DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN

La estructura de cualificación **6-SEPC-CUA-21634-E-005***– Diseño de servicios de animales de compañía, será el referente nacional para la oferta educativa que conduce al certificado de* ***Especialista en Diseño de Servicios de Cuidado de Animales de Compañía****, correspondiente al Nivel 6 del Marco Nacional de Cualificaciones. El diseño de la cualificación se realizó con un equipo de expertos técnicos tanto del ámbito productivo como educativo del subsector de cuidado de animales de compañía, como respuesta a las necesidades de fortalecimiento del capital humano de este subsector, 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 su comportamiento en sus principales entornos: socioeconómico, de empleo, organizacional, normativo, ambiental y tecnológico.*

En su construcción participaron expertos representantes del subsector, entre los que se encuentran profesionales de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Nariño, la Junta Defensora de Animales de Pasto (JUDEAMP), Asociación Colombiana de Adiestradores Caninos Especializados (ACACE), representantes de entidades educativas como la Institución Técnica Cedenorte, Tecniversia, la Escuela de Salud Colombo Americana (ESCA SAS), la Asociación de Instituciones de Formación para el Trabajo, ASENOF y representantes del sector productivo como Mywak, Kondogs y Keralty, entre otras organizacionales a nivel nacional y regional.

La Cualificación responde a la necesidad de diseñar y coordinar portafolios y experiencias de servicio orientadas al bienestar de los animales de compañía y la satisfacción de sus cuidadores de acuerdo con las características del animal, las necesidades del cliente, las capacidades del equipo y el trato ético, con el fin de fortalecer el vínculo humano-animal, mejorar su calidad de vida y contribuir al posicionamiento competitivo de la organización.

El Diseño de servicios de cuidado de animales de compañía es un perfil que, según las tendencias identificadas y la prospectiva en el sector se va a fortalecer en los siguientes años debido al rápido crecimiento de empresas prestadoras de servicios de cuidado de animales de compañía donde se requiere el actuar de un perfil que aporte a la planificación estratégica de los servicios considerando la pertinencia de los servicios en términos de calidad, bienestar animal y prácticas seguras para los animales y sus cuidadores principales. El perfil del diseñador de servicios debe contar con conocimiento que permitan el diseño de protocolos de atención, seguimiento y orientación a colaboradores en empresas de cuidado de animales de compañía.

En cuanto a la oferta educativa se encuentra que la oferta de Educación Superior en el país arroja una variedad de programas educativos en veterinaria que pueden ejercer como diseñadores de experiencias para cuidado de animales de compañía. Según estadísticas del Observatorio de la Universidad Cooperativa de Colombia al año se gradúan alrededor de 2.300 personas de Medicina Veterinaria y Zootecnia. En este perfil también se pueden desempeñar personas con estudios en diseño de servicios que requieren profundizar sus conocimientos en bienestar animal, cuidado de animales de compañía y

requerimientos específicos para el adecuado cumplimiento de las funciones que se requieren para este perfil.

Esta cualificación le permite al Diseñador de Servicios de Animales de Compañía, adquirir competencias para (a) Diseñar protocolos de atención y experiencias de servicio de acuerdo con las necesidades del usuario, el bienestar animal y las tendencias del sector; (b) Implementar mecanismos de atención y coordinación operativa, teniendo en cuenta los protocolos establecidos y las condiciones del entorno; (c) Diseñar indicadores de bienestar animal teniendo en cuenta la normativa, la(s) política(s) pública(s) vigente(s) y el direccionamiento estratégico del establecimiento; (d) Evaluar la calidad de las experiencias prestadas y el cumplimiento de los protocolos, a partir de indicadores, retroalimentación del usuario y observación directa; y (e) Ajustar los protocolos, procesos operativos y dinámicas de atención, según los hallazgos evaluativos, la evolución del sector y las buenas prácticas de bienestar animal.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN		
1.1 Denominación	**Diseño de Servicios de Animales de Compañía**	
1.2 Código de la cualificación	**6-SEPC-CUA-21634-E-005**	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 a 32 créditos (28 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. Decreto 529 de 2024	
2. PERFIL DE COMPETENCIAS		
2.1 Competencia General	Diseñar y coordinar portafolios y experiencias de servicio orientadas al bienestar de los animales de compañía y la satisfacción de sus cuidadores de acuerdo con las características del animal, las necesidades del cliente, las capacidades del equipo y el trato ético, con el fin de fortalecer el vínculo humano-animal, mejorar su calidad de vida y contribuir al posicionamiento competitivo de la organización.	

2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)	**Esquema cadena de valor:**  **Sector productivo:** Se pueden desempeñar en clínicas veterinarias, Centros de Bienestar Animal, empresas del sector público y privado enfocados en la prestación de servicios de cuidado de animales de compañía tales como paseo, adiestramiento, grooming para animales, cuidado y bienestar, entre otros. **Contexto de acción:** El perfil se puede desempeñar en clínicas veterinarias, Centros de Bienestar Animal, empresas de paseo y cuidado de animales de compañía, SPA y negocios relacionados con el aseo y grooming, centros de adiestramiento de animales donde tendrá la responsabilidad de diseñar servicios conforme a los lineamientos vigentes de las políticas públicas, normas y requerimientos de calidad y bienestar animal. También se pueden desempeñar como consultores especializados en áreas relacionadas con el diseño de servicios de cuidado de animales de compañía y protocolos de atención de acuerdo con los lineamientos normativos y de política pública vigente. Se pueden desempeñar en Centros de Terapia Asistida donde podrán diseñar protocolos de atención basados en el bienestar para animales que apoyan procesos terapéuticos para personas con discapacidad, adultos mayores o rehabilitación.

<table>
<tr><td></td><td>Ocupaciones relacionadas:

21634.
Diseñadores de servicios
21634.017 Diseñador de servicios

22500.
Veterinarios

Otras denominaciones:

24210 Profesionales y analistas de gestión y organización
24231 Profesionales de talento humano</td></tr>
<tr><td rowspan="5">2.3 Competencias Específicas</td><td>CE01- 6-SEPC-CUA-21634-E-005:
Diseñar protocolos de atención y experiencias de servicio de acuerdo con las necesidades del usuario, el bienestar animal y las tendencias del sector.</td></tr>
<tr><td>CE02-6-SEPC- CUA-21634-E-005:
Implementar mecanismos de atención y coordinación operativa, teniendo en cuenta los protocolos establecidos y las condiciones del entorno.</td></tr>
<tr><td>CE03-6-SEPC- CUA-21634-E-005:
Diseñar indicadores de bienestar animal teniendo en cuenta la normativa, la(s) política(s) pública(s) vigente(s) y el direccionamiento estratégico del establecimiento.</td></tr>
<tr><td>CE04-6-SEPC- CUA -21634-E-005:
Evaluar la calidad de las experiencias prestadas y el cumplimiento de los protocolos, a partir de indicadores, retroalimentación del usuario y observación directa.</td></tr>
<tr><td>CE05-6-SEPC- CUA-11219-E-005:
Ajustar los protocolos, procesos operativos y dinámicas de atención, según los hallazgos evaluativos, la evolución del sector y las buenas prácticas de bienestar animal.</td></tr>
<tr><td>COMPETENCIA ESPECÍFICA</td><td>CE01- 6-SEPC-CUA-21634-E-005:
Diseñar protocolos de atención y experiencias de servicio de acuerdo con las necesidades del usuario, el bienestar animal y las tendencias del sector.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Elemento de competencia 1. Identificar las necesidades del usuario y del animal de compañía, teniendo en cuenta su historial, condiciones individuales y expectativas frente al servicio.

Criterios de desempeño :
• La recopilación de información del historial clínico y conductual corresponde con los protocolos de caracterización integral y el bienestar del animal.
• La valoración de las expectativas del usuario está acorde con las demandas expresadas y las particularidades del servicio solicitado.</td></tr>
</table>

- La detección de signos físicos, emocionales o comportamentales del animal cumple con los criterios de observación profesional y las condiciones individuales del caso.

Elemento de competencia 2. Formular protocolos de atención y procedimientos de servicio, de acuerdo con los estándares del sector, la normativa vigente y las buenas prácticas en bienestar animal.

Criterios de desempeño

- La estructuración de procedimientos operativos cumple con los lineamientos técnicos del sector y las condiciones del entorno de atención.
- La definición de criterios de calidad en el servicio está acorde con las expectativas del usuario y las exigencias normativas actuales.
- La incorporación de principios de bienestar animal en los protocolos corresponde con las buenas prácticas reconocidas y los compromisos éticos de la organización.

Elemento de competencia 3. Integrar tendencias del sector y elementos innovadores en las experiencias de servicio teniendo en cuenta la revisión de fuentes especializadas y cambios en el comportamiento del consumidor.

Criterios de desempeño

- La adaptación de nuevas metodologías de atención está acorde con las tendencias emergentes, el bienestar animal y los referentes internacionales del sector.
- La incorporación de tecnologías y herramientas digitales corresponde con las preferencias actuales del consumidor, el bienestar animal y los canales de interacción disponibles.
- La actualización de experiencias sensoriales y personalizadas cumple con los criterios de innovación y las expectativas observadas en los usuarios.

Contexto de la competencia.

Recursos utilizados: Incluyen plataformas digitales de gestión de servicios, software de diseño de experiencias de usuario, herramientas para la sistematización de protocolos de atención, equipos de monitoreo de condiciones de bienestar animal, entornos virtuales de simulación para la validación de escenarios de servicio y repositorios digitales para la actualización y almacenamiento de lineamientos organizacionales que se estén utilizando en el subsector de cuidado de animales de compañía.

Productos y resultados (evidencias): Protocolos documentados de atención y experiencias de servicio adaptados a distintos perfiles de animales y tipos de servicios; guías operativas que integren criterios de bienestar animal, satisfacción del usuario y estándares del mercado; prototipos o simulaciones de experiencias diseñadas; informes técnicos con análisis de pertinencia y aplicabilidad; y presentaciones ejecutivas que sustenten la coherencia de las propuestas frente a las tendencias del sector y los objetivos organizacionales.

Información requerida (referentes): Comprende directrices técnicas sobre diseño de experiencias de servicio y gestión de la calidad, lineamientos de política pública relacionados con el bienestar animal y la atención al usuario, metodologías de investigación de mercado y análisis de tendencias basado en

criterios científicos y el bienestar animal, parámetros de innovación en servicios del subsector, y criterios estandarizados para la validación, documentación y mejora continua de protocolos de atención.	
COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE02-6-SEPC- CUA-21634-E-005:** Implementar mecanismos de atención y coordinación operativa, teniendo en cuenta los protocolos establecidos y las condiciones del entorno.

Elemento de competencia 1. Coordinar la ejecución de protocolos de atención, de acuerdo con los lineamientos definidos y el bienestar del animal.

Criterios de desempeño

- El diseño del plan de trabajo corresponde con los protocolos definidos para cada tipo de servicio, las necesidades del usuario y las habilidades de los trabajadores.
- La supervisión del equipo operativo durante la prestación del servicio está acorde con los estándares de calidad y las buenas prácticas de bienestar animal.
- La ejecución de espacios de formación y capacitación de las etapas secuenciales del protocolo de atención está acorde con los recursos disponibles y las condiciones del entorno.

Elemento de competencia 2. Supervisar la interacción del personal operativo con el usuario y el animal de compañía, según las buenas prácticas de atención, comunicación y manejo animal.

Criterios de desempeño

- La observación de los comportamientos del personal durante la atención corresponde con las pautas establecidas en las buenas prácticas de interacción y comunicación.
- La identificación de actitudes o prácticas en el trato con el animal está acorde con los principios de manejo ético y bienestar animal.
- La retroalimentación brindada al personal sobre su desempeño cumple con los estándares de calidad, la política de recursos humanos y las expectativas de servicio al cliente.

Elemento de competencia 3. Organizar las tareas del equipo operativo, a partir de la programación de servicios, el perfil de cada colaborador y la disponibilidad de recursos.

Criterios de desempeño

- La distribución de tareas cumple con principios de eficiencia, equidad y bienestar laboral.
- La asignación de funciones individuales corresponde con las capacidades del personal, el tipo de servicio requerido y los tiempos programados.
- La planificación de turnos y cronogramas de atención cumple con la disponibilidad de recursos y la calidad esperada en la prestación del servicio.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados: Comprenden sistemas digitales de gestión operativa, plataformas de coordinación de servicios, dispositivos de comunicación interna y externa y herramientas tecnológicas para la programación y seguimiento de turnos y actividades que se utilicen en el sector de cuidado de animales de compañía. Igualmente, requiere de equipos básicos de soporte para la atención de animales de compañía y recursos físicos destinados a la organización y control de procesos.

Productos y resultados (evidencias): Protocolos de atención aplicados al entorno de animales de compañía, registros sistematizados de coordinación operativa, reportes de seguimiento y control de actividades, evidencias documentadas de la asignación y cumplimiento de funciones del personal operativo, indicadores de oportunidad y calidad en la atención y propuestas de mejora orientadas a la eficiencia del servicio.

Información requerida (referentes): Incluye lineamientos técnicos sobre protocolos de atención y coordinación de servicios, criterios de gestión de calidad en el subsector, estándares para la organización de equipos de trabajo, parámetros de bienestar animal en procesos de atención, metodologías de control operativo, y referentes de buenas prácticas aplicadas al manejo integral de entornos de cuidado de animales de compañía.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE03-6-SEPC- CUA-21634-E-005:** Diseñar indicadores de bienestar animal teniendo en cuenta la normativa, la(s) política(s) pública(s) vigente(s) y el direccionamiento estratégico del establecimiento.

Elemento de competencia 1. Establecer los parámetros de medición del bienestar animal teniendo en cuenta los lineamientos normativos, las políticas públicas vigentes y los principios éticos del sector.

Criterios de desempeño

- La definición de variables e indicadores clave corresponde con los lineamientos normativos y los principios éticos aplicables al bienestar animal.
- La selección de criterios técnicos de evaluación está acorde con las políticas públicas vigentes y las características del servicio ofrecido.
- La estructuración de categorías de análisis del bienestar animal cumple con los marcos regulatorios, políticas públicas, los estándares del sector y el direccionamiento estratégico institucional.

Elemento de competencia 2. Estructurar herramientas e instrumentos de recolección de datos sobre bienestar animal según las características del servicio, los requisitos legales y los recursos institucionales disponibles.

Criterios de desempeño

- La formulación de ítems e indicadores de observación corresponde con las características del servicio y los criterios técnicos del bienestar animal.
- La selección de formatos y medios de captura de información está acorde con los requisitos legales y los recursos institucionales disponibles.
- La elaboración de protocolos de aplicación de instrumentos cumple con los lineamientos metodológicos establecidos y las condiciones operativas del establecimiento.

Elemento de competencia 3. Organizar la estructura técnica de los indicadores de bienestar animal a partir de los propósitos del sistema de evaluación, las necesidades del usuario y el marco estratégico institucional.

Criterios de desempeño

- La estructuración de dimensiones, variables e ítems corresponde con los propósitos del sistema de evaluación y los principios del bienestar animal.
- La organización de categorías y niveles de análisis cumple con las necesidades del usuario y los lineamientos técnicos del servicio.
- La integración de componentes técnicos y operativos está acorde con el marco estratégico institucional y los criterios definidos en la política pública vigente.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados: Incluyen software especializado para la gestión de indicadores, plataformas digitales de análisis estadístico y de monitoreo utilizadas en el sector de cuidado de animales de compañía, herramientas de recolección de datos en campo y en entornos simulados, equipos tecnológicos para el seguimiento de variables fisiológicas y comportamentales de los animales, dispositivos de registro automatizado, sistemas de comunicación interna y recursos físicos asociados a la gestión estratégica del establecimiento.

Productos y resultados (evidencias): Indicadores de bienestar animal diseñados con base en criterios técnicos y estratégicos, matrices de seguimiento validadas para su implementación, reportes de análisis que evidencian coherencia entre las variables seleccionadas y los objetivos del establecimiento, propuestas documentadas de mejora continua orientadas al bienestar animal, y registros de validación que demuestran pertinencia y aplicabilidad de los indicadores.

Información requerida (referentes): Comprende lineamientos generales sobre políticas públicas en bienestar animal, estándares técnicos de medición y evaluación, metodologías de diseño de indicadores, referentes de gestión estratégica en el subsector, criterios de calidad para la evaluación de servicios, y buenas prácticas que orientan la integración de variables objetivas y subjetivas de bienestar animal en la planificación institucional.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE04-6-SEPC- CUA -21634-E-005:** Evaluar la calidad de las experiencias prestadas y el cumplimiento de los protocolos, a partir de indicadores, retroalimentación del usuario y observación directa.

Elemento de competencia 1. Monitorear el desarrollo del servicio prestado, según los estándares definidos, el comportamiento del animal y la interacción con el usuario.

Criterios de desempeño

- El seguimiento realizado al desarrollo del servicio cumple con los criterios técnicos de atención y bienestar animal.
- La observación del proceso corresponde con los protocolos establecidos y el plan de servicio.
- La documentación de hallazgos está acorde con el sistema de gestión de calidad del establecimiento.

Elemento de competencia 2. Recolectar información de satisfacción del usuario, teniendo en cuenta sus percepciones, emociones expresadas y niveles de confianza generados durante el servicio.

Criterios de desempeño

- La implementación de instrumentos de retroalimentación corresponde con las características emocionales observadas y las interacciones vividas durante el servicio.
- La identificación de expresiones verbales y no verbales del usuario cumple con los criterios de escucha activa y observación empática.
- La documentación de comentarios y sugerencias está acorde con los protocolos de calidad y atención al cliente.

Elemento de competencia 3. Verificar el cumplimiento de los protocolos técnicos y de bienestar, de acuerdo con los resultados obtenidos, la conducta del animal y las condiciones posteriores al servicio.

Criterios de desempeño

- La revisión del comportamiento del animal luego del servicio corresponde con los indicadores de confort, tranquilidad y ausencia de signos de estrés.
- La comparación entre los resultados esperados y los obtenidos cumple con los criterios definidos en los protocolos técnicos de atención.
- La validación de las condiciones físicas y emocionales del animal está acorde con las buenas prácticas de bienestar animal y el enfoque centrado en el usuario.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados: Incluyen instrumentos de evaluación estandarizados, formatos digitales y físicos de auditoría interna, software de análisis de datos e indicadores, plataformas de gestión de la experiencia del usuario y del cumplimiento de lineamientos de bienestar animal, equipos de captura de información en campo, protocolos de servicio y manuales operativos, así como recursos tecnológicos que facilitan la sistematización y trazabilidad de los procesos evaluados.

Productos y resultados (evidencias): Reportes de evaluación que integran indicadores de gestión y satisfacción del usuario, matrices de verificación de cumplimiento de protocolos, registros sistematizados de observación directa, análisis comparativos de calidad del servicio, recomendaciones técnicas para la mejora continua, y evidencias documentadas de retroalimentación que reflejan la pertinencia y coherencia de los resultados con los objetivos estratégicos del establecimiento y el bienestar animal.

Información requerida (referentes): Comprende referentes conceptuales y técnicos de evaluación de calidad en servicios, lineamientos de protocolos operativos y de bienestar animal, metodologías de construcción e interpretación de indicadores, criterios de satisfacción del usuario, principios de auditoría de procesos, y estándares generales de gestión que orientan la valoración integral de las experiencias prestadas en el subsector de cuidado de animales de compañía.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE05-6-SEPC- CUA-11219-E-005:** Ajustar los protocolos, procesos operativos y dinámicas de atención, según los hallazgos evaluativos, la evolución del sector y las buenas prácticas de bienestar animal.

Elemento de competencia 1. Proponer ajustes a los protocolos y procedimientos de atención según el análisis de resultados, tendencias emergentes y necesidades identificadas en los usuarios y animales.

Criterios de desempeño

- La formulación de nuevas directrices de atención corresponde con los hallazgos obtenidos durante el seguimiento de experiencias anteriores.
- La modificación de procedimientos operativos está acorde con los cambios en las expectativas del usuario y el comportamiento del animal de compañía.
- La actualización de lineamientos técnicos y de bienestar cumple con las tendencias emergentes del sector y las recomendaciones de expertos.

Elemento de competencia 2. Retroalimentar al equipo operativo sobre los hallazgos del proceso de evaluación, de acuerdo con un enfoque constructivo, formativo y de desarrollo profesional.

Criterios de desempeño

- La comunicación de los resultados del servicio corresponde con los principios de formación continua y mejora del desempeño.
- La presentación de observaciones sobre el proceso operativo está acorde con las políticas internas de la empresa y políticas de desarrollo profesional.
- La socialización de aprendizajes y recomendaciones cumple con las metas de desarrollo profesional del equipo.

Elemento de competencia 3. Incorporar innovaciones en los procesos de atención y coordinación del servicio, teniendo en cuenta avances del sector, nuevas herramientas tecnológicas y cambios en las expectativas del usuario.

Criterios de desempeño

- La adopción de nuevas metodologías de interacción con el usuario cumple con las tendencias emergentes del sector de servicios para animales de compañía.
- La integración de tecnologías digitales en la gestión operativa corresponde con las exigencias actuales de eficiencia y personalización del servicio.
- La actualización de los protocolos de experiencia del cliente está acorde con los cambios en las expectativas de los usuarios y el enfoque de bienestar animal.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados: Se fundamentan en protocolos y manuales operativos vigentes, herramientas digitales de gestión de procesos, software de análisis comparativo, registros de atención y seguimiento de servicios, informes de evaluación previos, así como espacios físicos y tecnológicos que permitan la validación de ajustes en la prestación de servicios de cuidado de animales de compañía.

Productos y resultados (evidencias): Incluyen protocolos ajustados y actualizados con base en los hallazgos evaluativos, matrices de mejora que evidencian la incorporación de buenas prácticas de bienestar animal, informes técnicos que documentan la pertinencia de los cambios realizados, registros de implementación de nuevas dinámicas de atención, evidencias de validación de los ajustes en

<table>
<tr><td colspan="2">escenarios reales o simulados, y recomendaciones estratégicas orientadas a la innovación y sostenibilidad del servicio.

Información requerida (referentes): Se compone de lineamientos técnicos de prestación de servicios, referentes sobre bienestar animal y tendencias del sector, políticas públicas vigentes y aplicables al sector, metodologías de ajuste y validación de procesos operativos, estándares de calidad y atención al usuario, referentes de gestión del cambio organizacional y buenas prácticas de innovación aplicables al subsector de cuidado de animales de compañía.</td></tr>
<tr><td>2.4 Competencias Clave (Básicas y transversales)</td><td>Competencias Básicas
<table>
<tr><th>Competencia Comunicación (oral y escrita en lengua materna y una segunda lengua)</th><th>Duración</th></tr>
<tr><td>Comunicación (oral y escrita en lengua materna) en: Producción textual.- Medios de comunicación y otros sistemas simbólicos -Ética de la comunicación, propias del área disciplinar relacionada con la cualificación.

• Inglés - nivel B2: corresponde al nivel intermedio del Marco Común Europeo.</td><td>2 créditos</td></tr>
<tr><th>Competencias en matemáticas</th><th>Duración</th></tr>
<tr><td>Competencias matemáticas en Pensamiento numérico y sistemas numéricos -Pensamiento aleatorio y sistema de datos – Pensamiento métrico y sistemas de medidas, propias del área disciplinar relacionada con la cualificación</td><td>1 crédito</td></tr>
<tr><th>Competencias en ciencias sociales y ciencias naturales</th><th>Duración</th></tr>
<tr><td>Competencias en ciencias sociales y ciencias naturales, en Relaciones ético-políticas- Entorno vivo. - Entorno físico.- Relaciones espaciales y ambientales, propias del área disciplinar relacionada con la cualificación</td><td>1 crédito</td></tr>
<tr><th>Competencias ciudadanas</th><th>Duración</th></tr>
<tr><td>Competencias ciudadanas en Convivencia y paz- Participación y responsabilidad democrática - Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias propias del área disciplinar relacionada con la cualificación</td><td>1 crédito</td></tr>
</table>
Competencias Transversales</td></tr>
</table>

Habilidades en el uso de las TIC		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Procesamiento de la información	**RA1:** Planificar la recolección de datos de acuerdo con parámetros de disponibilidad, usabilidad, confiabilidad y pertinencia. **RA2:** Determinar criterios de tratamiento y manipulación de datos de acuerdo con objetivos de procesamiento y análisis de la información. **RA3:** Interpretar datos a partir del uso de herramientas tecnológicas.	1 crédito
Manejo de Herramientas informáticas	**RA1:** Usar redes informáticas en actividades de gestión de la información y comunicación organizacional **RA2:** Manipular las bases de datos a partir de los requerimientos de información relacionada con su campo profesional	
Protección de Salud y el medio ambiente		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Gestión del plan de protección ambiental	**RA1:** Formular acciones de mitigación de riesgos ambientales según el plan de protección ambiental de la organización. **RA2:** Establecer mecanismos de seguimiento del plan de protección ambiental acorde con los lineamientos de la organización. **RA3:** Evaluar los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.	1 crédito
Cultura emprendedora y empresarial		

Módulo	Referente para el aprendizaje	Duración
Proponer ideas y buscar oportunidades	**RA1:** Monitorear tendencias relevantes analizando las oportunidades y amenazas para generar valor y transforma las ideas en soluciones que aportan valor.	1 crédito
Pasar a la Acción	**RA2:** Involucrar e inspirar a otras personas, consiguiendo que se integren en el equipo del proyecto a desarrollar y diseñar un plan de acción detallado teniendo en cuenta circunstancias cambiantes y el logro de los objetivos.	
Manejar la incertidumbre, la ambigüedad y el riesgo	**RA4:** Comparar las actividades de creación de valor basado en la evaluación de riesgos.	
Capacidad de innovación e investigación		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Creatividad para solucionar problemas concretos	**RA1:** Desarrolla , implementa y comunica nuevas ideas que contribuyen a buscar alternativas de solución a situaciones concretas de su campo profesional **RA2:** Toma decisiones teniendo en cuenta datos e información pertinente, válida y confiable.	2 créditos
Innovación y desarrollo	**RA1:** Aborda desde nuevos enfoques los problemas y/o necesidades, planteando soluciones y alternativas que generen valor, de acuerdo con criterios de viabilidad establecidos. **RA2:** Identificar y resolver problemas en entornos nuevos o emergentes, de manera	

		innovadora, dentro de contextos variados.	

Nota: las Competencias Clave presentan los referentes que requieren integrarse en el diseño y desarrollo de los procesos educativos y formativos. En el caso de las competencias de inglés, y general, se recomienda adaptarlas a los requerimientos según la realidad del sector, las características del perfil, necesidades del programa y de la institución.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
CE01-6-SEPC-CUA-21634-E-005: Diseñar protocolos de atención y experiencias de servicio de acuerdo con las necesidades del usuario, el bienestar animal y las tendencias del sector.	
Duración créditos: 4	**Duración en horas: N/A**
Resultado de aprendizaje 1: (Cognitivo) Interpretar las necesidades del usuario y del animal de compañía teniendo en cuenta su historial, condiciones individuales y expectativas frente al servicio.	
Resultado de Aprendizaje 2: (Procedimental) Diseñar un protocolo de atención y servicio en un caso simulado a partir de los requerimientos del usuario, el tipo de servicio y los estándares del sector.	
Resultado de Aprendizaje 3: (Cognitivo/Procedimental) Integrar elementos de innovación y tendencias del sector según una revisión bibliográfica guiada o análisis de casos de estudio.	
Resultado de Aprendizaje 4: (Actitudinal) Valorar el diseño de protocolos y experiencias centradas en el usuario y el animal en función de la responsabilidad profesional y el respeto por la vida.	
CE02-6-SEPC- CUA-21634-E-005: Implementar mecanismos de atención y coordinación operativa, teniendo en cuenta los protocolos establecidos y las condiciones del entorno.	
Duración créditos: 4	**Duración en horas: N/A**
Resultado de aprendizaje 1: (Cognitivo) Identificar los elementos fundamentales de un protocolo de atención al usuario y al animal de compañía teniendo en cuenta los lineamientos técnicos, especie del animal y las condiciones operativas presentadas en casos de estudio.	
Resultado de Aprendizaje 2: (Procedimental) Estructurar protocolos de atención en ejercicios simulados de acuerdo con las necesidades del usuario, el bienestar del animal, las características individuales del animal y los recursos disponibles en el entorno educativo.	
Resultado de Aprendizaje 3: (Cognitivo/Procedimental)	

Organizar las tareas del equipo de trabajo en actividades colaborativas a partir de la programación del servicio, el perfil de cada integrante y las instrucciones del ejercicio académico.
Resultado de Aprendizaje 4: (Procedimental) Analizar la interacción entre el personal simulado y el usuario teniendo en cuenta buenas prácticas de atención, comunicación y manejo del animal.
CE03-6-SEPC- CUA-21634-E-005: Diseñar indicadores de bienestar animal teniendo en cuenta la normativa, la(s) política(s) pública(s) vigente(s) y el direccionamiento estratégico del establecimiento.
Duración créditos: 4 | **Duración en horas: N/A**
Resultado de aprendizaje 1: (Cognitivo) Interpretar referentes normativos y éticos vigentes de bienestar animal de acuerdo con los marcos regulatorios revisados en el entorno formativo.
Resultado de Aprendizaje 2: (Procedimental) Formular parámetros de medición del bienestar animal teniendo en cuenta los principios éticos, la normativa legal vigente y los ejercicios de aplicación desarrollados en el ambiente de aprendizaje.
Resultado de Aprendizaje 3: (Procedimental) Diseñar herramientas de recolección de datos sobre bienestar animal de acuerdo con las características individuales del animal y los referentes institucionales abordados en el ejercicio pedagógico.
Resultado de Aprendizaje 4: (Actitudinal) Estructurar la base técnica de indicadores de bienestar animal a partir del trabajo colaborativo, los criterios discutidos en el ambiente de formación y los objetivos del sistema evaluativo propuesto.
CE04-6-SEPC- CUA -21634-E-005: Evaluar la calidad de las experiencias prestadas y el cumplimiento de los protocolos, a partir de indicadores, retroalimentación del usuario y observación directa.
Duración créditos: 2 | **Duración en horas: N/A**
Resultado de aprendizaje 1: (Cognitivo) Interpretar los resultados obtenidos en una simulación de servicio a partir de indicadores definidos, el comportamiento del animal y la interacción con el usuario.
Resultado de Aprendizaje 2: (Procedimental) Analizar la información primaria teniendo en cuenta los criterios técnicos definidos por el docente, las fases del protocolo de atención y los lineamientos proporcionados en el informe técnico.
Resultado de Aprendizaje 3: (Procedimental) Contrastar lo observado en el desarrollo de una experiencia de atención con base en los protocolos técnicos y principios de bienestar animal estudiados.
Resultado de Aprendizaje 4: (Actitudinal)

Valorar la importancia de evaluar las experiencias prestadas en concordancia con el respeto por el usuario, el animal y el equipo de trabajo.	
CE05-6-SEPC- CUA-11219-E-005: Ajustar los protocolos, procesos operativos y dinámicas de atención, según los hallazgos evaluativos, la evolución del sector y las buenas prácticas de bienestar animal.	
Duración créditos: 2	**Duración en horas: N/A**
Resultado de aprendizaje 1: (Cognitivo) Analizar la información proveniente de evaluaciones del servicio teniendo en cuenta los resultados observados, las percepciones de los usuarios y los indicadores de bienestar animal establecidos en la ficha del informe técnico.	
Resultado de Aprendizaje 2: (Procedimental) Diseñar propuestas de ajuste a protocolos y procedimientos de atención según los hallazgos obtenidos en la evaluación de experiencias simuladas o reales.	
Resultado de Aprendizaje 3: (Procedimental/Actitudinal) Exponer hallazgos evaluativos y propuestas de mejora en concordancia con principios de retroalimentación constructiva, respeto profesional y aprendizaje colaborativo.	
Resultado de Aprendizaje 4: (Actitudinal) Integrar elementos innovadores en un prototipo de proceso de atención a partir de la identificación de tendencias del sector, herramientas digitales, políticas públicas y normativa vigente del sector y cambios en el comportamiento del usuario.	

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 el subsector de Servicios de cuidado de animales de compañía. Deben demostrar experiencia de por lo menos 3 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 2 años en las fases de programación, desarrollo y evaluación del proceso enseñanza. 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.

4.2 Ambientes de formación o de aprendizaje	Ambientes pluritecnológicos diseñados para el aprendizaje teórico-práctico, complementación o actualización relacionado con la formación de Diseño de servicios de cuidado de animales de compañía, 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 del Diseño de servicios de cuidado de animales de compañía. 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 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	Para el desarrollo del perfil de cualificación, los interesados que sean médicos veterinarios requieren cumplir con las disposiciones normativas de la Ley 73 de 1985 para la obtención de su tarjeta profesional.