

DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN

La estructura de cualificación 5-AFIR-TRV-34232-E-010 – “Coordinación de servicios de actividades físicas, deportivas y recreativas” 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 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, derivado de las empresas que 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.

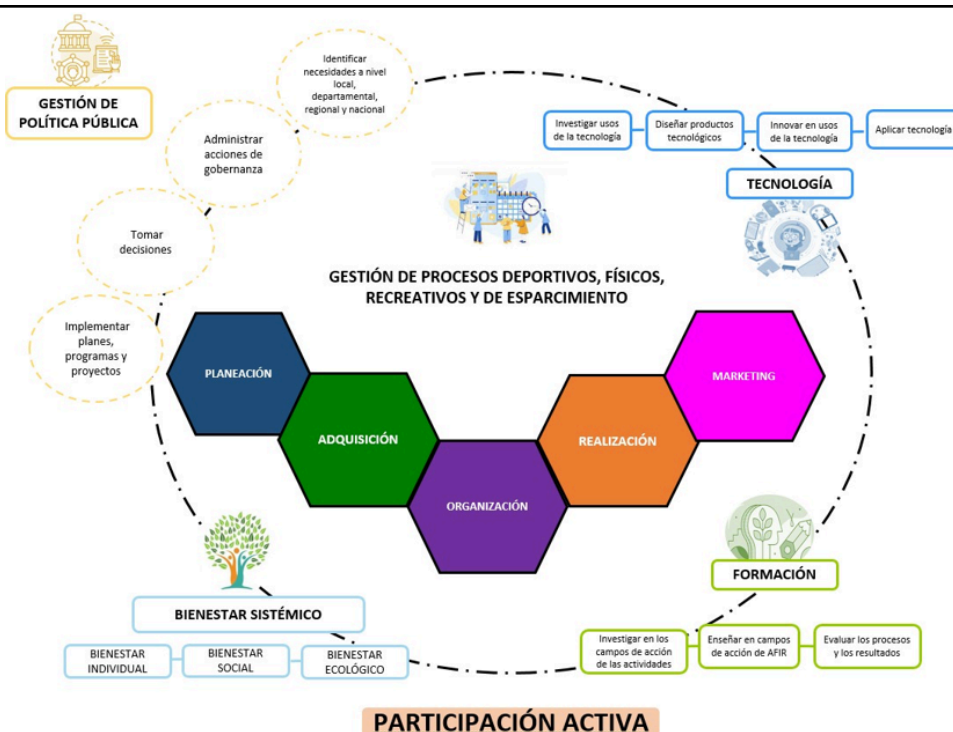
La prospectiva laboral y educativa – formativa, expresada en tendencias de contexto productivo tecnológicas, organizacionales, ambientales, creativas y de bienestar, dio como resultado la descripción de las brechas de cantidad, calidad y pertinencia con indicadores de orden cuantitativo y mostró el potencial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

Para la propuesta de diseño de la cualificación Nivel 5, se realizó la consulta de competencias nacionales e internacionales, encontrado afinidad con el SENA, Servicio nacional de Aprendizaje de Colombia y el Marco Neozelandés con habilidades como planear, implementar, supervisar estrategias y actividades, gestionar materiales, integrar uso de software en los procedimientos de la organización, manejo de equipos de trabajo y de acuerdo con tendencias, desarrollar y gestionar actividades de bienestar social o empresarial.

Finalmente y no menos importante, lo anterior con el propósito de promover la sostenibilidad, el bienestar y fomentar calidad de vida en Colombia.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN		
1.1 Denominación	Coordinación de servicios de actividades físicas, deportivas y recreativas	
1.2 Código de la cualificación	5-AFIR-TRV-34232-E-010	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	Planear, organizar y coordinar estrategias, eventos y servicios de las actividades físicas, deportivas y recreativas, supervisar procesos operativos, gestionar recursos e implementar estrategias de marketing y atención a usuarios teniendo en cuenta normativa, uso de tecnologías de información y comunicación con el propósito de promover la sostenibilidad, el bienestar y fomentar calidad de vida ¹	
2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)	Esquema cadena de valor:	

¹ Norma adaptada: SENA. NSCL 460601003_V2_ [en línea] [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

**Sector productivo:**

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

Contexto de acción:

Se desempeña en contextos como la planificación, organización y supervisión de actividades físicas, deportivas y recreativas para diversos grupos de personas, igualmente en contextos como instituciones educativas, centros de recreación, clubes deportivos, comunidades, y organizaciones gubernamentales o privadas.

Ocupaciones relacionadas:**33391 Agentes y promotores artísticos y deportivos**

33391006 Agente deportivo

33391023 Promotor de deportes

33391026 Promotor deportivo

34232 Recreadores

34232004 Líder de programas de recreación

Otras denominaciones:

NCP Promotor recreativo

NCP Promotor de actividad física

NCP Gestor de actividades físicas, deportivas y recreativas

2.3 Competencias**Específicas**

CE01-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Planear estrategias y actividades según protocolo organizacional y procedimiento técnico.

	CE02-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Gestionar materiales e insumos de actividades y servicios según normativa y promoción de sostenibilidad.
	CE03-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Implementar estrategias de marketing teniendo en cuenta protocolo organizacional y población objetivo.
	CE04-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Organizar eventos teniendo en cuenta normativa y protocolo organizacional.
	CE05-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Coordinar servicios de acuerdo con estrategias y procedimiento técnico.
	CE06-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Supervisar procesos operativos de acuerdo con procedimiento técnico y política de sostenibilidad.
	CE07-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. ² (TRANSVERSAL)
	CE08-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Desarrollar estrategias de bienestar y autocuidado teniendo en cuenta metodología y plan. (Transversal)
	CE09-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Usar software y aplicaciones tecnológicas teniendo en cuenta procedimiento organizacional y seguridad informática. (TRANSVERSAL)
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE01-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Planear estrategias y actividades según protocolo organizacional y procedimiento técnico.
Elemento de competencia 1. Elaborar plan de trabajo de acuerdo con procedimiento técnico y política de calidad. ³	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> • La determinación de actividades está acorde con protocolo organizacional. • La definición de objetivos y metas corresponde con estrategia y criterio técnico. • La selección de actividades corresponde con procedimiento técnico y orden de trabajo. • El establecimiento de cronograma cumple con política de calidad y planeación estratégica. 	
Elemento de competencia 2. Formular estrategia y actividades de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo organizacional.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> • El diagnóstico interno y externo cumple con oportunidades y amenazas organizacionales. • La integración de equipos de trabajo está acorde con procedimiento técnico y trabajo en equipo. • La propuesta de estrategia organizacional corresponde con protocolo organizacional y criterio técnico. • El establecimiento de procesos operativos cumple con procedimiento técnico y estrategia. • El seguimiento a resultados cumple con objetivos y criterios de evaluación. 	
Elemento de competencia 3. Establecer parámetros técnicos teniendo en cuenta estándares de calidad y protocolo organizacional.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> • La elección o adecuación de herramientas cumple con procedimiento técnico y estado organizacional. • La priorización de recursos corresponde con procedimiento técnico y criterio técnico. • La selección de criterios de evaluación corresponde con indicadores de gestión y plan. • El reconocimiento de habilidades y competencias de los empleados está acorde con la política organizacional. 	
Elemento de competencia 4. Organizar actividades de acuerdo con procedimiento técnico y objetivos.	

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

³ Adaptada. / ONET / 39-1014.00 / <https://www.onetonline.org/link/summary/39-1014.00> / Consultado 23/04/2024 / Colombia



Criterios de desempeño

- La delimitación de roles y responsabilidades está acorde con procedimiento técnico y objetivos.
- El direccionamiento estratégico corresponde con procedimiento técnico y objetivos.
- La comunicación de responsabilidades y expectativas corresponde con procedimiento organizacional.
- El discriminación de servicios y productos está acorde con organización técnica y operativa.

Contexto de la competencia.

Recursos utilizados:

- Formatos de planificación estratégica
- Planillas de cronogramas
- Planillas de definición de roles y responsabilidades
- Planillas para seguimiento de actividades
- Software de gestión de proyectos
- Software de recursos humanos
- Software de indicadores de gestión
- Aplicaciones para control de tareas
- Formatos de evaluación de desempeño
- Bases de datos para gestión de recursos
- Sistemas de comunicación interna
- Formatos para priorización de recursos
- Herramientas para diseño de estrategias organizacionales
- Aplicaciones de programación de actividades
- Formatos para propuestas de mejora y estrategias.
- Listas de verificación de cumplimiento normativo
- Sistemas de gestión de calidad
- Sillas, mesas, equipos de computo

Productos y resultados (evidencias):

- Plan de trabajo aprobado
- Cronograma detallado y validado
- Informe de diagnóstico interno y externo
- Actas de reuniones de diagnóstico y planificación
- Estrategia organizacional documentada
- Informes de indicadores de gestión
- Plan de evaluación de actividades
- Listados de asignación de roles y equipos
- Evaluaciones de desempeño del personal
- Registros de uso y aplicación de herramientas técnicas
- Informes de seguimiento a indicadores y resultados
- Certificados de cumplimiento de normas de calidad

Información requerida (referentes):

- Políticas organizacionales relacionadas con calidad, operación y recursos humanos
- Protocolos organizacionales para actividades físicas, deportivas y recreativas
- Manuales de procedimientos técnicos para planificación y ejecución de actividades
- Estándares de calidad aplicables al sector recreativo y deportivo
- Indicadores de gestión y criterios técnicos de evaluación
- Estudios de diagnóstico interno y externo (análisis FODA, encuestas, informes)



<ul style="list-style-type: none"> Reglamentos internos sobre roles, responsabilidades y comunicación Bases de datos de recursos disponibles (humanos, técnicos, financieros) Normatividad sectorial (reglamentos locales, nacionales o internacionales aplicables) Lineamientos de planeación estratégica institucionales o sectoriales Documentos históricos de resultados de proyectos anteriores Plantillas estándar de planificación (cronogramas, formatos de actividades) Guías técnicas de seguridad y sostenibilidad para actividades recreativas y deportivas Referencias bibliográficas sobre buenas prácticas en gestión de servicios recreativos y deportivos 	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE02-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Gestionar materiales e insumos de actividades y servicios según normativa y promoción de sostenibilidad.
<p>Elemento de competencia 1. Disponer materiales e insumos de acuerdo con normativa y plan de trabajo.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> La verificación de existencias de materiales e insumos está acorde con procedimiento técnico. La comprobación del estado de materiales e insumos corresponde con política organizacional. El conteo de materiales y recursos cumple con procedimiento técnico y política organizacional. El manejo de inventario está acorde con sostenibilidad y procedimiento técnico. 	
<p>Elemento de competencia 2. Ordenar materiales e insumos de actividades y servicios de acuerdo con plan y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> La agrupación de materiales e insumos está acorde con plan y procedimiento técnico. La eliminación de materiales e insumos vencidos corresponde con promoción de sostenibilidad y normativa. La utilización de estanterías, bolsas o cajas está acorde con procedimiento técnico y técnicas de inventario. El etiquetado de materiales y recursos cumple con procedimiento técnico y promoción de sostenibilidad. 	
<p>Elemento de competencia 3. Controlar materiales e insumos teniendo en cuenta promoción de sostenibilidad y protocolo organizacional.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> El registro de materiales e insumos corresponde con parámetro técnicos y promoción de sostenibilidad. La referenciación de entradas y salidas está acorde con protocolo organizacional e inventario de materiales. La aplicación del método o sistema de control de acuerdo con normativa y promoción de sostenibilidad. La valoración de calidad en materiales e insumos cumple con criterio técnico y protocolo organizacional. El cuidado y uso de materiales e insumos cumple con normativa y protocolo organizacional. 	
<p>Contexto de la competencia</p> <p>Recursos utilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de inventario Formatos de inventario Informe de inventario y utilización de recursos Plan de actividades y servicios Procedimiento técnico para la organización de materiales Sistema de almacenamiento Herramienta de Registro de control de materiales Mapa de espacio de inventario Herramientas: Estanterías, bolsas o cajas, etiquetadoras, básculas, equipos de inspección Equipos de cómputo y software especializado <p>Productos y resultados (evidencias):</p>	



- Informe de disponibilidad de materiales e insumos
- Reporte de verificación de existencias de materiales e insumos, acorde con el procedimiento técnico
- Fichas de caracterización equipos y materiales
- Procedimiento técnico y de política organizacional
- Sistema de organización de materiales e insumos
- Informe de revisión de materiales y recursos, validado conforme a normativa y política de calidad
- Registro de control de calidad de materiales e insumos
- Reporte de seguimiento del uso de materiales

Información requerida (referentes):

- Manual de procedimientos técnicos
- Política organizacional de gestión de recursos
- Sistema de inventario
- Informe histórico de utilización de materiales
- Normas de almacenamiento y clasificación
- Manual de uso y mantenimiento de insumos

COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE03-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Implementar estrategias de marketing teniendo en cuenta protocolo organizacional y población objetivo.
-------------------------------	---

Elemento de competencia 1. Poner en marcha alianzas público-privadas teniendo en cuenta protocolo organizacional y lineamiento técnico.

Criterios de desempeño

- La caracterización de población objetivo está acorde con alianzas y protocolo internacional.
- La determinación de mecanismos de alianzas está acorde con normativa y política de calidad.
- El emprendimiento colaborativo está acorde con población objetivo y normativa.
- La selección de socios está acorde con política de calidad y lineamiento técnico.
- El monitoreo periódico de resultados y riesgos cumple con normativa y lineamiento técnico.
- La integración de acciones de mejora corresponde con protocolo organizacional y objetivos.

Elemento de competencia 2. Establecer patrocinios y colaboraciones de acuerdo con normativa y política de calidad.

Criterios de desempeño

- La gestión contractual de beneficios mutuos está acorde con patrocinio y procedimiento organizacional.
- La especificación de responsabilidades y riesgos está acorde con normativa y estándar de calidad.
- La formalización de acuerdos económicos cumple con normativa y política de calidad.
- La incorporación de equipos de trabajo está acorde con beneficios esperados y normativa.

Elemento de competencia 3. Desarrollar técnicas comerciales y comunicativas según protocolo organizacional y población objetivo.

Criterios de desempeño

- La organización comercial y comunicativa corresponde con criterio técnico y población objetivo.
- La prestación de servicios o bienes corresponde con población objetivo y protocolo organizacional.
- La adaptación de técnicas comerciales está acorde con normativa y protocolo organizacional.
- La verificación de logros cumple con protocolo organizacional y población objetivo.

Contexto de la competencia**Recursos utilizados:**

- Recursos humano transdisciplinar (Especialistas en marketing, alianzas y relaciones públicas, Personal administrativo y legal, Equipos técnicos para monitoreo y verificación de resultados)



- Software CRM para gestionar relaciones y caracterizar la población objetivo
- Herramientas de análisis de datos para evaluar estrategias y resultados
- Plataformas de gestión de proyectos y comunicación digital (redes sociales, correo, etc.)
- Material promocional y publicitario (folletos, banners)
- Instrumentos de medición y monitoreo de resultados
- Presupuesto para actividades de marketing, alianzas y patrocinios
- Estudios de mercado y bases de datos de socios potenciales
- Protocolos organizacionales, normativas y estándares técnicos

Productos y resultados (evidencias):

- Caracterización de la población objetivo
- Alianzas público-privadas formalizadas
- Mecanismos de alianzas alineados con normativa y calidad
- Patrocinios y colaboraciones establecidas y formalizadas
- Acuerdos contractuales de beneficios mutuos
- Técnicas comerciales adaptadas a la población objetivo
- Servicios o bienes prestados conforme al protocolo organizacional
- Monitoreo de resultados y riesgos realizados
- Acciones de mejora implementadas
- Logros verificados según objetivos establecidos

Información requerida (referentes):

- Normativas y políticas de calidad aplicables
- Protocolos organizacionales y técnicos
- Lineamientos internacionales sobre alianzas y colaboraciones
- Estudio de mercado sobre la población objetivo
- Bases de datos de socios potenciales y colaboradores
- Informes de monitoreo de alianzas y patrocinios anteriores
- Información sobre programas educativos relevantes para los cargos identificados
- Estándares de calidad para la gestión de alianzas y patrocinios
- Procedimientos organizacionales para la formalización de acuerdos
- Indicadores clave de desempeño para medir resultados y riesgos

COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE04-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Organizar eventos teniendo en cuenta normativa y protocolo organizacional.
-------------------------------	---

Elemento de competencia 1. Establecer presupuesto de eventos de acuerdo con política de calidad y portafolio.

Criterios de desempeño

- El planteamiento de objetivos corresponde con portafolio y criterio técnico.
- La diferenciación de costos fijos y variables está acorde con portafolio y características del evento.
- La previsión económica de imprevistos cumple con presupuesto y política de calidad.
- El manejo de ajustes presupuestales está acorde con proveedores y tipo de evento.
- La presentación del presupuesto está acorde con tipo de evento y manejo de proveedores.
- El uso de aplicaciones y herramientas tecnológicas está acorde con política de calidad y procedimiento técnico.

Elemento de competencia 2. Ejecutar acciones de logística de acuerdo con protocolo organizacional y procedimiento técnico.

Criterios de desempeño

- La rentabilidad de las compras está acorde con procedimiento técnico y presupuesto.



- El almacenamiento de insumos cumple con procedimiento técnico y normativa.
- El seguimiento a inventarios corresponde con procedimiento técnico y normativa.
- La logística de servicios cumple con presupuesto y política de calidad.
- El servicio al cliente corresponde con atención al cliente y protocolo organizacional.

Elemento de competencia 3. Seguir política de calidad teniendo en cuenta organización de eventos y protocolo organizacional.

Criterios de desempeño

- La asociación de puntos críticos está acorde con Gestión de Calidad y normativa.
- La instauración de estándares e indicadores corresponde con manual técnico y protocolo organizacional.
- El cumplimiento de protocolos de inspección corresponde con Gestión de calidad y organización de eventos.
- La ejecución de procedimientos corresponde con requerimientos organizacionales y gestión de calidad..

Contexto de la competencia

Recursos utilizados:

- Herramientas y software de gestión de presupuesto
- Aplicaciones tecnológicas para planificación de eventos
- Proveedores de servicios y productos para eventos
- Personal especializado en logística y operaciones
- Materiales y equipos necesarios para el evento
- Documentación de normativas y protocolos organizacionales
- Procedimientos técnicos y manuales de calidad
- Bases de datos de inventarios y compras
- Recursos de comunicación y servicio al cliente
- Indicadores de desempeño y estándares de calidad

Productos y resultados (evidencias):

- Presupuesto de eventos detallado y aprobado
- Diferenciación clara de costos fijos y variables
- Previsión económica de imprevistos documentada
- Ajustes presupuestales registrados y justificados
- Informe de rentabilidad de compras y servicios
- Inventarios y almacenamiento de insumos controlados
- Logística de servicios y atención al cliente gestionada
- Cumplimiento de políticas de calidad en todas las etapas
- Establecimiento de estándares e indicadores de calidad
- Protocolos de inspección y procedimientos ejecutados
- Informes de seguimiento y evaluación post-evento

Información requerida (referentes):

- Normativas y políticas organizacionales relacionadas con la calidad y eventos
- Procedimientos técnicos para la organización de eventos
- Plantillas y herramientas tecnológicas para la gestión de presupuestos
- Manuales de estándares de calidad y protocolos organizacionales
- Base de datos de proveedores y servicios disponibles
- Reportes históricos de eventos anteriores y su rentabilidad
- Indicadores de desempeño para la evaluación de eventos
- Directrices para la gestión de inventarios y almacenamiento de insumos
- Documentación sobre el manejo de ajustes presupuestales



<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de inspección y evaluación post-evento 	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE05-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Coordinar servicios de acuerdo con estrategias y procedimiento técnico.
<p>Elemento de competencia 1. Detectar necesidades de usuarios según mercado objetivo y técnicas de investigación.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> La determinación de oferta, demanda y mercado corresponde con técnicas de investigación y procedimiento técnico. La alineación de oferta de valor con expectativas de usuarios está acorde con estrategias y mercado objetivo. La segmentación de mercado está acorde con servicios y procedimiento técnico. La obtención de información de deseos, hábitos de compra y expectativas está acorde con técnicas de investigación y mercado objetivo. El apoyo a redes sociales y otras fuentes informativas corresponde con técnicas de investigación y detección de necesidades. 	
<p>Elemento de competencia 2. Apoyar procesos de gestión con proveedores y clientes de acuerdo con estrategias y política organizacional.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> El relacionamiento con proveedores corresponde con normativa y estrategias de negociación. La gestión del servicio al cliente corresponde con criterio técnico y estrategias de promoción. El cumplimiento de pagos y servicios corresponde con normativa y política organizacional. La implementación de normativas cumple con gestión de calidad y sostenibilidad. El seguimiento a indicadores de satisfacción cumple con calidad de proveedores y servicio al cliente. 	
<p>Elemento de competencia 3. Dirigir servicios y atención especializada teniendo en cuenta estrategias y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> La revisión de riesgos de servicio cumple con técnicas de servicio y gestión de calidad. La ejecución de servicio corresponde con procedimiento técnico y atención especializada. La orientación y capacitación en servicio está acorde con manual de procedimiento y política organizacional. El manejo de información de recursos, apoyos y servicios disponibles está acorde con política organizacional y criterio técnico. El monitoreo de técnicas de servicio especializado corresponde con procedimiento técnico y normativa. 	
<p>Contexto de la competencia</p> <p>Recursos utilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnicas de investigación de mercado Procedimientos técnicos de coordinación de servicios Herramientas y plataformas de redes sociales Estrategias de negociación con proveedores Sistemas de gestión de servicio al cliente Herramientas para el seguimiento de indicadores de satisfacción Manuales de procedimientos y estándares de calidad Recursos para monitoreo de riesgos y técnicas de servicio especializado <p>Productos y resultados (evidencias):</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de análisis de oferta, demanda y mercado Segmentación de mercado definida y documentada 	





- Informes de investigación de deseos, hábitos de compra y expectativas de usuarios
- Estrategias de alineación de oferta de valor con expectativas de los usuarios
- Registro de interacción y apoyo a redes sociales y otras fuentes informativas
- Acuerdos y contratos con proveedores gestionados
- Documentación de gestión de pagos y servicios conforme a normativa
- Indicadores de satisfacción de clientes y proveedores
- Capacitación y orientación en servicio especializado documentada
- Informes de monitoreo y evaluación de riesgos de servicio y atención especializada
- Cumplimiento de procedimientos de gestión de calidad y sostenibilidad

Información requerida (referentes):

- Estrategias de segmentación y análisis de mercado objetivo
- Normativas y políticas organizacionales relacionadas con la coordinación de servicios
- Procedimientos técnicos para la gestión de servicios y atención especializada
- Bases de datos de proveedores y clientes
- Indicadores de satisfacción del cliente y calidad de servicio
- Herramientas y plataformas para el monitoreo de riesgos de servicio
- Estrategias y criterios para la negociación con proveedores
- Políticas de gestión de pagos y cumplimiento de normativas

COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE06-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Supervisar procesos operativos de acuerdo con procedimiento técnico y política de sostenibilidad.
-------------------------------	--

Elemento de competencia 1. Establecer responsabilidades y mejora continua según procedimiento técnico y objetivos.

Criterios de desempeño

- La planeación está acorde con objetivos y equipo de trabajo.
- La revisión de roles y funciones está acorde con manual de procedimiento y objetivos.
- La asignación y provisión de personal corresponde con objetivos y proceso de servicio.
- La organización de tiempo y cronograma corresponde con procedimiento técnico y política de sostenibilidad.
- El seguimiento individual cumple con normativa y procedimiento técnico.

Elemento de competencia 2. Elevar competencias del personal según Sistema de Gestión de Calidad y política de sostenibilidad.

Criterios de desempeño

- El desarrollo de competencias corresponde con Gestión de Calidad y objetivos.
- La implementación de plan de capacitación cumple con manual de procedimiento y actualización de procesos.
- La verificación de logros cumple con mejora continua y criterios de evaluación.
- La formación continua está acorde con política de sostenibilidad y fortalecimiento operativo.

Elemento de competencia 3. Seguir desempeño individual según operación asignada y planeación.

Criterios de desempeño

- La selección de indicadores e instrumentos corresponde con criterio técnico y plan de seguimiento.
- La coordinación del equipo cumple con operación asignada y desempeño individual.
- La aplicación de política sostenible cumple con indicadores de gestión y plan de seguimiento.
- El control de procesos operativos corresponde con política organizacional e instrumento.
- La mejora de acciones corresponde con criterio técnico y política organizacional.
- La presentación de informe y resultados está acorde con protocolo organizacional y objetivo.

Elemento de competencia 4. Manejar seguridad y contingencias de acuerdo con procedimiento técnico y trabajo en equipo.

Criterios de desempeño

- El aseguramiento de protocolos de respuesta corresponde con plan de contingencias y seguridad.
- La inspección de sistema de seguridad corresponde con planeación y normativa.
- La resolución de contingencias cumple con plan y normativa.
- La implementación de software y equipos de seguridad cumple con Tecnología de Información y Comunicación.
- La integración de acciones y equipos corresponde con plan de contingencia y seguridad.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados:

- Herramientas de planificación
- Personal capacitado
- Sistemas de Gestión de Calidad
- Plan de capacitación y desarrollo
- Indicadores de desempeño
- Instrumentos de seguimiento y control
- Protocolos de seguridad y contingencias
- Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)
- Informes y reportes de resultados

Productos y resultados (evidencias):

- Plan de trabajo y cronograma
- Informes de asignación de responsabilidades
- Informe de seguimiento individual
- Plan de capacitación implementado
- Indicadores de desempeño evaluados
- Informe de mejora continua
- Informe de resultados y logros
- Registro de incidentes de seguridad y contingencias
- Informe de inspección del sistema de seguridad
- Informe de implementación de protocolos de seguridad

Información requerida (referentes):

- Manual de procedimiento técnico
- Objetivos organizacionales
- Normativas y políticas de sostenibilidad
- Sistema de Gestión de Calidad
- Plan de capacitación y desarrollo
- Plan de contingencia y seguridad.
- Informe de evaluación de desempeño

COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE07-5-AFIR-REC-14312-E-009 –Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. ⁴ (TRANSVERSAL)
-------------------------------	---

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



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.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados:

- Sistemas de tecnología y comunicación
- Documentación sobre estándar de calidad
- Herramienta de formación
- Formatos de reporte o PQR
- Protocolo de atención al cliente
- Listado de clientes
- Equipos de cómputo, mesa, sillas, software

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 a cliente 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.
- Normativa de atención al cliente
- Manuales de gestión de espacios de trabajo

**COMPETENCIA
ESPECÍFICA**

CE08-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Desarrollar estrategias de bienestar y autocuidado teniendo en cuenta metodología y plan. (Transversal)

Elemento de competencia 1. Aplicar herramientas y métodos de estrategia teniendo en cuenta riesgos y criterio de viabilidad.

Criterios de desempeño

- La determinación de plan y programa corresponde con estrategia y política pública.
- La selección de herramienta corresponde con objetivos de plan y enfoques.
- El desarrollo metodológico está acorde con herramienta estratégica y lineamiento técnico.
- El alcance de objetivos corresponde con estrategia y herramienta aplicada.
- La gestión de riesgos corresponde con objetivos del bienestar y viabilidad estratégica.
- La integración de recurso tecnológico corresponde con riesgos y viabilidad estratégica.

Elemento de competencia 2. Ejecutar método según estrategia y trabajo en equipo.

Criterios de desempeño

- La gestión del tiempo está acorde con método y objetivos.
- El control de costos corresponde con objetivos y tiempos definidos.
- El manejo de adquisiciones corresponde con planeación y trabajo en equipo.
- El direccionamiento del equipo está acorde con protocolo de la organización y técnicas de comunicación.
- El seguimiento a indicadores de gestión corresponde con método y trabajo en equipo.
- La administración de acciones estratégicas cumple con trabajo en equipo e indicadores de gestión.

Elemento de competencia 3. Valorar resultados teniendo en cuenta objetivos y metodología.

Criterios de desempeño

- La revisión de resultados corresponde con método y criterio técnico..
- La medición del alcance está acorde con objetivos e informe de resultados.
- La proposición de acciones de mejora corresponde con metodología y Gestión de Calidad.

Contexto de la competencia
Recursos utilizados:

- Sistemas de tecnología y comunicación
- Sistemas de planificación
- Protocolos de Comunicación Organizacional
- Indicadores de Gestión
- Plataformas de evaluación de satisfacción del usuario
- Equipos de trabajo multidisciplinario
- Materiales de capacitación
- Manuales de procedimiento de la organización
- Proveedores y planes de adquisición



Productos y resultados (evidencias): <ul style="list-style-type: none"> • Plan y programa de bienestar y autocuidado • Herramientas estratégicas seleccionadas • Documentación de la gestión de riesgo • Informe de integración de recursos tecnológicos • Informe de viabilidad estratégica • Cronograma de actividades • Informe de control de costos • Plan de adquisiciones • Registro de dirección del equipo • Informe de evaluación de resultados 	
Información requerida (referentes): <ul style="list-style-type: none"> • Política pública en bienestar y autocuidado • Lineamientos técnicos para la gestión de riesgos • Métodos de evaluación y criterios técnicos • Manual de procedimientos organizacionales • Guías de indicadores de gestión y calidad 	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	CE09-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Usar software y aplicaciones tecnológicas teniendo en cuenta procedimiento organizacional y seguridad informática. (Transversal)
Elemento de competencia 1. Determinar equipos y herramientas teniendo en cuenta manejo de información y requerimientos digitales.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> • La identificación de dispositivos y aplicaciones está acorde con procedimiento técnico. • La elección de dispositivos y aplicaciones corresponde con procedimiento técnico y metodología. • La comprobación de funcionalidad y estado cumple con procedimiento técnico y manual de uso • La solución de hallazgos o problemas de funcionamiento corresponde con procedimiento técnico y protocolo organizacional. 	
Elemento de competencia 2. Manejar información organizacional de acuerdo con seguridad informática y herramientas web.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> • El alistamiento de equipamiento corresponde con procedimiento técnico. • El manejo de software y aplicaciones está acorde con procedimiento técnico y metodología. • El empleo de tecnología cumple con criterio técnico. 	
Elemento de competencia 3. Solucionar problemas de uso de tecnologías según el alcance y procedimiento técnico.	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> • Los procesos tecnológicos están acorde con protocolo organizacional y manual de uso. • La realimentación de usuarios está acorde con protocolo técnico. • El ajuste técnico de software, aplicaciones y equipamiento cumple con protocolo técnico. 	
Elemento de competencia 4. Documentar soluciones tecnológicas según procedimiento organizacional y habilidades tecnológicas..	
Criterios de desempeño <ul style="list-style-type: none"> • La verificación de cantidad y estado de dispositivos y aplicaciones tecnológicas corresponde con manual de uso y procedimiento técnico. 	



- La toma de decisiones corresponde con reporte de resultados e inventario.
- La disposición de dispositivos corresponde con programa y procedimiento técnico.
- El seguimiento y cuidado de dispositivos corresponde con procedimiento técnico y manual de uso.
- La actualización de aplicaciones corresponde con manual de tecnologías de la información y la comunicación.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados:

- Guías y Manuales Técnicos
- Herramientas Estratégicas: Software y métodos específicos (como matrices FODA, análisis de viabilidad)
- Tecnologías de Gestión de Proyectos
- Presupuestos y Herramientas de Control de Costos
- Sistemas de Inventario de Equipos
- Sistemas de Gestión de Información
- Software de Seguridad Informática
- Aplicaciones de Gestión de Datos
- Sistemas de Soporte Técnico
- Formularios de Retroalimentación de Usuario
- Plantillas de Reporte y Inventario
- Programas de Actualización de Aplicaciones
- Equipos de computo

Productos y resultados (evidencias):

- Reglamento de manejo seguro de tecnología
- Manual de autocuidado y salud, plan de pausas activas
- Listado de Equipos y Herramientas
- Informes de Evaluación de Funcionalidad
- Registros de Solución de Problemas
- Plan de Seguridad Informática
- Registros de Manejo de Datos
- Informes de Auditoría de Seguridad
- Procedimientos de Manejo de Información
- Registros de Interacciones con Soporte Técnico
- Formularios de Retroalimentación
- Registros de Inventario de Equipos
- Historial de Mantenimiento

Información requerida (referentes):

- Manual de Uso de Equipos
- Protocolos de Evaluación de Equipos
- Normas Técnicas de Equipos
- Documentos de Procedimientos Organizacionales
- Políticas de Seguridad Informática
- Procedimientos de Manejo de Datos
- Manual de Solución de Problemas

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 B2: 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						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Módulo</th><th>Referente para el aprendizaje</th><th>Duración</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Procesamiento de la información</td><td> RA1. Planifica la recolección de datos de acuerdo con parámetros de disponibilidad, usabilidad, confiabilidad y pertinencia. RA2. Determina criterios de tratamiento y manipulación de datos de acuerdo con objetivos de procesamiento y análisis de la información. RA3. Interpreta datos a partir del uso de herramientas tecnológicas. RA4. Elabora informes de gestión a partir del tratamiento de la </td><td>2 créditos</td></tr> </tbody> </table>	Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración	Procesamiento de la información	RA1. Planifica la recolección de datos de acuerdo con parámetros de disponibilidad, usabilidad, confiabilidad y pertinencia. RA2. Determina criterios de tratamiento y manipulación de datos de acuerdo con objetivos de procesamiento y análisis de la información. RA3. Interpreta datos a partir del uso de herramientas tecnológicas. RA4. Elabora informes de gestión a partir del tratamiento de la	2 créditos
Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración					
Procesamiento de la información	RA1. Planifica la recolección de datos de acuerdo con parámetros de disponibilidad, usabilidad, confiabilidad y pertinencia. RA2. Determina criterios de tratamiento y manipulación de datos de acuerdo con objetivos de procesamiento y análisis de la información. RA3. Interpreta datos a partir del uso de herramientas tecnológicas. RA4. Elabora informes de gestión a partir del tratamiento de la	2 créditos					



		información en bases de datos.	
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 de todos los agentes implicados.</p>		4 créditos
Cultura emprendedora y empresarial			
Módulo	Referente para el aprendizaje		Duración
Proponer ideas y buscar oportunidades	<p>RA1: Describe diferentes enfoques analíticos de identificación de oportunidades empresariales y lleva a cabo un análisis de necesidades involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		3 créditos
Manejar recursos	<p>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.</p>		



	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 comunica nuevas ideas que contribuyen a buscar alternativas de solución a situaciones concretas de su campo profesional. RA3: Toma decisiones teniendo en cuenta datos e información pertinente, válida y confiable.	3 créditos

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CE01-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Planear estrategias y actividades según protocolo organizacional y procedimiento técnico.

Duración créditos: 5

Duración en horas:

<p>Resultado de aprendizaje 1. Integrar los procesos estratégicos y operacionales según procedimiento técnico y protocolo organizacional.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Interpreta datos organizacionales recopilados según procesos estratégicos y métodos.</p> <p>CE 2: Analiza estado interno y externo de procesos de acuerdo con protocolo organizacional y criterio técnico.</p> <p>CE 3: Define o ajusta objetivos operacionales teniendo en cuenta análisis de procesos y estándares de calidad.</p> <p>CE 4: Configura tácticas teniendo en cuenta estrategias y operación organizacional.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Estructurar plan operativo y actividades de acuerdo con procedimiento técnico y procedimiento técnico.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Revisa acciones y detalles de mejora teniendo en cuenta objetivos estratégicos y evaluación técnica.</p> <p>CE 2: Elabora plan táctico y de seguimiento teniendo en cuenta objetivos y procedimiento técnico.</p> <p>CE 3: Propone plan de contingencias según proceso estratégico y operativo.</p> <p>CE4: Ajusta pautas y procedimientos de acuerdo con mejora continua y objetivos operacionales.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Ordenar acciones de seguimiento y medición según estándares de calidad y objetivos del plan.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Verifica plan de operación diaria según objetivos y estrategias.</p> <p>CE 2: Idea acciones de acompañamiento y seguimiento según plan operativo y criterios de eficiencia.</p> <p>CE 3: Delimita responsabilidades individuales y de equipo según perfiles y acciones de seguimiento.</p> <p>CE 4: Prepara información de objetivos organizacionales teniendo en cuenta técnicas de comunicación y protocolo organizacional.</p>	
<p>CE02-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Gestionar materiales e insumos de actividades y servicios según normativa y promoción de sostenibilidad.</p>	
Duración créditos: 8	Duración en horas:

Resultado de aprendizaje 1. Adquiere materiales e insumos de acuerdo con normativa y plan de trabajo.

Criterios de evaluación:

CE 1: Atiende lineamiento organizacional teniendo en cuenta procedimientos y presupuesto.

CE 2: Cumple normativas del mercado según proveedores y procedimiento técnico.

CE 3: Sigue políticas de operación de proveedores, compra y recepción de materiales e insumos según normativa y procedimiento técnico.

CE 4: Hace pedidos, pagos y trámites de compra según plan de trabajo y normativa.

CE 5: Verifica entregas, devoluciones y quejas teniendo en cuenta normativa y promoción de sostenibilidad.

CE 6: Sistematiza documentos de compra y adquisición de acuerdo con control documental y normativa.

Resultado de Aprendizaje 2. Maneja procedimientos de almacén, materiales e insumos de acuerdo con plan y criterio técnico.

Criterios de evaluación:

CE 1: Verifica calendario de abastecimiento según materiales e insumos y plan de trabajo.

CE 2: Autoriza suministros de acuerdo con plan de trabajo y procedimiento técnico.

CE 3: Opera sistema de información de acuerdo con tecnologías y plan de trabajo.

Resultado de Aprendizaje 3. Documenta procedimientos teniendo en cuenta promoción de sostenibilidad y protocolo organizacional.

Criterios de evaluación: Confirma datos de entradas y salidas según inventario y criterio técnico.

CE 1: Controla acumulación y pérdida de insumos y materiales teniendo en cuenta rotación y promoción de sostenibilidad.

CE 2: Actualiza bases de datos de almacén, salidas y transferencias de acuerdo con criterio técnico y software de inventario.

CE 3: Maneja tecnologías de la información de acuerdo con procedimiento y software de almacén.

CE03-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Implementar estrategias de marketing teniendo en cuenta protocolo organizacional y población objetivo.

Duración créditos: 6

Duración en horas:

Resultado de aprendizaje 1. Analizar claves del mercado de acuerdo con estrategias de marketing y Tecnologías de información y comunicación.

Criterios de evaluación:

CE 1: Comprende dinámicas de mercado según tipo de población y objetivos organizacionales.

CE 2: Reconoce diferencias de mercados teniendo en cuenta técnica de segmentación y público objetivo.

CE 3: Interpreta propuesta de valor según población objetivo y competencia de mercado.

CE 4: Selecciona canales comerciales y de comunicación teniendo en cuenta población objetivo y protocolo organizacional.

Resultado de Aprendizaje 2. Articular acciones con empresas público-privadas teniendo en cuenta objetivos en común y protocolo organizacional.

Criterios de evaluación:

CE 1: Estudia modelos, factores y riesgos de alianzas público-privadas teniendo en cuenta resultados y objetivos propuestos.

CE 2: Establecer relación con entidades y empresas de acuerdo con objetivos en común y marco normativo.

CE 3: Proponer espacios de diálogo y decisiones teniendo en cuenta protocolo organizacional y tipo de empresa u organización.

CE 4: Decidir acciones legales según tipo de alianza y acuerdos establecidos.

Resultado de Aprendizaje 3. Ejecutar alianzas público-privadas de acuerdo con principios de co-creación e innovación.

Criterios de evaluación:

CE 1: Identifica elementos clave de objetivos y financiación de acuerdo con fases y roles de socios.

CE 2: Proyecta ideas, programas y planes de acuerdo con objetivos en común y acciones co-creativas.

CE 3: Gestiona presupuesto y aportes de fondos teniendo en cuenta proyectos co-creados y objetivos en común.

CE 4: Implementa técnicas comerciales y comunicativas según población objetivo y objetivos comunes.

CE 5: Co-crea acciones sostenibles teniendo en cuenta lineamiento técnico y políticas de calidad.

CE 6: Trabaja en equipo teniendo en cuenta proceso administrativo y normativa.

Resultado de Aprendizaje 4. Seguir logros alcanzados según criterios de evaluación y plan de mejora.

Criterios de evaluación:

CE 1: Define instrumentos de evaluación según objetivos comunes y trabajo en equipo.

CE 2: Recopila información de logros teniendo en cuenta método sistemático y política de calidad.

CE 3: Identifica logros y desafíos de alianza de acuerdo con objetivos comunes y proyecto.

CE 4: Verifica impacto y retorno de inversión teniendo en cuenta criterios de evaluación y método sistemático.

CE 5: Formula plan de mejora según resultados y criterios de evaluación.

CE 6: Ajusta acciones teniendo en cuenta lecciones aprendidas y resultados de evaluación.

CE04-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Organizar eventos teniendo en cuenta normativa y protocolo organizacional.

Duración créditos: 8

Duración en horas:

Resultado de aprendizaje 1. Proyectar eventos según plan de trabajo y objetivos organizacionales.

Criterios de evaluación:

CE 1: Aporta al estudio de viabilidad previa de eventos deportivos, actividad física y recreación de acuerdo con población objetivo y procedimiento técnico.

CE 2: Detalla gastos e ingresos acorde con presupuesto y objetivos organizacionales.

CE 3: Estructura fases e indicadores de gestión según tipo de evento y presupuesto.

CE 4: Conformar equipo y comités según tipo de evento y plan de trabajo.

CE 5: Traza itinerarios, planos y actividades según presupuesto y trabajo en equipo.

CE 6: Prepara legalización y plan de emergencia de acuerdo con objetivos organizacionales y normativa.

Resultado de Aprendizaje 2. Desarrollar eventos teniendo en cuenta fases de gestión y normativa.

Criterios de evaluación:

CE 1: Sigue funciones de comités y equipos teniendo en cuenta asignaciones y protocolo organizacional.

CE 2: Comprueba alistamiento de recursos según plan y tipo de evento.

CE 3: Orienta equipos de trabajo según plan y normativa.

CE 4: Confirma servicios y ejecución de plan según criterio técnico y política de calidad.

CE 5: Cumple con itinerario y seguimiento de evento de acuerdo con fases y equipo de trabajo.

CE 6: Ajusta actividades de acuerdo con plan de trabajo y criterio técnico.

Resultado de Aprendizaje 3. Aplica herramientas de gestión según política de calidad y Plan de emergencia.

Criterios de evaluación:

CE 1: Gestiona plan de emergencia según plan y técnicas de comunicación.

CE 2: Valida información y actores de seguridad de acuerdo con plan de emergencia y política de calidad.

CE 3: Recopila resultados de evaluación según indicadores de evaluación y gestión del evento.

CE05-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Coordinar servicios de acuerdo con estrategias y procedimiento técnico.

Duración créditos: 5

Duración en horas:

Resultado de aprendizaje 1. Resolver necesidades de clientes según mercado objetivo y recursos.

Criterios de evaluación:

CE 1: Investiga mercado y necesidades de clientes de acuerdo con política organizacional y criterio técnico.

CE 2: Propone acciones de atención a proveedores y clientes de acuerdo con perfiles y necesidades del plan.

CE 3: Soluciona requerimientos y solicitudes de clientes teniendo en cuenta técnicas de comunicación y servicio.

CE 4: Procesa información de indicadores de satisfacción según política organizacional y estrategias de promoción.

CE 5: Entrega resultados de encuestas según indicadores y servicio al cliente.

CE 6: Integra fuentes de información según mercado objetivo y técnicas de comunicación.

Resultado de aprendizaje 2. Programar servicio según estrategias de atención especializada y objetivos definidos.

Criterios de evaluación:

CE 1: Optimiza programación según riesgos o contingencias.

CE 2: Asigna tareas y funciones de acuerdo con perfiles y necesidades del plan.

CE 3: Organiza experiencias fluidas de acuerdo con atención especializada y protocolo organizacional.

CE 4: Controla recursos teniendo en cuenta proveedores y política organizacional.

Resultado de Aprendizaje 3. Incluir servicios especializados, flexibles y adaptados teniendo en cuenta procedimiento técnico y mercado objetivo.

Criterios de evaluación:

CE 1: Determina necesidades especiales según población objetivo y política de inclusión.

CE 2: Responde al servicio especializado teniendo en cuenta recursos y proveedores.

CE 3: Cumple con servicio especializado de acuerdo con política de inclusión y necesidades.

CE06-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Supervisar procesos operativos de acuerdo con procedimiento técnico y política de sostenibilidad.

Duración créditos: 7

Duración en horas:

Resultado de aprendizaje 1. Canalizar acciones y motivación individual y del equipo según responsabilidades asignadas y mejora continua.

Criterios de evaluación:

CE 1: Presenta responsabilidades de acuerdo con perfil y asignación de cargo.

CE 2: Establece cronograma de seguimiento de acuerdo con cronograma y asignación de cargo.

CE 3: Induce a objetivos y funciones de acuerdo con contrato y plan de trabajo.

CE 4: Expone plan de incentivos de acuerdo con logros y objetivos.

CE 5: Sustenta criterios de evaluación y seguimiento teniendo en cuenta evaluación del desempeño.

Resultado de Aprendizaje 2. Tomar acciones correctivas y mejora continua según desempeño individual y procedimiento técnico.

Criterios de evaluación:

CE 1: Aplica instrumentos de evaluación de acuerdo con criterios de desempeño y procedimiento técnico.

CE 2: Interpreta resultados de acuerdo con objetivos y política de calidad.

CE 3: Asigna acciones de mejora de acuerdo con logros y seguimiento a asignaciones.

Resultado de Aprendizaje 3. Desarrollar destrezas, habilidades y conocimientos teniendo en cuenta plan de capacitación y política de sostenibilidad.

Criterios de evaluación:

CE 1: Capacita equipo de acuerdo con plan y acciones de mejora.

CE 2: Genera estrategias de integración y bienestar de acuerdo con trabajo en equipo y resolución de problemas.

CE 3: Valida aprendizajes y desarrollo de competencia según técnica de evaluación y criterios de desempeño.

CE07-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. ⁵
(TRANSVERSAL)

Duración créditos: 5

Duración en horas:

Resultado de aprendizaje 1. Brindar atención a clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

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.

Resultado de Aprendizaje 2. Instruir en técnicas de servicio teniendo en cuenta procedimiento de servicio y protocolos de la organización.

Criterios de evaluación:

CE 1: Organiza material de entrenamiento de acuerdo con protocolo de servicio y procedimiento técnico.

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.

⁵ Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea]. [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

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.	
CE08-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Desarrollar estrategias de bienestar y autocuidado teniendo en cuenta metodología y plan. (Transversal)	
Duración créditos:6	Duración en horas:
<p>Resultado de aprendizaje 1. Proponer acciones de autocuidado teniendo en cuenta política de bienestar y método.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Identifica necesidades de bienestar organizacional de acuerdo con técnicas y métodos de datos.</p> <p>CE 2: Analiza información de acuerdo con informe de resultados y método.</p> <p>CE 3: Elabora propuesta y programa de bienestar según método y cronograma.</p> <p>CE 4: Establece presupuesto según estrategias y política de bienestar.</p> <p>CE 5: Presenta programa de bienestar teniendo en cuenta principios de autocuidado y política organizacional.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 2. Implementa promoción de autocuidado según salud laboral y vida saludable.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Utiliza medios de comunicación y estrategias informativas según propuesta de autocuidado y vida saludable en familia.</p> <p>CE 2: Gestiona actividades informativas de acuerdo con cronograma y promoción de salud laboral.</p> <p>CE 3: Canaliza presupuesto teniendo en cuenta rutinas de autocuidado y eventos de salud laboral.</p> <p>CE 4: Integra acciones de salud y autocuidado de acuerdo con temporada y afectaciones por medioambiente.</p> <p>CE 5: Incluye a equipos de trabajo en programas teniendo en cuenta presupuesto y política de bienestar.</p>	
<p>Resultado de Aprendizaje 3. Verifica resultados de acuerdo con cronograma de eventos y objetivos de implementación.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>CE 1: Usa método de recolección y medición de datos de acuerdo con política de salud y bienestar.</p> <p>CE 2: Mejora plan de acuerdo con sugerencias y evaluación de política.</p> <p>CE 3: Actualiza objetivos y plan según necesidades de empleados y clientes.</p> <p>CE 4: Monitorea avances del plan de bienestar según métodos de evaluación y plan de mejora.</p>	
CE09-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Usar software y aplicaciones tecnológicas teniendo en cuenta procedimiento organizacional y seguridad informática. (TRANSVERSAL)	
Duración créditos: 6	Duración en horas:
<p>Resultado de aprendizaje 1. Implementar herramientas informáticas y digitales según criterio técnico y coordinación de procesos.</p> <p>Criterios de evaluación:</p>	

CE 1: Determina necesidad informática según procesos de coordinación y criterio técnico.

CE 2: Ubica riesgos de acuerdo con proceso informático y herramientas digitales.

CE 3: Decide implementación informática según habilidades tecnológicas y mejora de procesos organizacionales.

CE 4: Trámite necesidades informáticas de acuerdo con presupuesto y criterios de seguridad.

Resultado de Aprendizaje 2. Manejar dispositivos tecnológicos de acuerdo con protocolo organizacional y seguridad informática.

Criterios de evaluación:

CE 1: Emite reglamento de uso de tecnologías de acuerdo con procedimiento organizacional y criterio ético.

CE 2: Acuerda canales de comunicación laborales y de clientes según criterio técnico y seguridad informática.

CE 3: Actualiza dispositivos y software organizacional según presupuesto y seguridad informática.

CE 4: Ordena copias de seguridad según seguridad informática y cronograma.

CE 5: Promueve capacitación y actualización permanente de acuerdo con seguridad informática y dispositivos tecnológicos.

CE 6: Promociona ética digital y salud laboral según protocolo organizacional y seguridad informática.

Resultado de Aprendizaje 3. Disponer estrategias de realimentación de procesos según Tecnologías de Información y la Comunicación.

Criterios de evaluación:

CE 1: Consolida plan de actualización y mesa de ayuda según presupuesto y necesidades de coordinación.

CE 2: Informa daños o fallas de acuerdo con procedimiento técnico y protocolo organizacional.

CE 3: Fortalece interrelación con equipos de trabajo y clientes teniendo en cuenta Tecnologías de Información y comunicación.

CE 4: Gestiona políticas de seguridad de acuerdo con incidentes y procedimiento técnico.

CE 5: Hace informe de seguimiento teniendo en cuenta coordinación de acciones y habilidades tecnológicas.

FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO		Duración 16 créditos
CE03-5-AFIR-TRV-34232 -E-010 – Implementar estrategias de marketing teniendo en cuenta protocolo organizacional y población objetivo.	RA 3:	
	Ejecutar alianzas público- privadas de acuerdo con principios de co-creación e innovación.	
	CE 2: Proyecta ideas, programas y planes de acuerdo con objetivos en común y acciones co-creativas.	
	CE 3: Gestiona presupuesto y aportes de fondos teniendo en cuenta proyectos co-creados y objetivos en común.	
	CE 4: Implementa técnicas comerciales y comunicativas según población objetivo y objetivos comunes.	

	<p>CE 5: Co-crea acciones sostenibles teniendo en cuenta lineamiento técnico y políticas de calidad.</p> <p>CE 6: Trabaja en equipo teniendo en cuenta proceso administrativo y normativa.</p>
<p>CE04-5-AFIR-TRV-34232 -E-010 – Organizar eventos teniendo en cuenta normativa y protocolo organizacional.</p>	<p>RA 2: Desarrollar eventos teniendo en cuenta fases de gestión y normativ</p> <p>CE 1: Sigue funciones de comités y equipos teniendo en cuenta asignaciones y protocolo organizacional.</p> <p>CE 2: Comprueba alistamiento de recursos según plan y tipo de evento.</p> <p>CE 3: Orienta equipos de trabajo según plan y normativa.</p> <p>CE 4: Confirma servicios y ejecución de plan según criterio técnico y política de calidad.</p> <p>CE 5: Cumple con itinerario y seguimiento de evento de acuerdo con fases y equipo de trabajo.</p> <p>CE 6: Ajusta actividades de acuerdo con plan de trabajo y criterio técnico.</p>
	<p>RA 3: Aplica herramientas de gestión según política de calidad y Plan de emergencia.</p> <p>CE 1: Gestiona plan de emergencia según plan y técnicas de comunicación.</p> <p>CE 2: Valida información y actores de seguridad de acuerdo con plan de emergencia y política de calidad.</p> <p>CE 3: Recopila resultados de evaluación según indicadores de evaluación y gestión del evento.</p>
<p>CE05-5-AFIR-TRV-34232 -E-010 – Coordinar servicios de acuerdo con estrategias y procedimiento técnico.</p>	<p>RA 3: Incluir servicios especializados, flexibles y adaptados teniendo en cuenta procedimiento técnico y mercado objetivo.</p> <p>CE 1: Determina necesidades especiales según población objetivo y política de inclusión.</p> <p>CE 2: Responde al servicio especializado teniendo en cuenta recursos y proveedores.</p> <p>CE 3: Cumple con servicio especializado de acuerdo con política de inclusión y necesidades.</p>
<p>CE06-5-AFIR-TRV-34232 -E-010 – Supervisar procesos operativos de acuerdo con procedimiento técnico y política de sostenibilidad.</p>	<p>RA 2: Tomar acciones correctivas y mejora continua según desempeño individual y procedimiento técnico.</p> <p>CE 1: Aplica instrumentos de evaluación de acuerdo con criterios de desempeño y procedimiento técnico.</p> <p>CE 2: Interpreta resultados de acuerdo con objetivos y política de calidad.</p> <p>CE 3: Asigna acciones de mejora de acuerdo con logros y seguimiento a asignaciones.</p>
	<p>RA 3: Desarrollar destrezas, habilidades y conocimientos teniendo en cuenta plan de capacitación y política de sostenibilidad.</p> <p>CE 1: Capacita equipo de acuerdo con plan y acciones de mejora.</p> <p>CE 2: Genera estrategias de integración y bienestar de acuerdo con trabajo en equipo y resolución de problemas.</p>

	<p>CE 3: Valida aprendizajes y desarrollo de competencia según técnica de evaluación y criterios de desempeño.</p>
<p>CE07-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.⁶ (TRANSVERSAL)</p>	<p>RA 1: Brindar atención a clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y técnicas de comunicación.</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>CE08-5-AFIR-TRV-34232-E-010 – Desarrollar estrategias de bienestar y autocuidado teniendo en cuenta metodología y plan. (Transversal)</p>	<p>RA 2. Implementa promoción de autocuidado según salud laboral y vida saludable.</p> <p>CE 1: Utiliza medios de comunicación y estrategias informativas según propuesta de autocuidado y vida saludable en familia.</p> <p>CE 2: Gestiona actividades informativas de acuerdo con cronograma y promoción de salud laboral.</p> <p>CE 3: Canaliza presupuesto teniendo en cuenta rutinas de autocuidado y eventos de salud laboral.</p> <p>CE 4: Integra acciones de salud y autocuidado de acuerdo con temporada y afectaciones por medioambiente.</p> <p>CE 5: Incluye a equipos de trabajo en programas teniendo en cuenta presupuesto y política de bienestar.</p> <p>RA 3. Verifica resultados de acuerdo con cronograma de eventos y objetivos de implementación.</p> <p>CE 1: Usa método de recolección y medición de datos de acuerdo con política de salud y bienestar.</p> <p>CE 2: Mejora plan de acuerdo con sugerencias y evaluación de política.</p> <p>CE 3: Actualiza objetivos y plan según necesidades de empleados y clientes.</p> <p>CE 4: Monitorea avances del plan de bienestar según métodos de evaluación y plan de mejora.</p>

⁶ Norma adaptada de: SENA. NSCL 210601020_V2_ [en línea]. [Consultado 23/04/2024]. Colombia.

CE09-5-AFIR-TRV-34232 -E-010 – Usar software y aplicaciones tecnológicas teniendo en cuenta procedimiento organizacional y seguridad informática. (TRANSVERSAL)	<p>RA 2. Manejar dispositivos tecnológicos de acuerdo con protocolo organizacional y seguridad informática.</p> <p>CE 1: Emite reglamento de uso de tecnologías de acuerdo con procedimiento organizacional y criterio ético.</p> <p>CE 2: Acuerda canales de comunicación laborales y de clientes según criterio técnico y seguridad informática.</p> <p>CE 3: Actualiza dispositivos y software organizacional según presupuesto y seguridad informática.</p> <p>CE 4: Ordena copias de seguridad según seguridad informática y cronograma.</p> <p>CE 5: Promueve capacitación y actualización permanente de acuerdo con seguridad informática y dispositivos tecnológicos.</p> <p>CE 6: Promociona ética digital y salud laboral según protocolo organizacional y seguridad informática.</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 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 (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, 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	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.
4.4. Regulación de la Profesión	No aplica