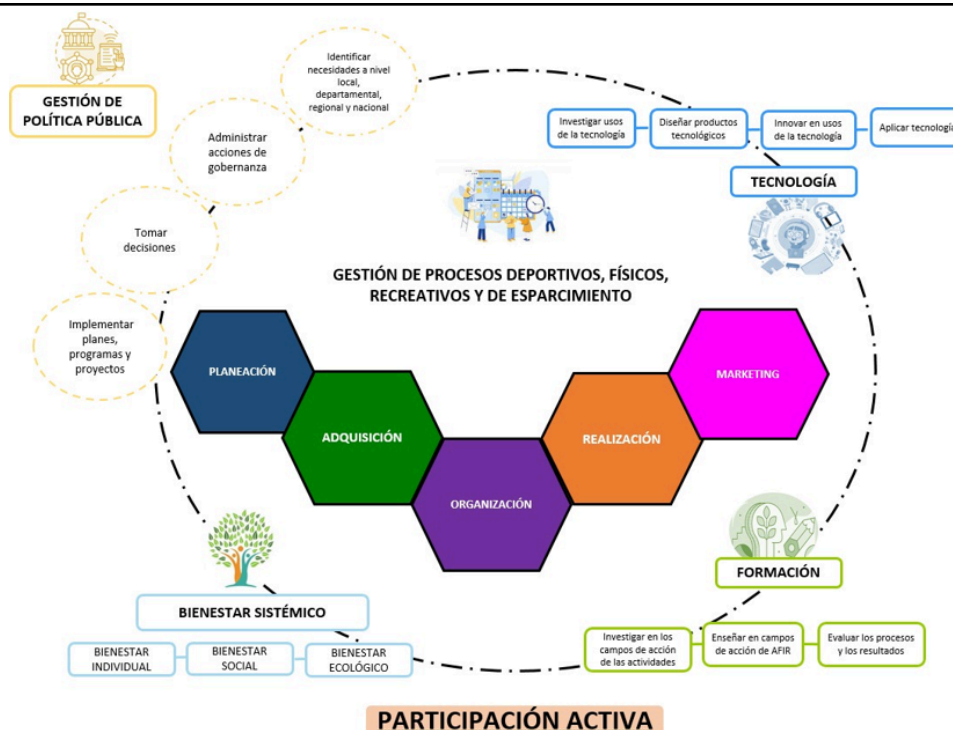
Sobre los referentes internacionales las instalaciones recreativas son de grandes dimensiones y existe un mercado laboral liderado por empresas poderosas posicionados en todo el mundo y que tiene un crecimiento amplio y reconocido año tras año, con capacidad de contratación y cuya principal habilidad solicitada a interesados es dominar el inglés, lo que puede ayudar a la exportación de talento humano cualificado. Entre las empresas deportivas y de actividad física en 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 escenarios tradicionales y ahora en empresas públicas o privadas cuyo fin sea la oferta de actividades AFIR.

Finalmente, la cualificación Nivel 4, del Técnico Laboral *“Auxiliar de servicios de Actividad Física, deporte y recreación”*, desarrolla competencias de organización y mantenimiento de instalaciones, además de asistir y promocionar actividades físicas, recreativas y deportivas y fomentar la integración de personas, apoya la comercialización de servicios, el mantenimiento de espacios e instalaciones con respeto por la sostenibilidad y con el fin de desarrollar actividades de esparcimiento que permita conseguir la participación activa. Para lograr la propuesta de perfil, se consultó normas internacionales como la del Instituto Nacional de Cualificaciones de España, INCUAL AFD500_1. Competencia UC1632_1 y Normas de Competencia Sectorial del Servicio Nacional de

Aprendizaje, SENA, se consultó la oferta educativa de acuerdo con el nivel y se integró solicitudes de mesas técnicas y consulta a expertos para consolidar las competencias reseñadas.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN		
1.1 Denominación	Auxiliar de servicios de Actividad Física, recreación y deporte.	
1.2 Código de la cualificación	4-AFIR-TRV-96291-E-005	Versión: 01 - 2024
1.3 Nivel del MNC	4	
1.4 Área de cualificación	Actividades Físicas, Deportivas y Recreativas (AFIR)	
1.5 Duración (horas-créditos)	Rango sugerido total para el nivel 4 de 1200–1800 h.	
1.6 Organismo que autoriza la cualificación		
1.7 Institución que otorga la cualificación		
1.8 Referente de cualificación para:	Técnico Laboral Nivel IV	
2. PERFIL DE COMPETENCIAS		
2.1 Competencia General	Asistir y promocionar actividades físicas, recreativas y deportivas, organizar y mantener instalaciones teniendo en cuenta protocolo organizacional, procedimiento técnico y política de seguridad, con el fin de desarrollar actividades de esparcimiento que permita conseguir la participación activa. ¹	
2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)	Esquema cadena de valor:	

¹ Norma adaptada. INCUAL.AFD500_1. Competencia UC1632_1 [en línea]<
https://incual.educacion.gob.es/web/extranet/cualificacion?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1EKAmDTJhPj_assetEntryId=8803949&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1EKAmDTJhPj_redirect=%2Fweb%2Fextranet%2Fadministracion_cualificaciones> [consultado 19/05/2024]

**Sector productivo:**

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

Subárea: Actividad Física.

Contexto de acción:

Se desempeñan en organizaciones públicas o privadas que promueven la actividad física, recreación y deportes, tales como centros deportivos, gimnasios, escuelas, instituciones educativas, parques recreativos, eventos deportivos y de esparcimiento. Colaboran en la planificación y ejecución de programas de actividad física, recreación y deporte, asegurando el uso adecuado de los espacios y equipos, y velando por el bienestar físico y emocional de los participantes. También pueden apoyar en actividades comunitarias como ciclovías recreativas, jornadas de salud, y programas de bienestar laboral para mejorar la calidad de vida de los empleados y la comunidad en general.

Ocupaciones relacionadas:

96291 Auxiliares de servicios de recreación y deporte

96.291.001 Acomodador

96.291.005 Auxiliar bolera

96.291.006 Auxiliar de salón de billar

96.291.009 Auxiliar servicios de recreación y deporte

96.291.010 Boleador de tenis

96.291.011 Caddie de golf

96.291.012 Caddie de tenis

96.291.016 Recolector de boletos

96.291.017 Recolector de pelotas



	<p>96.291.019 Revisor de boletos</p> <p>Otras denominaciones: NCP Asistente deportivo NCP Monitor de servicios de actividad física, deportiva y recreativa NCP Auxiliar de servicios de actividad física</p>
2.3 Competencias Específicas	CE01-4-AFIR-TRV-96291-E-005 – Atender actividades físicas, deportivas y recreativas teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico.
	CE02-4-AFIR-TRV-96291-E-005 – Cumplir operaciones auxiliares de servicio y seguridad teniendo en cuenta trabajo en equipo y normativa.
	CE03-4-AFIR-TRV-96291-E-005 – Promocionar actividades físicas, deportivas y recreativas teniendo en cuenta protocolo organizacional y portafolio de servicios.
	CE04-4-AFIR-TRV-96291-E-005 – Preparar instalaciones físicas teniendo en cuenta recursos y normas de seguridad.
	CE05-4-AFIR-TRV-96291-E-005 – Mantener instalaciones y recursos físicos teniendo en cuenta criterio de sostenibilidad y procedimiento técnico.
	CE06-4-AFIR-TRV-96291-E-005 – Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal)
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE01-4-AFIR-TRV-96291-E-005 – Atender actividades físicas, deportivas y recreativas teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico.
<p>Elemento de competencia 1. Alistar equipos, materiales y espacios de acuerdo con plan de actividades y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento a orden de trabajo corresponde con plan de actividades y procedimiento técnico. • El trámite de equipos, materiales y espacios corresponde con plan de actividades y procedimiento técnico. • La verificación de cantidad y funcionamiento de equipos corresponde con plan de actividades y procedimiento técnico. • El registro de novedades de materiales, equipos y espacios corresponde con normas de seguridad y protocolo organizacional. • La puesta a punto de equipos corresponde con normas de seguridad y manual de funcionamiento. • El uso de Elementos de Protección Personal -EPP- cumple con normativa y procedimiento técnico. 	
<p>Elemento de competencia 2. Desarrollar actividades de asistencia teniendo en cuenta plan de actividades y trabajo en equipo.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • El seguimiento al protocolo de recepción corresponde con plan de trabajo y número de participantes. • La presentación del plan y objetivos corresponde con actividad y técnicas de comunicación. • La observación permanente cumple con orden establecido y trabajo en equipo. • El aporte a explicaciones y sugerencias corresponde con plan de actividades y protocolo organizacional. • El apoyo logístico corresponde con plan de trabajo y procedimiento técnico. • El cierre está acorde con plan de actividades y protocolo organizacional. 	
<p>Elemento de competencia 3. Atender contingencias teniendo en cuenta plan de acción y atención al usuario.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La resolución de situaciones difíciles corresponde con plan de contingencias y atención a usuarios. • La identificación de hallazgos corresponde con procedimiento técnico y protocolo organizacional. 	



- El cumplimiento de pautas e instrucciones de apoyo cumple con plan de contingencia y procedimiento técnico.
- El reporte de incidentes corresponde con plan de contingencia y protocolo organizacional.

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

- Plan de acción y contingencias
- Elementos de Protección personal, EPP
- Equipos y Materiales de juego y deportes
- Espacios (Canchas deportivas, Salas multiusos, Áreas al aire libre (parques, ciclovías), Piscinas y gimnasios, Auditorios para actividades de esparcimiento)
- Materiales para el registro y control
- Recursos de seguridad
- Herramientas de comunicación
- Materiales logísticos
- Inventarios

Productos y resultados (evidencias):

- Lista de equipos y materiales
- Registro de control de equipos y materiales
- Informe de novedades de materiales, equipos y espacios
- Fichas de actividades físicas, deportivas y recreativas
- Planes y guías de seguridad implementados durante las actividades, incluidos los informes de cumplimiento
- Cronograma de actividades físicas, deportivas o recreativas
- Encuestas de satisfacción completados por los usuarios
- Informe de estado, entrega y control de espacios
- Informe de contingencias e incidentes
- Formatos: reporte de novedades, faltantes, evaluación de servicio

Información requerida (referentes):

- Guías y manuales de metodología
- Manuales de equipos y materiales deportivos
- Normativas técnicas de seguridad
- Protocolos de seguridad y prevención de riesgos, recepción y despedida de usuarios, manejo de equipos y materiales
- Inventario y estado de equipos y escenarios
- Orientación con medidas y acciones para emergencias e imprevistos
- Técnicas de comunicación efectiva
- Resultados de encuestas de satisfacción

**COMPETENCIA
ESPECÍFICA**

CE02-4-AFIR-TRV-96291-E-005– Cumplir operaciones auxiliares de servicio y seguridad teniendo en cuenta trabajo en equipo y normativa.

Elemento de competencia 1. Orientar clientes según técnicas de comunicación y portafolio de servicios.

Criterios de desempeño

- La atención a detalles corresponde con técnica de servicio y protocolo organizacional.
- El manejo del usuario corresponde con técnicas de servicio y criterio técnico.
- La ubicación del usuario en espacios está acorde con actividades y técnicas de comunicación.
- La respuesta a dudas o preguntas corresponde con técnicas de comunicación y portafolio de servicios.
- El uso de canales de comunicación corresponde con procedimiento técnico y protocolo organizacional.



Elemento de competencia 2. Apoyar protocolo de servicio de acuerdo con plan de actividades y política de calidad.

Criterios de desempeño

- La determinación de rol corresponde con plan de actividades y protocolo organizacional.
- El desempeño en asignaciones corresponde con criterio técnico y política de calidad.
- El manejo y cuidado de recursos corresponde con protocolo organizacional y procedimiento técnico.
- La ejecución de tareas cumple con asignación y procedimiento técnico.

Elemento de competencia 3. Trabajar colaborativamente teniendo en cuenta protocolo organizacional y técnicas de comunicación.

Criterios de desempeño

- La colaboración con otras áreas está acorde con trabajo en equipo y protocolo organizacional.
- La incorporación de tecnología corresponde con trabajo colaborativo y procedimiento técnico
- La resolución de conflictos corresponde con protocolo organizacional y técnicas de comunicación.

Elemento de competencia 4. Implementar acciones de seguridad según plan y procedimiento técnico.

Criterios de desempeño

- La determinación de riesgos corresponde con procedimiento técnico y normativa.
- El manejo de protocolo de seguridad corresponde con procedimiento técnico y normativa.
- La revisión de señalética e implementos de seguridad cumple con protocolo organizacional y procedimiento técnico.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados:

- Plan de acción
- Portafolio de servicios
- Equipos y canales de comunicación
- Sistemas de audio o megáfonos
- Materiales de apoyo logístico
- Software de colaboración
- Equipos de comunicación portátil
- Equipos de primeros auxilios
- Sistemas de monitoreo y vigilancia
- Listas de verificación de seguridad
- Plan de trabajo en equipo

Productos y resultados (evidencias):

- Informe de atención y orientación a usuarios
- Asignación de roles y tareas
- Registro de cumplimiento de tareas
- Informe de resolución de conflictos
- Informe de revisión de riesgos
- Reglas de trabajo en equipo
- Listado de acciones de seguridad
- Estudio de caso de normas de seguridad

Información requerida (referentes):

- Manual de procedimientos técnicos



<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de técnicas de servicio al cliente • Protocolos organizacionales • Portafolio de servicios • Normativa de seguridad • Manuales de técnicas de servicio al cliente • Política de calidad • Plan de actividades • Políticas y procedimientos técnicos • Indicadores de calidad y eficiencia • Técnicas de trabajo en equipo 	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE03-4-AFIR-ACF-34321-E-006 – Promocionar actividades físicas, deportivas y recreativas teniendo en cuenta protocolo organizacional y portafolio de servicios.
<p>Elemento de competencia 1. Participar en actividades logísticas teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • El aporte en actividades logísticas corresponde con procedimiento técnico y plan de actividades. • La realización de tareas corresponde con actividades logísticas y procedimiento técnico. • La contribución al servicio corresponde con logística y procedimiento técnico. • El seguimiento a instrucciones está acorde con procedimiento técnico y trabajo en equipo. 	
<p>Elemento de competencia 2. Impulsar servicios de actividad física, deporte y recreación teniendo en cuenta portafolio y técnicas de comunicación.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información verificada corresponde con portafolio de servicios y la práctica física. • La divulgación de servicios y actividades corresponde con portafolio de servicios y técnicas de comunicación. • La presentación de canales informativos corresponde con protocolo organizacional y técnicas de comunicación. • La tramitación de respuestas por diferentes canales corresponde con técnicas de comunicación y protocolo organizacional. 	
<p>Elemento de competencia 3. Registrar datos personales teniendo en cuenta normativa y protocolo organizacional.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • El diligenciamiento de planillas corresponde con protocolo organizacional y habeas data. • La relación de datos verificados corresponde con Tecnologías de la información y comunicación. • La sistematización ordenada de información corresponde con procedimiento técnico y normativa. • El cumplimiento de uso de datos está acorde con normativa y protocolo organizacional 	
<p>Contexto de la competencia</p> <p>Recursos utilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de actividades • Material de apoyo logístico • Formato de checklist • Equipos de transporte y almacenamiento • Material promocional • Sistemas y canales de comunicación • Plantillas de registro • Sistema de gestión de datos 	



- Equipos informáticos
- Normativa de protección de datos
- TICs (Tecnologías de la información y comunicación)
- Formatos de evaluación

Productos y resultados (evidencias):

- Informe de actividades logísticas
- Plan de actividades logísticas
- Materiales promocionales: Folletos, carteles, afiches o publicaciones digitales utilizados
- Portafolio actualizado de servicios y productos
- Planillas de registro
- Datos registrados en el sistema
- Plan logístico
- Lista de chequeo protocolo organizacional
- Reporte Resultados de encuestas o feedback

Información requerida (referentes):

- Portafolio de servicio
- Manual de procedimiento logístico
- Normativa de mercadeo y promoción y protección de datos personales
- Estrategias y métodos de divulgación de servicios
- Protocolo de manejo y almacenamiento de información
- Instrumento de medición de satisfacción de servicios ofrecidos
- Documento Estrategias de marketing
- Manual de atención al cliente

**COMPETENCIA
ESPECÍFICA**

CE04-4-AFIR-TRV-96291-E-005—Preparar instalaciones físicas teniendo en cuenta recursos y normas de seguridad.

Elemento de competencia 1. Intervenir instalaciones físicas teniendo en cuenta norma de seguridad y procedimiento técnico.

Criterios de desempeño

- El seguimiento al plan de trabajo corresponde con procedimiento técnico y protocolo organizacional.
- La revisión del estado de instalaciones corresponde con protocolo organizacional y norma de seguridad.
- La confirmación visual de espacios cumple con normas de seguridad y procedimiento técnico.
- El reporte de inconsistencias corresponde con protocolo organizacional y norma de seguridad.
- La solicitud de reparaciones corresponde con procedimiento técnico y técnicas de comunicación.

Elemento de competencia 2. Disponer recursos teniendo en cuenta instalaciones y servicios.

Criterios de desempeño

- El trámite de mobiliario corresponde con actividades y servicios.
- La mejora y ampliación de espacios corresponde con protocolo organizacional y criterio de sostenibilidad.
- La ambientación corresponde con recursos y portafolio de servicios.
- El seguimiento a recursos corresponde con criterio de sostenibilidad e instalaciones.
- El control de recursos cumple con normas de seguridad y procedimiento técnico.

Elemento de competencia 3. Manejar instalaciones teniendo en cuenta procedimiento técnico y criterio de sostenibilidad.

Criterios de desempeño

- La ubicación de recursos necesarios corresponde con requerimiento y procedimiento técnico.



- El apoyo al manejo de instalaciones corresponde con asignación y protocolo organizacional.
- El cumplimiento de programación corresponde con procedimiento técnico y criterio de sostenibilidad.
- La devolución de recursos físicos cumple con protocolo organizacional y criterio de sostenibilidad.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados:

- Manual de normas de seguridad
- Equipos de inspección
- Sistemas de reporte
- Listado de recursos físicos
- Herramientas de organización y almacenamiento
- Sistema de gestión de recursos
- Equipos de transporte y distribución
- Equipos de protección personal (EPP)
- Formatos de control de recursos
- Sistemas de registro de sostenibilidad
- Equipos de monitoreo
- Canales de comunicación interna
- Mobiliario, elementos de ambientación, decoración

Productos y resultados (evidencias):

- Plan de adecuación de instalaciones
- Informe de revisión de instalaciones
- Registros de seguimiento de plan de trabajo
- Reportes de inconsistencias
- Solicitudes de reparación
- Registros de inspección visual
- Lista de chequeo de normas de seguridad en espacios asignados
- Formatos: trámites de recursos físicos, control de recepción y devolución
- Registros de uso y mantenimiento de insumos y materiales
- Informe de control de seguridad
- Evidencias de cumplimiento de criterios
- Mapa de ubicación y destino de recursos
- Registros de devolución de recursos

Información requerida (referentes):

- Procedimientos técnicos y normativos
- Gestión de recursos físicos
- Guía y protocolo de manejo y sostenibilidad de recursos
- Técnicas de comunicación y trabajo en equipo
- Manual de seguridad y salud ocupacional
- Normativa datos personales
- Reglamento gestión de recursos

COMPETENCIA ESPECÍFICA

CE05-4-AFIR-TRV-96291-E-005– Mantener instalaciones y recursos físicos teniendo en cuenta criterio de sostenibilidad y procedimiento técnico.

Elemento de competencia 1. Desarrollar mantenimiento a instalaciones según asignación y procedimiento técnico.

Criterios de desempeño

- La organización del trabajo en equipo corresponde con plan y protocolo organizacional.
- El cumplimiento de asignación corresponde con protocolo organizacional y plan de mantenimiento.
- La recepción de insumos, utensilios y materiales corresponde con asignación y protocolo organizacional.
- El ordenamiento de actividades en instalaciones corresponde con procedimiento técnico y criterios de sostenibilidad.
- El seguimiento al plan de acción cumple con cronograma de instalaciones y criterios de sostenibilidad.

Elemento de competencia 2. Seguir procedimiento de mantenimiento teniendo en cuenta protocolo organizacional y criterio de sostenibilidad.

Criterios de desempeño

- El empleo de Elementos de Protección Personal -EPP- cumple con normativa y procedimiento técnico.
- La ejecución de instrucciones cumple con plan de trabajo y procedimiento técnico.
- La realización de procedimientos cumple con técnica de cuidado y prevención.
- La práctica de medidas preventivas corresponde con criterio de sostenibilidad y protocolo organizacional.
- La revisión de pasos procedimentales corresponde con criterios de sostenibilidad y protocolo organizacional.

Elemento de competencia 3. Cuidar recursos físicos teniendo en cuenta criterio de sostenibilidad y procedimiento técnico.

Criterios de desempeño

- El conteo de recursos físicos cumple con criterio de sostenibilidad y procedimiento técnico.
- La entrega y devolución de recursos físicos corresponde con procedimiento técnico y criterios de sostenibilidad.
- La custodia de recursos físicos corresponde con procedimiento técnico y protocolo organizacional.
- El control de cuidado y mantenimiento de recursos físicos cumple con criterio de sostenibilidad y protocolo organizacional.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados:

- Elementos de Protección Personal, EPP
- Equipos y Herramientas de Mantenimiento
- Materiales sostenibles
- Software de gestión de mantenimiento
- Manuales y Procedimientos Técnicos
- Recursos Humanos (Personal de mantenimiento, Supervisores de instalaciones)
- Recursos Logísticos
- plan de asignaciones
- Planillas de control de instalaciones
- Espacio con mesas y sillas, equipos de cómputo

Productos y resultados (evidencias):

- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo
- Informe de mantenimiento preventivo y correctivo
- Registro de inventario actualizado
- Reporte de inconsistencias o fallas
- Registro de actividades de mantenimiento
- Registro de control de instalaciones
- Lista de chequeo de procedimientos de mantenimiento
- Verificación de aplicación de protocolos de seguridad
- Plan de acción para reparaciones y mejoras

<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de cumplimiento de normativa de sostenibilidad • Reporte de medidas preventivas de sostenibilidad • Encuestas de satisfacción del uso de instalaciones • Datos registrados en software de gestión <p>Información requerida (referentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos técnicos de mantenimiento • Protocolos de seguridad y salud ocupacional • Reglamento ambiental • Manual de equipos e instalaciones • Guía técnica para el mantenimiento de recursos físicos • Guías de buenas prácticas en mantenimiento sostenible 	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE06-4-AFIR-TRV-96291-E-005– Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal)²
<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 técnicas de comunicación y protocolo de servicio. • El empleo de vocabulario técnico está acorde con protocolo de servicio y técnicas de comunicación. • La moderación del tono de voz está acorde con tipo de cliente y técnicas de comunicación. • El manejo de preguntas está acorde con técnicas de comunicación y procedimiento de servicio. • El tiempo de respuesta corresponde con indicadores de gestión y normativa. • El acompañamiento al cliente cumple con los tiempos y la calidad del servicio. 	
<p>Elemento de competencia 2. Tratar la información teniendo en cuenta la normativa de manejo de datos.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La confirmación de datos está acorde con el sistema de registro y normativa de manejo de datos. • El enrutamiento de información corresponde con procedimientos técnicos y procedimiento de servicio. • La disposición de datos corresponde con manejo de la Tecnología de la Información y la Comunicación. • La fiabilidad del registro está acorde con el procedimiento técnico y la normativa de manejo de datos. 	
<p>Elemento de competencia 3. Emitir respuesta según el 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 el protocolo de servicio y tipo de requerimiento. • La asignación de solución está acorde con el procedimiento organizacional y tipo de requerimiento. • La notificación de novedades está acorde con los métodos de calificación del servicio y el procedimiento organizacional. • La orientación al usuario corresponde con procedimiento técnico y protocolo 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. 	

² Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea]. [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

- 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.

2.4 Competencias Clave (Básicas y 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. 	96 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. 	72 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 	48 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	<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 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	72 horas



		valor teniendo en cuenta diferentes organizaciones o nuevas empresas.	
	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. REFERENTES PARA LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

CE01-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Atender actividades físicas, deportivas y recreativas teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico.

Duración créditos:

Duración en horas: 144

Resultado de aprendizaje 1. Interpretar plan de actividades teniendo en cuenta procedimiento técnico y Técnica de lectura. Criterios de evaluación: CE 1: Verifica nivel de comprensión de instrucciones teniendo en cuenta técnica de lectura y trabajo en equipo. CE 2: Define propósitos de la actividad teniendo en cuenta plan de actividades y criterio técnico. CE 3: Trabaja en equipo según procedimiento técnico y liderazgo. CE 4: Explica asignaciones de tareas teniendo en cuenta interpretación y criterio técnico. CE 5: Expone dudas según trabajo en equipo y procedimiento técnico.	
Resultado de Aprendizaje 2. Organizar equipos, materiales y espacios teniendo en cuenta trabajo en equipo y plan de actividades. Criterios de evaluación: CE 1: Identifica recursos de acuerdo con plan de actividades y trabajo en equipo. CE 2: Lista requerimientos de acuerdo con actividad y trabajo en equipo. CE 3: Verifica equipos, materiales y espacios según asignación y trabajo en equipo. CE 4: Prepara actividad teniendo en cuenta plan de actividades y criterio técnico. CE 5: Practica rutinas según asignación y trabajo en equipo. CE 6: Mejora actividad de acuerdo con criterio técnico y trabajo en equipo.	
Resultado de Aprendizaje 3. Ejecutar actividades según procedimiento técnico y contingencias. Criterios de evaluación: CE 1: Aplica protocolos de recepción y ejecución de acuerdo con asignación y trabajo en equipo. CE 2: Ambienta actividades según plan de acción y público objetivo. CE 3: Explica formas de participación según protocolo y resultados esperados. CE 4: Expone reglas y cuidados especiales según normativa y posibles contingencias. CE 5: Utiliza materiales según número de participantes y objetivo planteado. CE 6: Propone participación activa teniendo en cuenta actividad y criterio técnico.	
Resultado de Aprendizaje 4. Apoya protocolo de cierre de actividad según plan y asignación. Criterios de evaluación: CE 1: Cierra actividad teniendo en cuenta trabajo en equipo y protocolo. CE 2: Recoge equipos y materiales teniendo en cuenta asignación y plan de actividades. CE 3: Ordena espacios de acuerdo con procedimiento técnico y asignación. CE 4: Hace protocolo de devolución según procedimiento técnico y asignación. CE 5: Presenta informe de ejecución teniendo en cuenta asignaciones y protocolo organizacional.	
CE02-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Cumplir operaciones auxiliares de servicio y seguridad teniendo en cuenta trabajo en equipo y normativa.	
Duración créditos:	Duración en horas: 96

Resultado de Aprendizaje 1. Reconocer operaciones de servicio y seguridad teniendo en cuenta normativa y protocolo organizacional.

Criterios de evaluación:

CE 1: Establece operaciones de servicio teniendo en cuenta protocolo organizacional y técnicas de comunicación.

CE 2: Identifica requerimientos de seguridad acorde con protocolo organizacional y normativa.

CE 3: Describe pasos de protocolo teniendo en cuenta manual de servicio y política de calidad.

CE 4: Verifica información y señalética de espacios teniendo en cuenta protocolo organizacional y normativa.

CE 5: Implementa acciones colaborativas según protocolo organizacional y trabajo en equipo.

Resultado de Aprendizaje 2. Realizar funciones de apoyo teniendo en cuenta protocolo de servicio y procedimiento técnico.

Criterios de evaluación:

CE 1: Apertura y cierra puertas teniendo en cuenta protocolo de servicio y trabajo en equipo.

CE 2: Controla entrada y salida de recursos y personas teniendo en cuenta protocolo de servicio y criterio técnico.

CE 3: Resuelve dudas a grupos y personas de acuerdo con servicio y técnica de comunicación.

CE 4: Informa a clientes sobre servicios y protocolos según procedimiento técnico y manual.

CE 5: Eleva consulta a supervisores de acuerdo con técnicas y protocolo de servicio.

Resultado de Aprendizaje 3. Asumir acciones de seguridad teniendo en cuenta normativa y protocolo organizacional.

Criterios de evaluación:

CE 1: Registra estado de espacios teniendo en cuenta protocolo organizacional y criterios de seguridad.

CE 2: Demuestra procedimientos y funcionamiento de equipos de seguridad teniendo en cuenta normativa y protocolo.

CE 3: Comunica recomendaciones normativas y de uso de espacios teniendo en cuenta seguridad y protocolos de servicio.

CE 4: Comprueba comprensión y comportamiento de cliente teniendo en cuenta instrucciones y normativa.

CE 5: Registra situaciones, daños o hallazgos teniendo en cuenta normativa y protocolo organizacional.

CE03-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Promocionar actividades físicas, deportivas y recreativas teniendo en cuenta protocolo organizacional y portafolio de servicios.

Duración créditos:

Duración en horas: 192

Resultado de Aprendizaje 1. Participar en promoción según portafolio de servicios y plan de actividades.

Criterios de evaluación:

CE 1: Organiza información de productos y servicios según tipo de usuario y portafolio de servicios.

CE 2: Prepara presentación de acuerdo con portafolio y técnicas de comunicación.

CE 3: Maneja medios impresos y tecnológicos según plan de actividades y servicio de información.

CE 4: Emplea lenguaje claro y motivador teniendo en plan de promoción y técnicas de comunicación.

CE 5: Coloca información teniendo en cuenta elementos promocionales y espacio asignado.

Resultado de Aprendizaje 2. Cumple protocolo de promoción teniendo en cuenta portafolio de productos y servicios.

Criterios de evaluación:

CE1: Describe productos y servicios teniendo en cuenta portafolio y protocolo de promoción.

CE2: Demuestra servicios y productos teniendo en cuenta canales de comunicación y portafolio.

CE3: Utiliza técnicas de promoción según información y portafolio.

Resultado de Aprendizaje 3. Maneja promociones teniendo en cuenta portafolio y registro de asistentes.

Criterios de evaluación:

CE 1: Realiza registro de datos teniendo en cuenta normativa y procedimiento técnico.

CE 2: Aplica promoción de beneficios y premios según normativa y protocolo organizacional.

CE 3: Sustenta beneficios de acuerdo con portafolio e intereses de clientes.

CE 4: Motiva al cliente con criterio técnico y técnica de comunicación.

CE04-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Preparar instalaciones físicas teniendo en cuenta recursos y normas de seguridad.

Duración créditos:

Duración en horas: 144

Resultado de Aprendizaje 1. Caracterizar instalaciones físicas de acuerdo con portafolio de servicios y normas de seguridad.

Criterios de evaluación:

CE 1: Reconoce los espacios de actividades, auxiliares y complementarios teniendo en cuenta recursos y planos.

CE 2: Explica partes de la sesión teniendo en cuenta metodología y estructura.

CE 3: Describe espacios de acuerdo con servicios y plan de actividades.

CE 4: Reconoce cualidades espaciales teniendo en cuenta servicios y normas de seguridad.

CE 5: Verifica condiciones físicas y circulación de personas según normas de seguridad y plan de actividades.

Resultado de Aprendizaje 2. Adecuar instalaciones físicas según recursos y portafolio de servicios.

Criterios de evaluación:

CE 1: Identifica estado de instalaciones teniendo en cuenta plan de actividades y criterios de valor.

CE 2: Decora instalaciones teniendo en cuenta portafolio de servicios y recursos.

CE 3: Aporta ideas de ambientación y mejora de instalaciones teniendo en cuenta estética del espacio y recursos.

CE 4: Mantiene arreglos y limpieza de instalaciones de acuerdo con plan de mejora y recursos.

CE 5: Muestra creatividad teniendo en cuenta portafolio de servicios y recursos.

Resultado de Aprendizaje 3. Establecer dotación y recursos de acuerdo con criterio de sostenibilidad y procedimiento técnico.	
Criterios de evaluación: CE 1: Solicita recursos de acuerdo con necesidades de adecuación y procedimiento técnico. CE 2: Maneja materiales y accesorios teniendo en cuenta ambientación y recursos. CE 3: Recoge y desinstala materiales y accesorios según cronograma y orden de trabajo.	
CE05-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Mantener instalaciones y recursos físicos teniendo en cuenta criterio de sostenibilidad y procedimiento técnico.	
Duración créditos:	Duración en horas: 96
Resultado de Aprendizaje 1. Implementar acciones de mantenimiento preventivo de acuerdo con plan de trabajo y procedimiento técnico.	
Criterios de evaluación: CE1: Interpretar normativa de medioambiente según plan de mantenimiento y procedimiento técnico. CE 2: Seguir instrucciones de mantenimiento periódico teniendo en cuenta plan de trabajo y criterio de sostenibilidad. CE 3: Verificar conexiones eléctricas y otros artefactos teniendo en cuenta procedimiento técnico y criterios de sostenibilidad. CE 4: Mantener el uso de los Elementos de Protección Personal, EPP de acuerdo con política organizacional y procedimiento técnico.	
Resultado de Aprendizaje 2. Aplicar técnicas de limpieza teniendo en cuenta procedimiento técnico y criterios de sostenibilidad.	
Criterios de evaluación: CE1: Seguir instrucciones técnicas de limpieza y aseo de acuerdo con procedimiento técnico y cuidado personal. CE2: Mezclar líquidos de limpieza teniendo en cuenta instrucciones y habilidad matemática. CE3: Manejar insumos y utensilios teniendo en cuenta procedimiento técnico y criterios de sostenibilidad. CE4: Recoge excedentes de líquidos y desechos de acuerdo con procedimiento técnico y norma medioambiental. CE 5: Dispone basuras y líquidos de limpieza teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad y control de recursos.	
Resultado de Aprendizaje 3. Dar cierre a mantenimiento de instalaciones según procedimiento técnico y criterio de sostenibilidad.	
Criterios de evaluación: CE1: Informa daños o arreglos pendientes de acuerdo con plan de mantenimiento y criterio de sostenibilidad. CE2: Verifica estado de limpieza y organización según protocolo organizacional y procedimiento técnico. CE3: Presenta inconsistencias de procesos de acuerdo con criterio de sostenibilidad y técnicas de comunicación.	
CE06-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal)	
Duración créditos:	Duración en horas: 96
Resultado de Aprendizaje 1. Preparar información teniendo en cuenta normativa y procedimiento de servicio.	
Criterios de evaluación:	



<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>

FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO		Duración 288 horas
<p>CE01-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Atender actividades físicas, deportivas y recreativas teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento técnico.</p>	<p>RA 3. Ejecutar actividades según procedimiento técnico y contingencias.</p> <p>CE 1: Aplica protocolos de recepción y ejecución de acuerdo con asignación y trabajo en equipo.</p> <p>CE 2: Ambienta actividades según plan de acción y público objetivo.</p> <p>CE 3: Explica formas de participación según protocolo y resultados esperados.</p> <p>CE 4: Expone reglas y cuidados especiales según normativa y posibles contingencias.</p> <p>CE 5: Utiliza materiales según número de participantes y objetivo planteado.</p> <p>CE 6: Propone participación activa teniendo en cuenta actividad y criterio técnico.</p>	
<p>CE02-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Cumplir operaciones auxiliares de servicio y seguridad teniendo en cuenta trabajo en equipo y normativa.</p>	<p>RA 2. Realizar funciones de apoyo teniendo en cuenta protocolo de servicio y procedimiento técnico.</p> <p>CE 1: Apertura y cierra puertas teniendo en cuenta protocolo de servicio y trabajo en equipo.</p> <p>CE 2: Controla entrada y salida de recursos y personas teniendo en cuenta protocolo de servicio y criterio técnico.</p> <p>CE 3: Resuelve dudas a grupos y personas de acuerdo con servicio y técnica de comunicación.</p>	

	<p>CE 4: Informa a clientes sobre servicios y protocolos según procedimiento técnico y manual.</p> <p>CE 5: Eleva consulta a supervisores de acuerdo con técnicas y protocolo de servicio.</p>
<p>CE03-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Promocionar actividades físicas, deportivas y recreativas teniendo en cuenta protocolo organizacional y portafolio de servicios.</p>	<p>RA 2. Cumple protocolo de promoción teniendo en cuenta portafolio de productos y servicios.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE1: Describe productos y servicios teniendo en cuenta portafolio y protocolo de promoción.</p> <p>CE2: Demuestra servicios y productos teniendo en cuenta canales de comunicación y portafolio.</p> <p>CE3: Utiliza técnicas de promoción según información y portafolio.</p>
<p>CE04-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Preparar instalaciones y recursos físicos teniendo en cuenta procedimiento técnico y norma de seguridad.</p>	<p>RA 2. Adecuar instalaciones físicas según recursos y portafolio de servicios.</p> <p>CE 1: Identifica estado de instalaciones teniendo en cuenta plan de actividades y criterios de valor.</p> <p>CE 2: Decora instalaciones teniendo en cuenta portafolio de servicios y recursos.</p> <p>CE 3: Aporta ideas de ambientación y mejora de instalaciones teniendo en cuenta estética del espacio y recursos.</p> <p>CE 4: Mantiene arreglos y limpieza de instalaciones de acuerdo con plan de mejora y recursos.</p> <p>CE 5: Muestra creatividad teniendo en cuenta portafolio de servicios y recursos.</p>
<p>CE05-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Mantener instalaciones y recursos físicos teniendo en cuenta criterio de sostenibilidad y procedimiento técnico.</p>	<p>Resultado de Aprendizaje 2. Aplicar técnicas de limpieza teniendo en cuenta procedimiento técnico y criterios de sostenibilidad.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE1: Seguir instrucciones técnicas de limpieza y aseo de acuerdo con procedimiento técnico y cuidado personal.</p> <p>CE2: Mezclar líquidos de limpieza teniendo en cuenta instrucciones y habilidad matemática.</p> <p>CE3: Manejar insumos y utensilios teniendo en cuenta procedimiento técnico y criterios de sostenibilidad.</p> <p>CE4: Recoge excedentes de líquidos y desechos de acuerdo con procedimiento técnico y norma medioambiental.</p> <p>CE 5: Dispone basuras y líquidos de limpieza teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad y control de recursos.</p>
<p>CE06-4-AFIR-TRV-96291-E-005- Atender usuarios de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. (Transversal)</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>

4. PARÁMETROS DE CALIDAD	
4.1 Docentes- formadores- tutores – personal administrativo	<p>Los docentes que desarrollen el proceso de enseñanza – aprendizaje de las competencias específicas deben tener una cualificación nivel 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> <p>Deberán demostrar dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con cada competencia específica, además de competencias pedagógicas, creativas y competencias básicas y transversales asociadas en esta cualificación.</p>
4.2 Ambientes de formación o de aprendizaje	<p>a. Descripción específica:</p> <p>Ambientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pluritecnológico y polivalente diseñado para el aprendizaje significativo para desarrollo de habilidades y destrezas al mismo tiempo de conocimiento aplicado gracias a los espacios abiertos para la interacción, el manejo de información, de producción y de exhibición o exposición comparativa y lo más similar al espacio real de trabajo. 2) Entornos personales de aprendizajes (EPA). 3) Formales: aulas presenciales – virtuales. Bibliotecas. Centros de trabajo o lugar de trabajo. 4) Informales participativos o no. <p>Equipos o maquinaria:</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 grado 9o., conferido por instituciones de educación legalmente autorizadas o certificado equivalente en otros países.
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.

