DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN

La estructura de cualificación **6-SEPC-ASM-21634-E-006**– ***Dirección de Servicios de Astrología y Mancias****, será el referente nacional para la oferta educativa que conduce al Título de* ***Especialización Universitaria en Dirección de Servicios de Astrología y Mancias,*** *correspondiente al Nivel* ***6*** *del Marco Nacional de Cualificaciones. El análisis que la fundamenta y justifica, se presenta a continuación:*

Su diseño se realizó con un equipo de expertos técnicos del subsector de Astrología y Mancias, como respuesta a las necesidades de fortalecimiento del capital humano del subsector de Astrología y Mancias, perteneciente al Área de Cualificación de los Servicios Personales y a la Comunidad, SEPC, necesidades que fueron identificadas en los procesos de investigación adelantados en desarrollo de la metodología del Marco Nacional de Cualificaciones, tanto en fuentes primarias y secundarias, que permitieron identificar las Brechas de Capital Humano y las tendencias del subsector, así como el comportamiento del sector en sus principales entornos: socioeconómico, de empleo, organizacional, normativo, ambiental , tecnológico

En su construcción participaron expertas y expertos, representantes del subsector, entre los que se encuentran consultores de la astrología y las mancias en ejercicio, quienes, además de contar con amplia experiencia en la práctica han liderado o hecho parte de procesos de formación, y su aporte fue fundamental para la definición de los perfiles, las competencias y las cualificaciones. Entre las y los expertos que colaboraron se encuentran: Carolina Pérez Niño, Andrea Díaz Buitrago, Andrea Osorio, Diana Martínez, Giovanna Torres (GioTarot), Sofía Ramos (Miel Astral), Isis Montoya, Dielina Isabel Palomino, Marcela Vargas, Sari Cáceres, Crista Castellano, Sofía Ojeda (Sofipsique), Laura Vásquez, Berenice Mejía (Yare), Pedro Ochoa, Juan Carlos Cerón, Ricardo Villalobos, Esteban Valencia, Jorge Alvarado y David Leonardo Sánchez. Un agradecimiento especial, como institución, a la Gran Fraternidad Universal Fundacion del Doctor Serge Raynaud de la Ferriere por los aportes que su equipo brindó conceptualmente.

La Cualificación responde a la necesidad de dirigir la planificación, operación y mejora de los servicios simbólicos, teniendo en cuenta las particularidades del lenguaje astrológico y de las mancias, así como la articulación del ecosistema profesional, con el fin de garantizar una oferta situada, ética y de alta calidad, que contribuya al bienestar y la trayectoria de sentido de las personas usuarias.

El o la directora/a de Servicios de Astrología y Mancias es un perfil que, según el estudio de brechas de capital humano, BKH, presenta brechas de calidad en la falta de competencias transversales de gestión. Frecuentemente se carece de una formación en ética de la comunicación simbólica, lo que puede llevar a mensajes que generen dependencia o desinformación, comprometiendo la credibilidad del campo. De igual forma, al subcontratar, se corre el riesgo de que los profesionales externos no comprendan la ética y el universo simbólico del subsector; brechas de cantidad, especialmente en la alta demanda de roles que combinen la experiencia en gestión de servicios con el conocimiento profundo del subsector de astrología y mancias. No obstante, por costos y la naturaleza de la "marca personal", estas tareas suelen subcontratarse o ser asumidas por los propios practicantes, evidenciando una escasez de profesionales híbridos que puedan liderar equipos y gestionar servicios de manera coherente con la filosofía del subsector e incluso diseñar rutas formativas, y de pertinencia en la formación disponible, pues no prepara a quienes lideran estas prácticas, como también en habilidades de dirección que articulen los saberes simbólicos con las necesidades del mercado. Hay una desarticulación con los debates actuales (salud mental, género) y una baja capacidad de anticipación para integrar nuevas aplicaciones en contextos organizacionales o comunitarios. La formación en gestión a menudo es genérica y no es pertinente para un subsector basado en la marca personal. Además, es *un cargo que, según las tendencias identificadas y la prospectiva en el sector se va a requerir, pues se considera que será clave para crear marcos de formación integrales y estándares de calidad que permitan la consolidación de comunidades que generen conocimiento. Su función evolucionará hacia la gestión estratégica, diseñando modelos de negocio que articulen la práctica*

simbólica con la viabilidad económica y la creación de redes de trabajo colaborativo. Este perfil deberá liderar la institucionalización de estos saberes, fortaleciendo espacios de encuentro y certificación de conocimientos para aportar credibilidad a todo el subsector.

En cuanto a la oferta educativa, se encuentra que no existe en el país un programa de formación unificado que aborde la integralidad de las competencias de este perfil. Sin embargo, la oferta de Educación Superior provee programas relacionados que, en su conjunto, ofrecen una base sólida para el desarrollo de las habilidades requeridas. Esta oferta se nutre de programas de Educación Superior como Maestrías en Gerencia, especializaciones y pregrados en Administración de Empresas, así como de programas de Diseño Estratégico, Diseño de Servicios y de Experiencia de Usuario. De igual manera, en la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH) se encuentran diplomados y cursos que fortalecen competencias específicas. El número de egresados y matriculados, por tanto, no se resulta fácilmente consolidable bajo programa únicos, ya que la formación se obtiene de manera transversal. No hay oferta de programas educativos que aborden de manera específica el liderazgo y la gestión de servicios en el campo de la astrología y las mancias.

Esta cualificación le permite al Especialista en Dirección de Servicios de Astrología y Mancias, adquirir competencias para 1) Diseñar la programación de los servicios de consulta de actividades astrológicas y de mancias, de acuerdo con la demanda registrada, los perfiles del equipo y los principios éticos del servicio. (Planear); 2) Gestionar la operación de los servicios ofrecidos según la disponibilidad del equipo y el tipo de solicitud, garantizando el cumplimiento de los protocolos establecidos y la experiencia de usuario. (Hacer); 3) Verificar la calidad de las sesiones a través de informes de atención e instrumentos de evaluación definidos, teniendo en cuenta los criterios técnicos y la satisfacción expresada por las personas usuarias. (Verificar); 4) Modificar los protocolos de intervención, el enfoque de los servicios del acompañamiento simbólico a partir de los resultados de evaluación y las recomendaciones del equipo (Actuar); y 5) Liderar la articulación estratégica del servicio con el ecosistema profesional y social, de acuerdo con los principios éticos y de responsabilidad social, asegurando el impacto positivo y la legitimación de la oferta simbólica (Gestión Estratégica del Ecosistema).

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN		
1.1 Denominación	**Dirección de servicios de Astrología y Mancias.**	
1.2 Código de la cualificación	**6-SEPC-ASM-21634-E-006**	Versión: 01 - 2025
1.3 Nivel del MNC	**6**	
1.4 Área de cualificación	SERVICIOS PERSONALES Y A LA COMUNIDAD - SEPC	
1.5 Duración (horas-créditos)	Rango sugerido total para este nivel 20-32 créditos	
1.6 Organismo que autoriza la cualificación		
1.7 Institución que otorga la cualificación		
1.8 Referente de cualificación para:	Título de especialista universitario. Ley 30 de 1992, Decreto 1330 de 2019 y Decreto 529 de 2024.	
2. PERFIL DE COMPETENCIAS		
2.1 Competencia General	Dirigir la planificación, operación y mejora de los servicios simbólicos, teniendo en cuenta las particularidades del lenguaje astrológico y de las mancias, así como la articulación del ecosistema profesional, con el fin de garantizar una oferta situada, ética y de alta calidad, que contribuya al bienestar y la trayectoria de sentido de las personas usuarias.	
2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)	**Esquema cadena de valor:**  **Sector productivo:**	

	Se pueden desempeñar en centros y consultorios de servicios simbólicos, emprendimientos de astrología y mancias, asociaciones culturales y espirituales, empresas de bienestar integral, instituciones de desarrollo humano y de acompañamiento comunitario. También en organizaciones que integran prácticas simbólicas con psicología transpersonal, terapias holísticas y servicios culturales alternativos. Asimismo, participan en el diseño e innovación de experiencias en empresas de servicios personales, culturales y de comunidad, tanto presenciales como digitales. **Contexto de acción:** Se pueden desempeñar en consultorios privados, colectivos de práctica espiritual, centros culturales y comunitarios, escuelas o academias de astrología y mancias, y en plataformas digitales dedicadas a servicios de orientación simbólica. Además, pueden liderar proyectos de innovación en experiencias de usuario dentro de empresas de servicios personales, de bienestar o de transformación cultural. En el ámbito digital, desarrollan y gestionan comunidades virtuales, cursos en línea, aplicaciones móviles y espacios de consulta remota. En escenarios de articulación, participan en proyectos intersectoriales con instituciones educativas, culturales y de bienestar social. También pueden incidir en procesos editoriales, de producción de contenidos y de divulgación simbólica en medios de comunicación y redes sociales. **Ocupaciones relacionadas:** **12199 - Directores y gerentes de administración y servicios n.c.o.** 12199.006 Director de servicios administrativos 12199.012 Gerente de otros servicios administrativos 12199.013 Gerente servicios administrativos 12199.014 Jefe administrativo 12199.017 Jefe servicios administrativos 12199.018 Subdirector administrativo **21634 - Diseñador de Servicios** 21634.007 Diseñador de experiencias de servicio 21634.013 Diseñador del servicio de atención al cliente 21634.015 Gestor de valor de marca y pilares del servicio al usuario 21634.016 Diseñador de negocios 21634.017 Diseñador de servicios **Otras denominaciones:**
2.3 Competencias Específicas	**CE01-6-SEPC-ASM-21634-E-006:** Diseñar la programación de los servicios de consulta de actividades astrológicas y de mancias, de acuerdo con la demanda registrada, los perfiles del equipo y los principios éticos del servicio.
	CE02-6-SEPC-ASM-21634-E-006: Gestionar la operación de los servicios ofrecidos según la disponibilidad del equipo y el tipo de solicitud, garantizando el cumplimiento de los protocolos establecidos y la experiencia de usuario.

	CE03-6-SEPC-ASM-21634-E-006: Verificar la calidad de las sesiones a través de informes de atención e instrumentos de evaluación definidos, teniendo en cuenta los criterios técnicos y la satisfacción expresada por las personas usuarias.
	CE04-6-SEPC-ASM-21634-E-006: Modificar los protocolos de intervención, el enfoque de los servicios del acompañamiento simbólico a partir de los resultados de evaluación y las recomendaciones del equipo.
	CE05-6-SEPC-ASM-21634-E-006: Liderar la articulación estratégica del servicio con el ecosistema profesional y social, de acuerdo con los principios éticos y de responsabilidad social, asegurando el impacto positivo y la legitimación de la oferta simbólica.
COMPETENCIA ESPECÍFICA 1	**CE01-6-SEPC-ASM-21634-E-006:** Diseñar la programación de los servicios de consulta de actividades astrológicas y de mancias, de acuerdo con la demanda registrada, los perfiles del equipo y los principios éticos del servicio.

Elemento de competencia 1. Determinar los requisitos estratégicos de los servicios de consulta, a partir de la interpretación de la demanda registrada y las proyecciones del mercado.

Criterios de desempeño :

- La identificación de los requisitos estratégicos del servicio cumple con el análisis de la demanda registrada y las proyecciones del mercado validadas.
- La formulación de los requisitos estratégicos corresponde con los objetivos de posicionamiento del servicio y las expectativas de evolución del sector.
- La documentación de los requisitos estratégicos está acorde con los formatos institucionales y facilita su integración en la planificación de la oferta.

Elemento de competencia 2. Planificar la asignación de recursos y el cronograma de los servicios, teniendo en cuenta los perfiles de competencia del equipo y la capacidad operativa disponible.

Criterios de desempeño

- La distribución de los recursos humanos y tecnológicos cumple con los perfiles de competencia del equipo y la capacidad operativa establecida.
- La estructuración del cronograma de servicios corresponde con la optimización de los tiempos de atención y la eficiencia en la utilización de los recursos.
- La documentación de la planificación de la asignación y el cronograma está acorde con los lineamientos institucionales y los requisitos estratégicos definidos.

Elemento de competencia 3. Garantizar la integración de los principios éticos en el diseño de la programación de servicios, según las normativas institucionales y las expectativas de calidad y bienestar del consultante.

Criterios de desempeño

- La inclusión de principios éticos en el diseño de la programación de servicios cumple con las normativas institucionales y las directrices de buenas prácticas del sector.
- La orientación de la programación de servicios hacia el bienestar del consultante corresponde con las expectativas de calidad y los estándares de atención humanizada definidos.
- La validación de la programación de servicios está acorde con los mecanismos de revisión ética y la aprobación por parte de las instancias competente

Contexto de la competencia

Recursos utilizados: Plataformas de gestión de agendas y programación; registros físicos y digitales de consultas; protocolos de asignación de servicios; herramientas de análisis de demanda y disponibilidad; entornos de coordinación entre practicantes, directores y personal de apoyo.

Productos y resultados (evidencias): Planes de programación estructurados y validados; cronogramas de servicios coherentes con la demanda y los perfiles; informes de optimización de recursos; agendas implementadas con reducción de tiempos de espera; evidencia de satisfacción del consultante y del equipo; aplicación de principios éticos y de confidencialidad en la prestación del servicio

Información requerida (referentes): Lineamientos organizativos y técnicos para planeación de servicios; referentes de buenas prácticas en servicios personales y comunitarios; protocolos de gestión administrativa y asignación de recursos humanos; criterios éticos y de responsabilidad social aplicables a servicios espirituales y culturales

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE02-6-SEPC-ASM-21634-E-006:** Gestionar la operación de los servicios ofrecidos según la disponibilidad del equipo y el tipo de solicitud, garantizando el cumplimiento de los protocolos establecidos y la experiencia de usuario.

Elemento de competencia 1. Planificar la asignación de consultas y actividades, de acuerdo con la disponibilidad y especialización del equipo, y los requerimientos específicos de cada solicitud.

Criterios de desempeño

- La distribución de las consultas y actividades cumple con la especialización del equipo y los requerimientos específicos de cada solicitud
- La gestión del cronograma de asignaciones corresponde con la disponibilidad declarada por el equipo y la capacidad operativa establecida.
- El proceso de asignación de tareas está acorde con los protocolos definidos y asegura la fluidez operativa del servicio.

Elemento de competencia 2. Asegurar la correcta aplicación de los protocolos de servicio, teniendo en cuenta los estándares de calidad y las directrices operativas establecidas.

Criterios de desempeño

- La ejecución de los servicios cumple con los protocolos de atención y las directrices operativas establecidas.
- La verificación del nivel de calidad de la atención está acorde con los estándares definidos y las expectativas de bienestar del consultante.
- El seguimiento a la aplicación de los protocolos está acorde con los mecanismos de supervisión y la implementación de acciones correctivas frente a desviaciones.

Elemento de competencia 3. Monitorear la experiencia de usuario durante la prestación de los servicios, según los indicadores de satisfacción y los canales de retroalimentación definidos.

Criterios de desempeño

- El registro y análisis de los indicadores de satisfacción cumple con los parámetros definidos en el sistema de monitoreo de la experiencia.
- La consolidación de la retroalimentación obtenida corresponde con el uso efectivo de los canales definidos para la recolección de percepciones del usuario.
- La presentación de informes periódicos sobre la experiencia del usuario está acorde con la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones estratégicas.

Contexto de la competencia

- **Recursos utilizados:** Sistemas de gestión de servicios y reservas, registros físicos y digitales de operaciones, protocolos de atención estandarizados, manuales de bioseguridad y confidencialidad, espacios físicos y virtuales adecuados para la prestación del servicio, así como insumos de coordinación interna que permiten asignar roles, controlar la disponibilidad del equipo y dar trazabilidad a las solicitudes recibidas.

- **Productos y resultados (evidencias):** Operaciones de servicio ejecutadas conforme a los protocolos establecidos, registros de atención completos y trazables, reportes de cumplimiento de programación y asignación de recursos, indicadores de satisfacción de usuarios y del equipo de trabajo, así como la verificación de la aplicación de principios éticos, de confidencialidad y de calidad en la experiencia del consultante.
- **Información requerida (referentes):** Lineamientos técnicos y organizativos de gestión de servicios, criterios de calidad en la atención de servicios personales y comunitarios, protocolos de administración de recursos humanos y físicos, referentes de experiencia de usuario y satisfacción, así como orientaciones generales de ética y responsabilidad social para servicios espirituales, culturales y simbólicos

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE03-6-SEPC-ASM-21634-E-006:** Verificar la calidad de las sesiones a través de informes de atención e instrumentos de evaluación definidos, teniendo en cuenta los criterios técnicos y la satisfacción expresada por las personas usuarias.

Elemento de competencia 1. Definir los criterios e instrumentos para la evaluación de la calidad del servicio, teniendo en cuenta los estándares técnicos y las metodologías de valoración de impacto.

Criterios de desempeño

- La conceptualización de los criterios de evaluación de la calidad cumple con los estándares técnicos y sectoriales aplicables a los servicios simbólicos.
- La selección de los instrumentos de evaluación corresponde con las metodologías de valoración de impacto y la capacidad de recolección de datos del servicio.
- La formalización de los criterios e instrumentos de evaluación está acorde con los objetivos de mejora continua del servicio y facilita su aplicación sistemática.

Elemento de competencia 2. Evaluar la calidad de las sesiones ofrecidas, a partir del análisis de informes de atención y la aplicación de los criterios técnicos establecidos.

Criterios de desempeño

- La revisión de los informes de atención de las sesiones cumple con los parámetros de exhaustividad y pertinencia para el análisis de la calidad del servicio.
- La valoración de la calidad de las sesiones corresponde con la aplicación sistemática de los criterios técnicos establecidos y validados.
- La documentación de los hallazgos y recomendaciones de la evaluación está acorde con los formatos institucionales y contribuye a la mejora continua del servicio.

Elemento de competencia 3. Contrastar la percepción de calidad del servicio con la satisfacción expresada por las personas usuarias, según los resultados de los instrumentos de evaluación y los canales de retroalimentación habilitados.

Criterios de desempeño

- El análisis comparativo entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario cumple con los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación y los datos de retroalimentación.
- La identificación de las brechas o alineaciones entre la percepción de calidad y la satisfacción expresada corresponde con un examen detallado de las fuentes de información habilitadas
- La elaboración de informes sobre la coherencia entre calidad y satisfacción está acorde con la toma de decisiones para optimizar la experiencia del servicio

Contexto de la competencia

- **Recursos utilizados (medios de producción):** Instrumentos de evaluación de calidad en servicios, formatos estandarizados de informes de atención, sistemas de registro y análisis de datos, protocolos de observación y retroalimentación, herramientas digitales de encuestas y seguimiento de satisfacción, así como espacios de revisión y socialización de resultados con el equipo.
- **Productos y resultados (evidencias observables):** Informes de verificación de calidad con indicadores técnicos y de satisfacción, registros completos y trazables de las sesiones evaluadas, reportes consolidados que evidencien hallazgos y áreas de mejora**,** actas de retroalimentación al equipo de trabajo y evidencias documentadas de ajustes implementados en los protocolos y prácticas de servicio.
- **Información requerida (referentes normativos y técnicos aplicables):** Criterios técnicos de calidad en servicios personales y comunitarios, referentes metodológicos para la evaluación de la experiencia de usuario, lineamientos de gestión ética y de confidencialidad, parámetros de sistematización de información para análisis comparativos y referentes técnicos sobre metodologías de mejora continua y retroalimentación organizacional.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE04-6-SEPC-ASM-21634-E-006:** Modificar los protocolos de intervención, el enfoque de los servicios del acompañamiento simbólico a partir de los resultados de evaluación y las recomendaciones del equipo.

Elemento de competencia 1. Validar los resultados de la evaluación y las recomendaciones del equipo, a partir de su pertinencia para la mejora y adaptación de los servicios.

Criterios de desempeño

- La confirmación de la pertinencia de los resultados de la evaluación cumple con la identificación de oportunidades concretas para la mejora continua del servicio.
- La aceptación de las recomendaciones del equipo corresponde con su capacidad para facilitar la adaptación y evolución de los servicios ofrecidos.
- La incorporación de los resultados validados y las recomendaciones está acorde con los planes estratégicos de desarrollo del servicio y la toma de decisiones gerenciales.

Elemento de competencia 2. Redefinir los protocolos de intervención y el enfoque de los servicios, teniendo en cuenta los hallazgos validados y las oportunidades de optimización identificadas.

Criterios de desempeño

- La actualización de los protocolos de intervención cumple con la integración de los hallazgos validados de las evaluaciones previas.
- El ajuste del enfoque de los servicios corresponde con las oportunidades de optimización identificadas para mejorar la prestación.
- La formalización de los protocolos y el enfoque de servicios redefinidos está acorde con los mecanismos de gestión del cambio y la comunicación a las partes interesadas.

Elemento de competencia 3. Conducir la implementación de las modificaciones en los protocolos y enfoques, según el plan de acción establecido y la capacitación del equipo para su adopción efectiva.

Criterios de desempeño

- La ejecución de las actividades de implementación de modificaciones cumple con el plan de acción establecido y los hitos definidos.
- La capacitación del equipo en los nuevos protocolos y enfoques corresponde con el logro de la comprensión y aplicación efectiva por parte del personal.
- El seguimiento a la adopción de las modificaciones está acorde con la identificación temprana de desviaciones y la implementación de acciones correctivas oportunas.

Contexto de la competencia

- **Recursos utilizados (medios de producción):** Protocolos de intervención previamente estructurados, reportes de evaluación de calidad y satisfacción, recomendaciones técnicas del equipo interdisciplinar, herramientas digitales para la edición y actualización de documentos, software de gestión de servicios, registros de retroalimentación de usuarios y espacios colaborativos de análisis y consenso.
- **Productos y resultados (evidencias observables):** Protocolos de intervención ajustados y actualizados con trazabilidad de cambios, versiones revisadas y aprobadas de manuales operativos, reportes de justificación técnica de las modificaciones, actas de reuniones de ajuste con el equipo, y evidencias de implementación progresiva de los nuevos enfoques en la prestación del servicio
- **Información requerida (referentes normativos y técnicos aplicables):** Lineamientos técnicos de calidad en servicios de acompañamiento, referentes metodológicos en actualización de protocolos, criterios éticos de intervención, marcos conceptuales de acompañamiento simbólico, guías de mejora continua y principios de gestión colaborativa para la toma de decisiones en equipos interdisciplinarios

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE05-6-SEPC-ASM-21634-E-006:** Liderar la articulación estratégica del servicio con el ecosistema profesional y social, de acuerdo con los principios éticos y de responsabilidad social, asegurando el impacto positivo y la legitimación de la oferta simbólica.

Elemento de competencia 1. Determinar el ecosistema profesional y social del servicio, de acuerdo con las tendencias del sector y los objetivos de posicionamiento ético.

Criterios de desempeño

- La identificación de los actores clave del ecosistema profesional y social cumple con la categorización de los agentes relevantes y sus interrelaciones
- La consideración de las tendencias del sector está acorde con la incorporación de las dinámicas emergentes y las innovaciones relevantes.
- La definición de oportunidades y riesgos para el posicionamiento ético del servicio, corresponde con los hallazgos.

Elemento de competencia 2. Formalizar la propuesta de valor del servicio con los stakeholders clave, según estrategias de comunicación y relacionamiento definidas.

Criterios de desempeño

- La difusión de la propuesta de valor del servicio cumple con los mensajes clave y los canales definidos en la estrategia de comunicación.
- La gestión de las interacciones con los stakeholders clave corresponde con los objetivos de relacionamiento y las acciones planificadas
- La definición de principios de buena práctica en la comunicación con stakeholders está acorde con los estándares éticos y de calidad del servicio.

Elemento de competencia 3. Asegurar el impacto positivo y la legitimación del servicio en el entorno social, de acuerdo con la evaluación de su contribución al bienestar y la implementación de acciones de mejora continua

Criterios de desempeño

- La evaluación del bienestar de los usuarios corresponde con el análisis de los datos recogidos mediante encuestas de satisfacción y testimonios cualitativos que demuestran la mejora en la autoconciencia y toma de decisiones.

- La verificación de las acciones de mejora continua corresponde con los resultados de la evaluación de impacto y los planes establecidos
- La colaboración con profesionales de otras áreas está acorde con los acuerdos establecidos y la integración de los servicios, verificable a través de los programas conjuntos realizados y la documentación de las alianzas estratégicas.

Contexto de la competencia

- **Recursos utilizados (medios de producción):** Plataformas de gestión de redes profesionales y comunitarias, registros de aliados estratégicos, espacios de concertación interinstitucional, herramientas digitales de comunicación y visibilización, informes de impacto social, metodologías de relacionamiento colaborativo y soportes documentales de buenas prácticas en responsabilidad social.
- **Recursos utilizados (medios de producción):** Plataformas de gestión de redes profesionales y comunitarias, registros de aliados estratégicos, espacios de concertación interinstitucional, herramientas digitales de comunicación y visibilización, informes de impacto social, metodologías de relacionamiento colaborativo y soportes documentales de buenas prácticas en responsabilidad social.
- **Información requerida (referentes normativos y técnicos aplicables):** Principios y lineamientos de ética profesional en servicios simbólicos, referentes técnicos en gestión de alianzas estratégicas, criterios de responsabilidad social aplicados a servicios a la comunidad, marcos de sostenibilidad e impacto social, guías de trabajo interprofesional y modelos de articulación con actores sociales y culturales.

2.4 Competencias Clave (Básicas y transversales)

Competencias Básicas

Competencia Comunicación (oral y escrita en lengua materna y una segunda lengua)	**Duración**
Comunicación (oral y escrita en lengua materna) en : Producción textual.- Comprensión e interpretación textual. - Ética de la comunicación, propias del área disciplinar relacionada con la cualificación. Inglés - nivel B1 (competencia lectora): corresponde al nivel intermedio del Marco Común Europeo. Inglés - nivel	1 Crédito
Competencias en matemáticas	**Duración**
Competencias matemáticas en Pensamiento numérico y sistemas numéricos.- Pensamiento espacial y sistemas geométricos. -Pensamiento métrico y sistemas de medidas, propias del área disciplinar relacionada con la cualificación	1 Crédito
Competencias en ciencias sociales y ciencias naturales	**Duración**
Competencias en ciencias sociales y ciencias naturales en Relaciones con la historia y la cultura. - Relaciones espaciales y ambientales.- Relaciones ético-políticas- Entorno vivo. - Entorno físico.- Relación ciencia, tecnología y sociedad, propias del área disciplinar relacionada con la cualificación.	0.5 Créditos
Competencias ciudadanas	**Duración**
Competencias ciudadanas en Convivencia y paz- Participación y responsabilidad democrática - Pluralidad, identidad y	0.5 Créditos

valoración de las diferencias propias del área disciplinar relacionada con la cualificación	

Competencias Transversales

Habilidades en el uso de las TIC		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Gestionar información de acuerdo con infraestructuras, tecnologías y servicios disponibles en sistemas productivos pecuarios.	**RA1.** Clasifica grandes volúmenes de datos a partir de los criterios de procedencia y estructura **RA2**. Aplica técnicas en la captura y recuperación de datos de acuerdo con necesidades de información **RA3**. Identifica tendencias globales y patrones de los datos a partir de entornos de trabajo de datos masivos **RA4.** Selecciona técnicas de almacenamiento de datos en función de la arquitectura del modelo de minería de datos.	1 Crédito
Protección de Salud y el medio ambiente		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Conservación del medio ambiente	**RA1.** Formula acciones de mitigación de riesgos ambientales según el plan de protección ambiental de la organización. **RA2.** Selecciona estrategias de protección ambiental según los riesgos identificados y la normativa ambiental vigente. **RA3**. Establece mecanismos de seguimiento del plan de protección ambiental acorde con los lineamientos de la organización. **RA4**. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes.	0.5 Créditos
Cultura emprendedora y empresarial		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Proponer ideas y buscar oportunidades	**RA1**. Aprovecha oportunidades que responden a retos y necesidades contrastando los intereses de los diferentes grupos de interés, experimentando y usando técnicas de aproximación y	0.5 Créditos

	solución de problemas de manera creativa.	
Manejar recursos	**RA2**. Inspira a otros a trabajar duro en sus objetivos y obtener juntos los recursos necesarios a partir de la actividad de creación de valor.	
Educación financiera y económica	**RA3.** Construye indicadores financieros y emite concepto sobre el flujo de fondos requerido a partir de un proyecto complejo	
Pasar a la acción	**RA4**. Incorpora los objetivos de corto, mediano y largo plazo y redefine prioridades y planes de acción teniendo en cuenta las circunstancias cambiantes.	
Manejar la incertidumbre, la ambigüedad y el riesgo	**RA5**. Compara las actividades de creación de valor basado en la evaluación de riesgos.	
Capacidad de innovación e investigación		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Innovación y desarrollo	**RA1.** Explica los principios y conceptos que sustentan los procedimientos, procesos, sistemas y metodologías de la profesión **RA2.** Aborda desde nuevos enfoques los problemas y/o necesidades, planteando soluciones y alternativas que generen valor, de acuerdo con criterios de viabilidad establecidos **RA3.** Desarrolla procesos de mejoramiento de productos y servicios de su campo profesional de acuerdo con requerimientos definidos, oportunidades de mercado y metodologías de desarrollo de productos y servicios **RA4:** Identifica y resuelve problemas en entornos nuevos o emergentes, de manera innovadora, dentro de contextos variados.	1 Créditos

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
CE01-6-SEPC-ASM-21634-E-006: Diseñar la programación de los servicios de consulta de actividades astrológicas y de mancias, de acuerdo con la demanda registrada, los perfiles del equipo y los principios éticos del servicio.	
Duración créditos: 4	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. Establecer los requisitos estratégicos de los servicios, a partir del análisis de datos de demanda y proyecciones de mercado trabajados en ejercicios de simulación.	
Resultado de Aprendizaje 2. Diseñar la estructura de la programación de servicios de acuerdo con la optimización de los recursos y la disponibilidad del equipo.	
Resultado de Aprendizaje 3. Integrar lineamientos éticos y normativos en los procesos de diseño y planificación de la oferta de servicios, según las políticas institucionales revisadas en el aula.	
Resultado de Aprendizaje 4. Asumir una postura de liderazgo ético en la programación de servicios, teniendo en cuenta el bienestar y las expectativas de calidad del consultante en estudios de caso.	
CE02-6-SEPC-ASM-21634-E-006: Gestionar la operación de los servicios ofrecidos según la disponibilidad del equipo y el tipo de solicitud, garantizando el cumplimiento de los protocolos establecidos y la experiencia de usuario.	
Duración créditos: 6	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 5. Identificar los requerimientos de las solicitudes y la especialización del equipo, a partir de los criterios definidos para una asignación óptima en ejercicios prácticos.	
Resultado de Aprendizaje 6. Definir estrategias de asignación de servicios y actividades, de acuerdo con la disponibilidad del personal y la tipología de solicitudes en simulaciones de aula.	
Resultado de Aprendizaje 7. Identificar protocolos de servicio y estándares de calidad, según las directrices operativas establecidas y los mecanismos de control trabajados en talleres de práctica.	
Resultado de Aprendizaje 8. Reconocer las características de una cultura organizacional enfocada en la experiencia del usuario, a partir de indicadores de satisfacción y canales de retroalimentación analizados en clase.	

CE03-6-SEPC-ASM-21634-E-006: Verificar la calidad de las sesiones a través de informes de atención e instrumentos de evaluación definidos, teniendo en cuenta los criterios técnicos y la satisfacción expresada por las personas usuarias.	
Duración créditos: 2	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 9. Diseñar estrategias de evaluación de la calidad del servicio, a partir de estándares técnicos y metodologías de valoración aplicadas en proyectos de simulación.	
Resultado de Aprendizaje 10: Diseñar instrumentos de evaluación y análisis de informes de atención, según criterios técnicos y metodológicos ejercitados en el aula.	
Resultado de Aprendizaje 11: Definir estrategias de mejora continua en la prestación del servicio, teniendo en cuenta indicadores de calidad y satisfacción trabajados en proyectos formativos.	
CE04-6-SEPC-ASM-21634-E-006: Modificar los protocolos de intervención, el enfoque de los servicios del acompañamiento simbólico a partir de los resultados de evaluación y las recomendaciones del equipo.	
Duración créditos: 2	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 12. Interpretar resultados de la evaluación, a partir de su impacto potencial en la mejora y adaptación de los servicios revisados en estudios de caso.	

Resultado de Aprendizaje 13. Reestructurar protocolos de intervención y enfoques de los servicios, teniendo en cuenta hallazgos validados y oportunidades de optimización identificadas en simulaciones.	
Resultado de Aprendizaje 14. Proponer modificaciones en protocolos y enfoques, según el plan de acción establecido y necesidades de capacitación analizadas en estudios de caso	
CE05-6-SEPC-ASM-21634-E-006: Liderar la articulación estratégica del servicio con el ecosistema profesional y social, de acuerdo con los principios éticos y de responsabilidad social, asegurando el impacto positivo y la legitimación de la oferta simbólica.	
Duración créditos: 2	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 15. Evaluar marcos conceptuales y normativos que rigen la relación del servicio con el ecosistema y la responsabilidad social, según tendencias del sector revisadas en clase	
Resultado de Aprendizaje 16. Desarrollar estrategias de relacionamiento y comunicación con stakeholders clave, a partir del análisis del ecosistema y objetivos de fomento de la buena práctica en proyectos de simulación	
Resultado de Aprendizaje 17. Asumir un compromiso ético y de responsabilidad social en la dirección del servicio, teniendo en cuenta su impacto en el bienestar de las personas y su legitimación en el entorno en debates académicos.	

4. PARÁMETROS DE CALIDAD	
4.1 Docentes- formadores- tutores – personal administrativo	Los docentes que conducen el proceso de enseñanza–aprendizaje de las competencias específicas deben tener una cualificación nivel 6 o superior del área de cualificación relacionada con la dirección de empresas del sector de servicios personales y a la comunidad preferiblemente relacionadas con el subsector de Astrología y Mancias y áreas afines. 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 dos (2) años en las fases de programación, desarrollo y evaluación del proceso de enseñanza.
4.2 Ambientes de formación o de aprendizaje	Ambientes pluritecnológicos diseñados para el aprendizaje teórico-práctico, complementación o actualización relacionado con la formación de Especialización Universitaria en Dirección de Servicios de Astrología y Mancias (Nivel 6 del MNC) , lo más similar al espacio real de trabajo, dotado con los recursos utilizados y la información requerida en el ámbito del trabajo, descritos en el contexto de acción de la cualificación, y los recursos didácticos y tecnológicos necesarios para apoyar la consecución de los resultados de aprendizaje. Los ambientes de formación deben replicar las condiciones de trabajo propias del desempeño de la Especialización Universitaria en Dirección de Servicios de Astrología y Mancias (Nivel 6 del MNC). Los espacios deben cumplir con las normativas del sector y garantizar un ambiente seguro, higiénico y funcional para la práctica. Además, los entornos teóricos deben estar dotados de recursos tecnológicos que permitan el aprendizaje integral, conectando la teoría con la práctica.
4.3. Requisitos de ingreso o acceso	Para ingresar al Nivel 6 del MNC en la Especialización Universitaria en Dirección de Servicios de Astrología y Mancias de los programas de la vía de la Educación Formal se requiere el título de profesional universitario en áreas relacionadas con la Cualificación.

4.4. Regulación de la Profesión	El ejercicio profesional de una Especialización Universitaria en Dirección de Servicios de Astrología y Mancias (Nivel 6 del MNC) no está regulado por norma específica en Colombia ni en otros países. El único marco de referencia posible es el de la educación superior en general, la ética profesional autorregulada por asociaciones o colectivos, y las disposiciones generales sobre servicios personales y comunitarios.