

DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN

La estructura de cualificación 5-AFIR-REC-14312-E-009 – “Supervisión de operación en parques de atracciones y temáticos” será el referente nacional para la oferta educativa que conduce al título de Tecnólogo, correspondiente al Nivel 5 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 reinvención del esparcimiento, la relación con el desarrollo del ser, el turismo y la cultura, lo que confirma porque es una de las áreas priorizadas en el Plan Nacional de Desarrollo. Para cerrar esta Etapa, se presentó la caracterización del sector a través de los entornos socioeconómico, tecnológico, ambiental, organizacional y normativo que dio paso a uno nuevo de acuerdo con la identidad de AC AFIR, que fue el entorno de bienestar encontrando que desde esta área se promueve la calidad de vida, el desarrollo social y económico, beneficia la salud, mejora las relaciones interpersonales, promueve los valores con el objetivo de dar armonía individual, social y ecológica.

En la Etapa B, los resultados de las Brechas de Capital Humano BKH, se presentan de acuerdo con el análisis de la demanda laboral y la oferta educativa de AC AFIR, que se presenta cuando las empresas requieren conocimientos o habilidades que son de difícil consecución en el mercado laboral o cuando la cantidad de trabajadores es insuficiente impactando la economía y la productividad y por ende de fortalecimiento y desarrollo.

Se analizó entre otros factores las tendencias, por ejemplo, las tecnológicas que resultaron ser las de más alta aceptación sobre todo en el incremento del uso de plataformas digitales y aplicaciones móviles con un 99 % para AC AFIR. Según información de datos cuantitativos de todos los programas del Área, desde nivel superior, Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, Formación Profesional SENA, educación informal, se determinó que el de mayor oferta educativa en todos los niveles de formación corresponde a las Actividades Deportivas con 725 programas y un 50% representativo, seguido de programas que tienen transversalidad entre los campos de acción en actividades físicas, deportivas y recreativas al tiempo con 399 programas que ocupan el 28%.

Lo anterior, llevó a las tendencias formativas educativas necesarias para la materialización e impacto curricular a futuro. Este estudio verificado por actores clave, aportó conclusiones del estado real del Área 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.

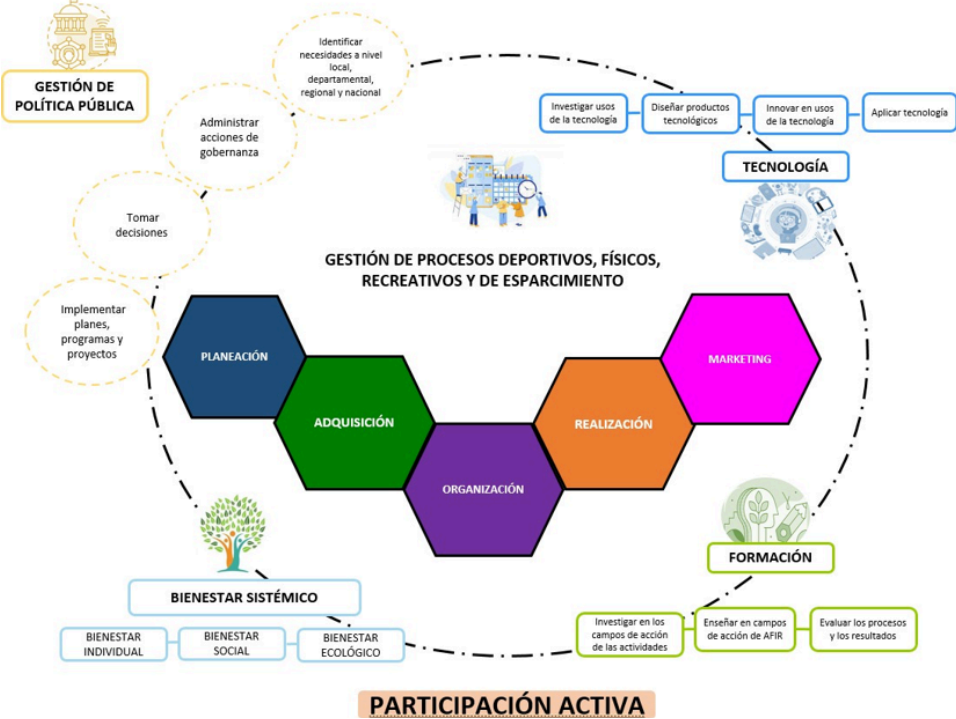
La prospectiva laboral y educativa – formativa, expresada en tendencias de contexto productivo tecnológicas, organizacionales, ambientales, creativas y de bienestar, dio como resultado la descripción de las brechas de cantidad, calidad y pertinencia con indicadores de orden cuantitativo y mostró el potencial 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.

Finalmente, para el diseño del Tecnólogo en *“Supervisión de operación en parques de atracciones y temáticos”* está soportado con adaptación de Normas Sectoriales de Competencia Laboral del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, y respaldo del Instituto Nacional de Cualificaciones INCUAL de España así como la revisión del Marco Nacional de Cualificaciones Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica en cuanto a la planeación, organización, control, coordinación de actividades operativas y procesos en parques de atracciones y temáticos, supervisión de equipos de trabajo, gestión de seguridad y calidad con el fin de promover el bienestar y tiempo libre.



1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN			
1.1 Denominación	Supervisión de operación en parques de atracciones y temáticos		
1.2 Código de la cualificación	5-AFIR-REC-14312-E-009		Versión: 01 - 2024
1.3 Nivel del MNC	5		
1.4 Área de cualificación	AFIR		
1.5 Duración (horas-créditos)	Rango total sugerido para el nivel : 80 - 105 créditos		
1.6 Organismo que autoriza la cualificación	-		
1.7 Institución que otorga la cualificación	-		
1.8 Referente de cualificación para:	Tecnólogo		
2. PERFIL DE COMPETENCIAS			
2.1 Competencia General	Coordinar y supervisar la operación mecánica y no mecánica en parques de atracciones; gestionar equipos a su cargo e interactuar con áreas de la organización, capaz de ejecutar las funciones inherentes de planeación, programación, organización, control y tutoría con responsabilidad, juicio evaluativo de sus acciones para fortalecer y elevar la seguridad, el manejo de riesgos, la calidad de los servicios, la atención al usuario con el propósito de aportar a la educación y cultura en territorios y fortalecer el derecho y servicio social de la recreación. ¹		
2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)	Esquema cadena de valor:		

¹ EFO adaptada de: SENA 420601002_V1_ [en línea].[Consultado 15/05/2024].

	 <p>Sector productivo:</p> <p>Contexto de acción:</p> <p>Ocupaciones relacionadas:</p> <p>14312 Directores y gerentes de esparcimiento y deportes</p> <p>Otras denominaciones:</p> <p>NCP Jefe de operaciones de parques públicos</p> <p>NCP Jefe de operaciones de parques temáticos y de atracciones</p>
2.3 Competencias Específicas	<p>CE01-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Planear actividades de operación y procesos en parques de atracciones y temáticos según metas y objetivos organizacionales.²</p> <p>CE02-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Organizar actividades operativas en parques de atracciones y temáticos teniendo en cuenta equipo asignado y sostenibilidad.</p> <p>CE03-5-AFIR-REC-14312-E-009– Controlar actividades operacionales y procesos en parques de atracciones y temáticos teniendo en cuenta gestión de calidad y norma de seguridad.³</p> <p>CE04-5-AFIR-REC-14312-E-009– Coordinar actividades operativas y personal del área según criterios de calidad y manuales de uso.</p>

² Norma adaptada de: SENA 210303028_V2_ [en línea]. [Consultado 14/05/2024].

³ Norma adaptada de: SENA 220601077_V1_ [en línea]. [Consultado 16/05/2024]. Colombia.

	CE05-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Supervisar equipo de trabajo y recursos teniendo en cuenta plan de trabajo e indicadores de gestión.
	CE06-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Gestionar sistema de seguridad y calidad en parques de atracciones y temáticos de acuerdo con plan y normativa.
	CE07-5-AFIR-REC-14312-E-009 –Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. ⁴ (TRANSVERSAL)
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE01-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Planear actividades de operación y procesos en parques de atracciones y temáticos según metas y objetivos organizacionales. ⁵
Elemento de competencia 1. Disponer información de soporte teniendo en cuenta criterio técnico y política organizacional.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La revisión de política organizacional corresponde con gestión de calidad y criterio técnico. La determinación de metas y objetivos corresponde con criterio técnico y recurso económico. El diagnóstico y estado de procesos corresponde con política organizacional y objetivos organizacionales. La verificación de perfiles asignados y hojas de vida corresponde con criterio técnico y política organizacional. La integración de normas de medioambiente, seguridad y salud corresponde con política organizacional y metas. La confirmación de factores y variables de evaluación corresponde con criterio técnico e indicadores de gestión. 	
Elemento de competencia 2. Plantear estrategias de coordinación y control de acuerdo con metas e indicadores de gestión organizacional.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La organización de plazos y porcentajes de operación corresponde con metas e indicadores de gestión. La elaboración de flujos de trabajo corresponde con objetivos y operación asignada. El establecimiento de metas de desempeño individual cumple con indicadores de gestión y política organizacional. La previsión de recursos necesarios corresponde con cumplimiento de objetivos e indicadores de gestión. La organización de actividades individuales cumple con plan y estrategias de coordinación. La disposición de servicios y productos corresponde con plan operativo y metas. 	
Elemento de competencia 3. Estimar gastos e ingresos de áreas teniendo en cuenta operación y procesos en parques.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> El aseguramiento operativo cumple con coordinación de áreas y política de la empresa. El control de estándares y variables corresponde con recursos económicos y procesos en parques. El hallazgo de inconsistencias económicas o falta de recursos cumple con resolución de problemas y recurso económico. La medición del gasto e ingresos cumple con indicadores de gestión y política empresarial. La reformulación de acciones corresponde con operación y procesos en parques. El ajuste de datos corresponde con operación y objetivo de la empresa. 	

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

⁵ Norma adaptada de: SENA 210303028_V2_ [en línea]. [Consultado 14/05/2024].



Elemento de competencia 4. Programar acciones de supervisión teniendo en cuenta equipo de trabajo y objetivos del área.

Criterios de desempeño

- La revisión de recursos y asignaciones cumple con plan de ajustes y objetivos del área.
- La solución a limitaciones operativas corresponde con objetivos del área y recursos.
- La preparación de instrumentos de seguimiento está acorde con operación del área y equipo de trabajo.
- El establecimiento de tiempos y resultados corresponde con equipo de trabajo y plan.
- La propuesta de cronograma corresponde con tiempo y plan de trabajo.
- La disposición de reglamentaciones y políticas cumple con objetivos del área y protocolo organizacional..

Contexto de la competencia.

• **Recursos utilizados:**

Equipos de cómputo
 Formatos de plan de trabajo
 Procedimientos técnicos
 Espacio de trabajo dotación tablero, mesas y sillas
 Listado de perfiles equipo de trabajo
 Inventario de recursos y presupuesto
 Indicadores de gestión
 Instrumentos de seguimiento
 Inventarios
 Listado de proveedores
 Planos
 Equipos de trabajo

• **Productos y resultados (evidencias):**

Procedimiento de gestión y control de coordinación
 Selección de indicadores de gestión
 Gráficos de procesos de planeación
 Cronograma y programación
 Presupuesto
 Planes de acción y seguimiento
 Directorio de proveedores y criterios de evaluación
 Seguimiento y control de inventario
 Funciones de equipo de trabajo
 Ajustes a presupuesto
 Informes

• **Información requerida (referentes):**

Sistema de Gestión de Calidad
 Procesos organizacionales y reglamento del trabajo
 Normativas
 Plan de gestión
 Manuales de recursos
 Mapas, históricos y planos de escenarios
 Modelo operativo de parques y atracciones

COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE02-5-AFIR-31390-E-00X – Organizar actividades operativas en parques de atracciones y temáticos teniendo en cuenta equipo asignado y sostenibilidad.
-------------------------------	--



Elemento de competencia 1. Gestionar equipos, recursos, operación y servicio teniendo en cuenta planeación y criterio técnico.

Criterios de desempeño

- La asignación de funciones del área cumple con planeación y perfiles de equipo.
- La verificación del inventario de materiales, insumos y equipos está acorde con operación y criterio técnico.
- La determinación de materiales, insumos, equipos está acorde con planeación e inventario.
- La disposición de operaciones y reparación de equipos está acorde con cronograma y criterio técnico.
- La organización de materiales, insumos y equipos corresponde con planeación y seguridad en el trabajo.
- El control del plan de adquisición cumple con gestión del área y política organizacional.

Elemento de competencia 2. Determinar actividades en áreas según equipo asignado y sostenibilidad.

Criterios de desempeño

- El manejo de información de reglamento, asignaciones y cumplimiento de metas corresponde con política organizacional y técnica de comunicación.
- La aplicación de técnica motivacional corresponde con trabajo en equipo y metas.
- El seguimiento al clima laboral está acorde con sostenibilidad y equipo asignado.
- El control operativo de áreas corresponde con indicadores y seguimiento individual.
- El trabajo en equipo corresponde con sostenibilidad y plan.

Elemento de competencia 3. Establecer acciones operativas de acuerdo con trabajo en equipo y política organizacional.

Criterios de desempeño

- La orientación a resultados está acorde con estándar organizacional y trabajo en equipo.
- La colaboración con otras áreas cumple con la política organizacional y mejora continua.
- La apropiación del sistema de calidad está acorde con política organizacional.
- El cuidado de recursos asignados cumple con sostenibilidad y gestión de calidad.
- El cumplimiento normativo de seguridad y medioambiente corresponde con gestión de calidad y trabajo en equipo.

Contexto de la competencia

● **Recursos utilizados:**

Plan de trabajo
Equipos de cómputo
Espacio de trabajo mesas y sillas
Normativas de seguridad y sostenibilidad
Plan de trabajo
Estructura de la organización
Manual de procedimiento
Fichas de recursos humanos
Formatos de operaciones

● **Productos y resultados (evidencias):**

Procedimientos organizacionales
Plan de trabajo y asignaciones
Direccionamiento de áreas
Plan de sostenibilidad por áreas
Plan de manejo de seguridad
Plan de red de emergencias

Formato control de manejo medioambiental	
<ul style="list-style-type: none"> Información requerida (referentes): Sistema de gestión de calidad Manual de recursos humanos Modelos internacionales y nacionales de gestión Normativa de riesgos	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE03-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Controlar operaciones y procesos en parques de atracciones y temáticos teniendo en cuenta gestión de calidad y norma de seguridad. ⁶
Elemento de competencia 1. Cumplir proceso de medición según estándar organizacional y juicio valorativo.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> El alcance del propósito corresponde con juicio valorativo y estándar organizacional. La fijación de frecuencia corresponde con estándar empresarial y norma de calidad. El uso de instrumentos corresponde con proceso de medición y juicio valorativo. El cotejo de requerimientos cumple con estándares de calidad y juicio valorativo. El seguimiento a indicadores de evaluación está acorde con estándar organizacional y sostenibilidad. La estandarización de procesos está acorde con la política de la empresa. 	
Elemento de competencia 2. Inspeccionar procesos y operaciones del área según gestión de calidad y normativa.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La información del proceso de inspección cumple con protocolo del área y gestión de calidad. La implementación técnica de inspección corresponde con cronograma y normativa. La calificación de atributos corresponde con gestión de calidad y criterio técnico. La determinación de hallazgos está acorde con estándar y auditoría de mantenimiento. El registro de información corresponde con criterio técnico y tecnología de la información. El manejo de resultados cumple con protocolo organizacional y normativa. 	
Elemento de competencia 3. Seguir plan de mejora teniendo en cuenta hallazgos y mejora continua.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La socialización de acciones de mejora cumple con normativa y cronograma de actividades. La confirmación del estándar cumplido corresponde con seguimiento y protocolo organizacional. La solución de hallazgos cumple con criterio técnico y mejora continua. La emisión de recomendaciones cumple con hallazgos y mejora continua. La proposición de mejora está acorde con hallazgos y procedimiento técnico. 	
Contexto de la competencia <ul style="list-style-type: none"> Recursos utilizados: Listado de requerimientos Manual de estándares e indicadores de operación y hallazgos Procedimiento de inspección Acciones de mejora por área Contacto de actores clave de seguridad local Plan de operaciones Equipos de cómputo	

⁶ Norma adaptada de: SENA 220601077_V1_ [en línea]. [Consultado 16/05/2024]. Colombia.



Software de medición indicadores de juicios de hallazgos

- **Productos y resultados (evidencias):**

Formato de evaluación de estándares
Listas de chequeo de equipos y operación
Informe de inspección previa y de operaciones
Reporte de hallazgos
Control de mantenimiento
Herramientas, utensilios, máquinas
Gestión de Plan de seguridad actores clave
Protocolos organizacionales
Cronograma de actividades de seguimiento operativo

- **Información requerida (referentes):**

Política de gestión de calidad
Manuales de equipos
Procedimientos y protocolos organizacionales
Listado de actores clave de seguridad
Normativa

COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE04-5-AFIR-REC-14312-E-009– Coordinar operación y personal del área según criterios de calidad y manuales de uso.
-------------------------------	---

Elemento de competencia 1. Ajustar procesos de acuerdo con seguimiento y mejora continua.

Criterios de desempeño

- La caracterización del proceso y operación de área corresponde con criterio técnico.
- La actualización de procesos y operación del área corresponde con criterios técnicos y mejora continua.
- El control operativo corresponde con mejora continua y plan de trabajo.
- El seguimiento a procesos de área está acorde con manual de uso y cronograma.
- La disposición de áreas corresponde con plan de trabajo y seguimiento operativo.
- La actualización de inventario y requerimientos corresponde con reporte de novedades y mejora continua..

Elemento de competencia 2. Mantener operación y procesos de acuerdo con criterio de calidad y autonomía.

Criterios de desempeño

- La garantía de responsabilidad de operaciones y procesos corresponde con manual y autonomía.
- El cumplimiento de calidad operativa y de procesos está acorde con la autonomía y criterio técnico.
- La operación y procesos corresponden con indicadores de gestión y criterio de calidad.
- La interacción del equipo de trabajo corresponde con tiempos y tipo de proceso.

Elemento de competencia 3. Documentar actividades operativas y procesos según criterios de calidad y manuales de uso.

Criterios de desempeño

- La determinación del diagrama de flujo corresponde con manuales de uso y equipo de trabajo.
- El seguimiento de acciones individuales corresponde con criterios de calidad y política organizacional.
- La valoración de roles está acorde con manuales de uso y procesos.
- La verificación de flujo y proceso está acorde con asignación de responsabilidad y cronograma.
- La normalización operativa y procesos corresponde con criterios de calidad y política organizacional.

Contexto de la competencia

- **Recursos utilizados:**



Procesos y procedimientos
Plan operativo por equipos
Indicadores de gestión
Gestión de espacios
Planos y fichas de Espacios
Software de control de asignaciones
Equipos de cómputo
Mesas y sillas

● **Productos y resultados (evidencias):**

Plan de acción y acciones de seguimiento
Cronograma de trabajo
Informes de avance y cierre de operativo
Planes de mejora
Ficha de evaluación de operaciones
Protocolo de seguridad

● **Información requerida (referentes):**

Política de calidad y normativa de operación y de áreas
Técnicas de trabajo en equipo
Procedimiento técnico

COMPETENCIA A ESPECÍFICA	CE05-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Supervisar equipo de trabajo y recursos teniendo en cuenta plan de trabajo e indicadores de gestión.
---------------------------------	---

Elemento de competencia 1. Seguir resultados de desempeño de acuerdo con plan de seguimiento e indicadores de gestión.

Criterios de desempeño

- La implementación del plan operativo o de mejora está acorde con indicadores de gestión.
- El ajuste de objetivos de seguimiento corresponde con plan y técnicas de comunicación.
- La aplicación de instrumentos corresponde con indicadores de gestión y plan de seguimiento.
- La realimentación de resultados está acorde con plan de seguimiento e indicadores de gestión.
- La revisión de avance o mejora cumple con plan y política organizacional.
- El logro de indicadores cumple con tiempo estimado e indicadores de gestión.

Elemento de competencia 2. Orientar equipo según plan de trabajo y técnicas de liderazgo.

Criterios de desempeño

- La comunicación asertiva cumple con criterio técnico y técnicas de liderazgo.
- La asesoría de actividades y tareas corresponde con plan de trabajo y experticia.
- La gestión de espacios de orientación al logro cumple con plan y disposición de aprendizaje.
- El acompañamiento al desempeño cumple con técnicas de comunicación y técnicas de liderazgo.
- El desarrollo del equipo está acorde con motivación y técnicas de liderazgo.
- La dirección de actividades precisas y controladas cumple con plan de trabajo y técnicas de comunicación.

Elemento de competencia 3. Implementar acciones de mejora según desempeño y política organizacional.

Criterios de desempeño

- La identificación de problemas operativos o de servicio corresponde con evaluación y seguimiento.
- La recopilación de datos está acorde con cronograma y plan de mejora.
- La determinación de vacíos de habilidades o destrezas está acorde con evaluación y desempeño.
- La integración del equipo de trabajo corresponde con técnicas de motivación y organizacional.

<ul style="list-style-type: none"> La toma de decisiones corresponde con indicadores de cumplimiento y desempeño. El cierre de plan de mejora corresponde con cronograma y evaluación del desempeño. 	
<ul style="list-style-type: none"> Contexto de la competencia Procesos y procedimientos Plan operativo por equipos Indicadores de gestión del desempeño Perfiles de equipos de trabajo Gestión de espacios Planos y fichas de Espacios Software de control de asignaciones Equipos de cómputo Mesas y sillas Productos y resultados (evidencias): Plan de acción y acciones de seguimiento Fichas individuales de trabajador Cronograma de trabajo Informes de avance y cierre de desempeño Planes de mejora Ficha de evaluación individual Protocolo de seguimiento individual Información requerida (referentes): Política de calidad y normativa de contratación Técnicas de trabajo en equipo Procedimiento técnico Manual de supervisión de equipos 	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE06-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Gestionar sistema de seguridad y calidad en parques de atracciones y temáticos de acuerdo con plan y normativa.
Elemento de competencia 1. Verificar acciones de mantenimiento de espacios y equipos según procedimiento técnico y normativa.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> La valoración de atracciones y dispositivos corresponde al procedimiento técnico y normativa. La solicitud de cambio o arreglo de equipos y espacios corresponde con procedimiento técnico y plan de trabajo. La resolución de conflictos corresponde con tipo de riesgo y trabajo en equipo. El control de riesgos físicos corresponde con normativa y seguridad en el trabajo. La realimentación de riesgos físicos corresponde con procedimiento técnico y normativa. La evaluación de riesgos químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales está acorde con procedimiento técnico y normativa. 	



Elemento de competencia 2. Capacitar personal teniendo en cuenta plan de emergencia y normativa.

Criterios de desempeño

- El diseño de acciones formativas, capacitación o campañas de información corresponde con plan de emergencia y manejo de riesgos.
- El entrenamiento al equipo de primer respondiente está acorde con servicios y normativa.
- La promoción del plan de prevención está acorde con manual de emergencias y normativa.
- El seguimiento a medidas de mitigación, prevención y respuesta corresponde con plan de acción.
- La información y registros de inspección a equipos y espacios corresponde con capacitación y plan de emergencia.

Elemento de competencia 3. Mitigar riesgos potenciales en parques de atracciones y temáticos teniendo en cuenta condiciones de seguridad y plan de acción.

Criterios de desempeño

- El mejoramiento de prácticas seguras del servicio corresponde con plan de acción.
- El relacionamiento con actores clave y red de emergencias corresponde con política organizacional y condiciones de seguridad.
- La determinación de amenazas y riesgos está acorde con condiciones de seguridad y plan de acción.
- La estimación de vulnerabilidad corresponde con seguimiento y condiciones de seguridad.
- La verificación de pólizas de responsabilidad civil extracontractual corresponde con respuesta al riesgo y plan de acción.
- La actualización de actores clave de seguridad corresponde con directorio de prevención de desastres y seguridad.

Contexto de la competencia

● **Recursos utilizados:**

Equipos de cómputo
Software de seguridad y mantenimiento de espacio físico
Inventario de atracciones y dispositivos
Control de mantenimiento en espacios y equipos
Normas de seguridad y medioambiente
Formatos de seguimiento y cierre operativo
Planos de áreas
Señalética en espacios abiertos y cerrados
Curso de capacitación a personal en normativa
Inventarios de espacios y recursos de seguridad

● **Productos y resultados (evidencias):**

Ficha técnica de atracción o dispositivo de entretenimiento
Plan de mantenimiento de espacios
Plan de emergencia
Plan de desarrollo de cuidado y control medioambiental
Plan de asignación de áreas y ejecución de acciones
Planimetría de señales incluyentes
Plan de capacitación permanente en seguridad y medioambiente
Protocolo de orientación
Plan de riesgos y asignación de acciones
Comité de Gestión de riesgo

Informe de gestión de riesgos
 Informe de prácticas seguras en espacios abiertos y cerrados
 Certificado de capacitación y actualización en calidad y seguridad
 Control de manejo de insumos y materiales de mantenimiento y seguridad
 Formato de informe a seguimiento y mantenimiento
 Sinopsis de riesgos y acciones
 Estudio de casos de mitigación de riesgos o soluciones
 Seguimiento a plan y acciones preventivas
 Listado de identificación de vulnerabilidad en espacios

● **Información requerida (referentes):**

Manual de seguridad, de medio ambiente, de riesgos físicos y emergencias
 Manual de mantenimiento de espacios y atracciones o dispositivos
 Normativa
 Directorio de actores clave de seguridad

COMPETENCIA A ESPECÍFICA	CE07-5-AFIR-REC-14312-E-009 —Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. ⁷ (TRANSVERSAL)
---------------------------------	---

Elemento de competencia 1. Recepcionar requerimiento según procedimiento de servicio y tipo de usuario.

Criterios de desempeño

- El manejo de lenguaje corresponde con técnicas de comunicación y procedimiento de servicio.
- La información clara está acorde con procedimiento de servicio y técnicas de comunicación.
- La solución de dudas y preguntas está acorde con técnicas de comunicación y procedimiento de servicio.
- La clasificación del requerimiento está acorde con procedimiento técnico y atención al usuario.
- El contacto con los usuarios está acorde con criterio técnico y política de servicio organizacional.
- El registro de solicitud cumple con Tecnología de la información y comunicación.

Elemento de competencia 2. Orientar respuesta según la normativa de procedimiento de servicio.

Criterios de desempeño

- El manejo de datos personales está acorde con el sistema de registro y normativa.
- La consulta técnica de respuesta corresponde con procedimiento de servicio.
- La preparación de respuesta corresponde con normativa y procedimiento de servicio.
- La confiabilidad de información cumple con normativa y con procedimiento técnico.

Elemento de competencia 3. Instruir técnicas de respuesta al equipo según el requerimiento del usuario y procedimiento organizacional.

Criterios de desempeño

- La organización personal y de espacios de trabajo está acorde con el protocolo de servicio y atención al cliente
- La orientación técnica de respuestas al cliente está acorde con el procedimiento organizacional y técnicas de comunicación.
- La preparación de respuestas e indicaciones está acorde con el procedimiento organizacional y atención a usuarios.
- El entrenamiento técnico de resolución de situaciones corresponde con protocolo de servicio y requerimiento de usuario.
- El cierre de la atención está acorde con procedimiento técnico y técnicas de comunicación.

⁷ Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea]. [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

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

- Sistemas de tecnología y comunicación
- Normativa de atención al cliente
- Documentación sobre estándares de calidad
- Manuales de gestión de espacios de trabajo
- Herramientas de formación
- Formatos de reporte o PQR

Productos y resultados (evidencias):

- Registros de solicitudes de clientes
- Informes de satisfacción del cliente
- Reporte de capacitaciones realizadas
- Informe de estadísticas de atención
- Auditoría de cumplimiento de protocolos y procedimientos
- Registros de seguimiento y cierre

Información requerida (referentes):

- Manual de atención al cliente
- Protocolos de servicio
- Normativas de protección de datos
- Documentos de Técnicas de comunicación
- Referencias de Sistemas de gestión de calidad
- Guías de capacitación.

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 B1: corresponde al nivel intermedio del Marco Común Europeo. 	5 créditos
	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. ● Pensamiento aleatorio y sistemas de datos. 	4 créditos
	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. ● Relaciones ético-políticas. ● Entorno vivo. ● Entorno físico. ● Relación ciencia, tecnología y sociedad. 	4 créditos



Competencias ciudadanas		Duración
<ul style="list-style-type: none"> • Convivencia y paz. • Participación y responsabilidad democrática. Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias 		3 créditos
Competencias Transversales		
Habilidades en el uso de las TIC		
Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración
Procesamiento de la información	<p>RA1. Planifica la recolección de datos de acuerdo con parámetros de disponibilidad, usabilidad, confiabilidad y pertinencia.</p> <p>RA2. Determina criterios de tratamiento y manipulación de datos de acuerdo con objetivos de procesamiento y análisis de la información.</p> <p>RA3. Interpreta datos a partir del uso de herramientas tecnológicas.</p> <p>RA4. Elabora informes de gestión a partir del tratamiento de la información en bases de datos.</p>	2 créditos
Protección de Salud y el medio ambiente		
Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración
Implementación del plan de protección ambiental	<p>RA1: Reporta los impactos y riesgos ambientales según los protocolos de la organización y el plan de manejo ambiental.</p> <p>RA2: Desarrolla las estrategias de protección del medio ambiente en función de la operación.</p> <p>RA3: Supervisa la implementación del plan de protección ambiental según los riesgos identificados y las necesidades de la organización.</p> <p>RA4: Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades</p>	3 créditos



		de todos los agentes implicados.	
Cultura emprendedora y empresarial			
Módulo	Referente para el aprendizaje		Duración
Proponer ideas y buscar oportunidades	RA1: Describe diferentes enfoques analíticos de identificación de oportunidades empresariales y lleva a cabo un análisis de necesidades involucrando a grupos de interés relevantes.		3 créditos
Manejar recursos	RA2: Ayuda a otros a reflexionar sobre sus necesidades, deseos, intereses y aspiraciones teniendo en cuenta objetivos; y, desarrolla un plan a partir de recursos limitados de la actividad de creación de valor.		
Educación Financiera y económica	RA3: Explica las diferencias entre balance y estado de pérdidas y ganancias, aplica un plan financiero y hace pronósticos de lo requerido considerando convertir las ideas en acción.		
Pasar a la acción	RA4: Define objetivos de largo plazo y establece el plan de acción teniendo en cuenta las prioridades y los hitos clave para crear valor.		
Manejar la incertidumbre, la ambigüedad y el riesgo	RA5: Aplica el concepto de pérdidas asequibles que oriente la toma de decisiones a partir de la creación de valor.		
Capacidad de innovación e investigación			
Módulo	Referente para el aprendizaje		Duración
Creatividad para solucionar problemas concretos	RA1: Demuestra pensamiento crítico y actitud de indagación en la solución de problemas concretos de su entorno. RA2: Desarrolla, implementa y comunicar nuevas ideas que contribuyen a buscar alternativas de solución a situaciones concretas de su campo profesional. RA3: Toma decisiones teniendo en		3 créditos

		cuenta datos e información pertinente, válida y confiable.	
--	--	--	--

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
CE01-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Planear actividades de operación y procesos en parques de atracciones y temáticos según metas y objetivos organizacionales. ⁸	
Duración créditos: 3	Duración en horas:
<p>Resultado de aprendizaje 1. Definir aspectos legales, operativos y administrativos de acuerdo con normativa y objetivos organizacionales.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Identifica aspectos legales, trámites y operación de parques de atracciones y temáticos de acuerdo con metas y procesos administrativos.</p> <p>CE 2: Actualiza aspectos legales y administrativos periódicamente teniendo en cuenta normativa y procesos.</p> <p>CE 3: Ajusta procesos de operación de acuerdo con normativa y objetivos organizacionales.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Gestionar métodos de control operativo de acuerdo con procedimientos y procesos organizacionales.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Revisa estado de procesos operativos y administrativos de acuerdo con objetivos organizacionales y metas.</p> <p>CE 2: Organiza plan teniendo en cuenta trazabilidad de objetivos y normativa.</p> <p>CE 3: Plantea métodos de acuerdo con documentación y seguimiento a procesos.</p> <p>CE 4: Desarrolla métodos teniendo en cuenta técnicas de comunicación y procesos.</p> <p>CE 5: Idea flujos de trabajo según procedimiento técnico y requerimientos procedimentales.</p> <p>CE 6: Optimiza recursos teniendo en cuenta método y metas organizacionales.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Prevé forma de seguimiento en tiempo real y monitoreo mediado por tecnología según funciones por proceso y plan.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Selecciona mecanismos de control de acuerdo con métodos y fase operativa.</p> <p>CE 2: Verifica recursos de acuerdo con plan y requerimiento metodológicos.</p> <p>CE 3: Determina métricas de desempeño según flujos de trabajo y procedimiento organizacional.</p> <p>CE 4: Crea formas de seguimiento según procedimiento técnico y tecnologías de la información.</p> <p>CE 5: Estructura lista de chequeo teniendo en cuenta seguimiento y control de acciones del equipo.</p> <p>CE 6: Propone técnicas de comunicación de acuerdo con trabajo en equipo y tecnología.</p>	
CE02-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Organizar actividades operativas en parques de atracciones y temáticos teniendo en cuenta equipo asignado y sostenibilidad.	
Duración créditos: 4	Duración en horas:
Resultado de aprendizaje 1. Programar acciones operativas de acuerdo con recursos y plan de acción.	

⁸ Norma adaptada de: SENA 210303028_V2_ [en línea]. [Consultado 14/05/2024].

Criterios de evaluación:

- CE 1:** Prioriza actividades y tareas de acuerdo con fases y objetivos.
CE 2: Gestiona recursos de acuerdo con procedimiento técnico y planeación general.
CE 3: Actualiza inventarios teniendo en cuenta operaciones y plan de acción.
CE 4: Comprueba cronogramas y manejo de tiempos asignados teniendo en cuenta procedimiento organizacional y sostenibilidad.
CE 5: Balancea tiempo de trabajo y asignaciones teniendo en cuenta equipos de trabajo y normativa.

Resultado de Aprendizaje 2. Distribuye personal teniendo en cuenta área de trabajo y perfiles.

Criterios de evaluación:

- CE 1:** Confirma perfil teniendo en cuenta procesos operativos y fases de gestión.
CE 2: Asigna funciones y actividades teniendo en cuenta plan y procesos operativos.
CE 3: Verifica equipos de acuerdo con proceso operativo y área de trabajo.

Resultado de Aprendizaje 3. Exponer acciones concretas según plan operativo y objetivos por área.

Criterios de evaluación:

- CE 1:** Orienta y da pautas técnicas previas de acuerdo con área de trabajo y asignación.
CE 2: Presenta programación, plan, objetivos según asignación y área de trabajo.
CE 3: Realiza encuentros con otras áreas de acuerdo con plan de emergencias y normativa.
CE 4: Resuelve dudas y preguntas administrativas u operativas de acuerdo con área de trabajo.
CE 5: Documenta procesos y procedimientos de acuerdo con áreas de trabajo y objetivos.
CE 6: Informa cronograma de reuniones de equipo y plan de evaluación de acuerdo con medios y tecnologías de la Información.

CE03-5-AFIR-REC-14312-E-009– Controlar actividades operacionales y procesos en parques de atracciones y temáticos teniendo en cuenta gestión de calidad y norma de seguridad.⁹

Duración créditos: 5

Duración en horas:

Resultado de aprendizaje 1. Realizar proceso de control teniendo en cuenta operación y gestión de calidad.

Criterios de evaluación:

- CE 1:** Comprende dimensión e importancia de procesos y operaciones teniendo en cuenta gestión de calidad y normativa.
CE 2: Optimiza actividades de acuerdo con operación y gestión de calidad.
CE 3: Elimina gastos y tareas teniendo en cuenta normativa y estándar organizacional.
CE 4: Amplia visión de mejoras de acuerdo con normativa y norma de seguridad.
CE 5: Inspecciona órdenes de materiales y normativos teniendo en cuenta recurso asignado y procedimiento técnico.

Resultado de Aprendizaje 2. Vigilar avance de control de operaciones y procesos según gestión de calidad y normativa.

Criterios de evaluación:

- CE 1:** Detecta no conformidades teniendo en cuenta gestión de calidad y criterio técnico.

⁹ Norma adaptada de: SENA 220601077_V1_ [en línea]. [Consultado 16/05/2024]. Colombia.

<p>CE 2: Mide indicadores de efectividad de equipos y procesos según plan de trabajo y cronograma de seguimiento.</p> <p>CE 3: Informa anomalías y errores de proceso y operacional teniendo en cuenta estándares y asignación de tareas.</p> <p>CE 4: Asegura supresión de ineficiencias de acuerdo con plan y procedimiento técnico.</p> <p>CE 5: Hace cumplir actividades, procesos y servicios teniendo en cuenta seguridad y eficiencia.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Implementa plan de mejora teniendo en cuenta criterio técnico y cronograma.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Desarrolla plan de mejoras de acuerdo con estándares e indicadores de seguimiento y hallazgos.</p> <p>CE 2: Recolecta resultados de mejora de acuerdo con cronograma de seguimiento y procedimiento técnico.</p> <p>CE 3: Sigue procedimiento según calidad y satisfacción del cliente de acuerdo con costos e ingresos.</p> <p>CE 4: Comunica resultados y plan de mejora teniendo en cuenta hallazgos y mejora continua.</p>	
<p>CE04-5-AFIR-REC-14312-E-009– Coordinar actividades operativas y personal del área según criterios de calidad y manuales de uso.</p>	
Duración créditos: 8	Duración en horas:
<p>Resultado de aprendizaje 1. Alcanzar objetivos y metas de acuerdo con trabajo en equipo y criterio de calidad.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Determina capacidades individuales de acuerdo con procesos y operación organizacionales.</p> <p>CE 2: Potencia habilidades y destrezas teniendo en cuenta manuales de uso y trabajo en equipo.</p> <p>CE 3: Demuestra liderazgo y capacidad de coordinación de acuerdo con toma de decisiones y técnicas comunicativas.</p> <p>CE 4: Informa posibles problemas y forma de solución teniendo en cuenta plan de trabajo y procesos asignados.</p> <p>CE 5: Soluciona controversias de acuerdo con seguimiento y áreas de trabajo.</p> <p>CE 6: Trabaja en equipo de acuerdo con criterios de calidad y cuidado de recursos asignados.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Delegar tareas y responsabilidades directas de acuerdo con operación y procesos organizacionales.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Muestra hoja de ruta individual y equipo teniendo en cuenta manual de operaciones y plazos programados.</p> <p>CE 2: Reconduce situaciones de acuerdo con inconvenientes y autonomía.</p> <p>CE 3: Seguir resultados de acuerdo con operación y procesos organizacionales.</p> <p>CE 4: Dar orientaciones de acuerdo con necesidades de equipo y gestión de calidad.</p> <p>CE 5: Indica operación de procesos y norma de sostenibilidad de acuerdo con responsabilidades y criterio de calidad.</p> <p>CE 6: Reporta incidentes al equipo y áreas comprometidas teniendo en cuenta autonomía y responsabilidades directas.</p>	

Resultado de Aprendizaje 3. Generar ambientes de confianza teniendo en cuenta técnicas de comunicación y mejora continua.

Criterios de evaluación:

CE 1: Usa canales comunicativos variados corresponde con criterios de calidad e interacción del equipo.

CE 2: Alinea objetivos individuales de acuerdo con técnicas de comunicación y ajustes de actividades.

CE 3: Mantiene el trabajo ajustado en tiempo y presupuesto según cambios de plan o procesos administrativos.

CE 4: Respeta espacios laborales de acuerdo con seguimiento y técnicas de comunicación.

CE05-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Supervisar equipo de trabajo y recursos teniendo en cuenta plan de trabajo e indicadores de gestión.

Duración créditos: 6

Duración en horas:

Resultado de aprendizaje 1. Verificar cumplimiento de tareas asignadas al personal de acuerdo con plan de trabajo e indicadores de gestión.

Criterios de evaluación:

CE 1: Explica resultados esperados individual y colectivamente de acuerdo con indicadores de gestión y plan de seguimiento.

CE 2: Facilita el trabajo individual y equipo de acuerdo con plan de trabajo y política organizacional.

CE 3: Aplica técnica de evaluación según alto rendimiento individual e indicadores de gestión.

Resultado de Aprendizaje 2. Gestiona técnicas y herramientas de acuerdo con asignación y desempeño individual.

Criterios de evaluación:

CE 1: Informa fase y objetivos esperados según plan de trabajo y desempeño individual.

CE 2: Diversifica canales de comunicación teniendo en cuenta técnicas y herramientas de desempeño.

CE 3: Integra nuevas habilidades y destrezas según asignación y necesidad operativa.

CE 4: Toma en cuenta el trabajo remoto según técnicas y herramientas operativas.

Resultado de Aprendizaje 3. Mejorar rendimiento individual y de equipo de acuerdo con política organizacional e indicadores de gestión.

Criterios de evaluación:

CE 1: Informa acciones de mejora individual teniendo en cuenta indicadores de gestión y seguimiento al desempeño.

CE 2: Provee capacitación permanente teniendo en cuenta problemas identificados y acciones de mejora.

CE 3: Determina mejoras teniendo en cuenta resultados de seguimiento y técnicas de comunicación.

CE 4: Entrega informe de cierre del plan teniendo en cuenta indicadores de gestión y rendimiento individual.

CE06-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Gestionar sistema de seguridad y calidad en parques de atracciones y temáticos de acuerdo con plan y normativa.

Duración créditos: 8

Duración en horas:

Resultado de aprendizaje 1. Establecer funciones y responsabilidades de actores internos y competentes teniendo en cuenta normativa y plan de emergencia.

Criterios de evaluación:

<p>CE 1: Verifica pólizas de responsabilidad y plan de seguridad teniendo en cuenta normativa y plan de emergencias.</p> <p>CE 2: Participa en comité de seguridad y plan de emergencia según normativa y actores internos.</p> <p>CE 3: Establece riesgos teniendo en cuenta estudios de caso y plan de emergencias.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Adoptar medidas de control y prevención teniendo en cuenta peligros y riesgos laborales o en servicio.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Sigue disposiciones de sistema de gestión de riesgos teniendo en cuenta plan de emergencias y normativa.</p> <p>CE 2: Actúa con eficacia de acuerdo con peligros y riesgos de trabajadores y clientes.</p> <p>CE 3: Mejora medidas de control según peligros y riesgos laborales o en servicio.</p> <p>CE 4: Reducir riesgos de acuerdo con trabajo en equipo y medidas de control.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Establecer sistema informativo de acuerdo con condiciones de seguridad y supervisión del sistema.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Desarrolla plan de inspección sistemática de procesos teniendo en cuenta instalaciones y equipos de trabajo.</p> <p>CE 2: Vigila ambiente laboral y servicio teniendo en cuenta supervisión del sistema de riesgos y condiciones de seguridad.</p> <p>CE 3: Comprueba daños de salud o señales de síntomas de acuerdo con medidas de prevención y control.</p> <p>CE 4: Controla reporte de accidentes y ausencias por enfermedad de acuerdo con condiciones de seguridad y sistema informativo.</p>	
<p>CE07-5-AFIR-REC-14312-E-009–Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. ¹⁰</p> <p>(TRANSVERSAL)</p>	
Duración créditos: 5	Duración en horas:
<p>Resultado de aprendizaje 1. Brindar atención a clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y técnicas de comunicación.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Prepara servicio de acuerdo con protocolo organizacional y procedimiento.</p> <p>CE 2: Responde dudas y necesidades del cliente según técnica de comunicación y protocolo organizacional.</p> <p>CE 3: Interactúa con clientes teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento de servicio.</p> <p>CE 4: Registra trámites y solicitudes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa.</p> <p>CE 5: Maneja tiempo de respuesta de acuerdo con requerimiento y criterio técnico.</p> <p>CE 6: Resuelve situaciones de acuerdo con protocolo organizacional y procedimiento de servicio.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Instruir en técnicas de servicio teniendo en cuenta procedimiento de servicio y protocolos de la organización.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Organiza material de entrenamiento de acuerdo con protocolo de servicio y procedimiento técnico.</p>	

¹⁰ Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea]. [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

- CE 2:** Demuestra técnicas de servicio acorde con procedimiento técnico y tipo de cliente.
- CE 3:** Ejecuta ejercicio práctico de servicio de acuerdo con instrucciones y criterio técnico.

Resultado de Aprendizaje 3. Implementa estrategias de servicio al cliente de acuerdo con normativa y trabajo en equipo.

Criterios de evaluación:

- CE 1:** Establece procedimiento y atención a clientes de acuerdo con canales de comunicación y tipo de servicio
- CE 2:** Estructura protocolos de acuerdo con tipo de servicio y canales de comunicación.
- CE 3:** Propone guiones de atención al cliente según tipo de proceso y técnicas de servicio.
- CE 4:** Da confiabilidad informativa según normativa y uso de imagen.

FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO		Duración 22 créditos
CE03-5-AFIR-REC-14312 -E-009- Controlar operaciones y procesos en parques de atracciones y temáticos teniendo en cuenta gestión de calidad y norma de seguridad. ¹¹	RA 3: Implementa plan de mejora teniendo en cuenta criterio técnico y cronograma. CE 1: Desarrolla plan de mejoras de acuerdo con estándares e indicadores de seguimiento y hallazgos. CE 2: Recolecta resultados de mejora de acuerdo con cronograma de seguimiento y procedimiento técnico. CE 3: Sigue procedimiento según calidad y satisfacción del cliente de acuerdo con costos e ingresos. CE 4: Comunica resultados y plan de mejora teniendo en cuenta hallazgos y mejora continua.	
	RA 2. Delegar tareas y responsabilidades directas de acuerdo con operación y procesos organizacionales. CE 1: Muestra hoja de ruta individual y equipo teniendo en cuenta manual de operaciones y plazos programados. CE 2: Reconduce situaciones de acuerdo con inconvenientes y autonomía. CE 3: Seguir resultados de acuerdo con operación y procesos organizacionales. CE 4: Dar orientaciones de acuerdo con necesidades de equipo y gestión de calidad. CE 5: Indica operación de procesos y norma de sostenibilidad de acuerdo con responsabilidades y criterio de calidad. CE 6: Reporta incidentes al equipo y áreas comprometidas teniendo en cuenta autonomía y responsabilidades directas. RA 3. Generar ambientes de confianza teniendo en cuenta técnicas de comunicación y mejora continua. CE 1: Usa canales comunicativos variados corresponde con criterios de calidad e interacción del equipo. CE 2: Alinea objetivos individuales de acuerdo con técnicas de comunicación y ajustes de actividades. CE 3: Mantiene el trabajo ajustado en tiempo y presupuesto según cambios de plan o procesos administrativos.	

¹¹ Norma adaptada de: SENA 220601077_V1_ [en línea]. [Consultado 16/05/2024]. Colombia.

	CE 4: Respeta espacios laborales de acuerdo con seguimiento y técnicas de comunicación.
CE05-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Supervisar equipo de trabajo y recursos teniendo en cuenta plan de trabajo e indicadores de gestión.	RA 2. Gestiona técnicas y herramientas de acuerdo con asignación y desempeño individual. CE 1: Informa fase y objetivos esperados según plan de trabajo y desempeño individual. CE 2: Diversifica canales de comunicación teniendo en cuenta técnicas y herramientas de desempeño. CE 3: Integra nuevas habilidades y destrezas según asignación y necesidad operativa. CE 4: Toma en cuenta el trabajo remoto según técnicas y herramientas operativas.
CE06-5-AFIR-REC-14312-E-009 – Gestionar el sistema de seguridad y calidad en parques de atracciones y temáticos de acuerdo con plan y normativa.	RA 2. Adoptar medidas de control y prevención teniendo en cuenta peligros y riesgos laborales o en servicio. CE 1: Sigue disposiciones de sistema de gestión de riesgos teniendo en cuenta plan de emergencias y normativa. CE 2: Actúa con eficacia de acuerdo con peligros y riesgos de trabajadores y clientes. CE 3: Mejora medidas de control según peligros y riesgos laborales o en servicio. CE 4: Reducir riesgos de acuerdo con trabajo en equipo y medidas de control.
E07-5-AFIR-REC-14312-E-009 –Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. ¹² (TRANSVERSAL)	RA 1: Brindar atención a clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y técnicas de comunicación. CE 1: Prepara servicio de acuerdo con protocolo organizacional y procedimiento. CE 2: Responde dudas y necesidades del cliente según técnica de comunicación y protocolo organizacional. CE 3: Interactúa con clientes teniendo en cuenta protocolo organizacional y procedimiento de servicio. CE 4: Registra trámites y solicitudes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa. CE 5: Maneja tiempo de respuesta de acuerdo con requerimiento y criterio técnico. CE 6: Resuelve situaciones de acuerdo con protocolo organizacional y procedimiento de servicio.

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 5 o superior del área de cualificación relacionada con AFIR y áreas afines.</p> <p>Deben demostrar experiencia de por lo menos cinco (5) 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</p>

¹² Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea]. [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

	<p>(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> <p>1) Pluritecnológico y polivalente diseñado para el aprendizaje significativo para desarrollo de habilidades y destrezas al mismo tiempo de conocimiento aplicado gracias a los espacios abiertos para la interacción, el manejo de información, de producción y de exhibición o exposición comparativa y lo más similar al espacio real de trabajo.</p> <p>2) Entornos personales de aprendizajes (EPA).</p> <p>3) Formales: aulas presenciales – virtuales. Bibliotecas. Centros de trabajo o lugar de trabajo.</p> <p>4) Informales participativos o no.</p> <p>Equipos o maquinaria:</p> <p>Computadores, televisor, tablero, comunicación, mesas, sillas.</p> <p>Medios de producción:</p> <p>Herramientas o instrumentos: requeridos que incluye los utensilios, de medición, las ofimáticas, software especializado.</p> <p>Materiales o insumos: requeridos como marcadores, normas, manuales, portafolios, papelería básica, internet.</p> <p>b. Descripción general:</p> <p>Ambiente diseñado para la formación técnica relacionada con organización y gestión, comunicación efectiva, liderazgo y motivación, conocimiento técnico, resolución de problemas y otros, dotado de 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>Software especializado de gestión.</p>
4.3. Requisitos de ingreso o acceso	<p>Título de bachiller académico o bachiller técnico conferido por instituciones de educación legalmente autorizadas y resultados de pruebas de estado que realiza el Icfes o su equivalente en otros países. Mayor de 16 años.</p>
4.4. Regulación de la Profesión	<p>Se sugiere revisar la normativa de Ley 1225 de 2008 y la Resolución 958 de 2010</p>