I.- Datos Generales

Código	Título
EC0953	Coordinar la operación de establecimientos en un centro de eduentretenimiento

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que coordinan la operación de establecimientos en un Centro de eduentretenimiento.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia
Este EC presenta las funciones que una persona debe saber hacer con respecto a la función de coordinar establecimientos en un centro de eduentretenimiento para lo cual organizan, presentan y animan actividades de eduentretenimiento diseñadas con un proceso de aprendizaje experiencial, canalizadas a través de actividades de juego de rol que combinan la educación y el entretenimiento. También establece los conocimientos teóricos con los que debe contar un operador de establecimientos en un centro de eduentretenimiento para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes para su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
KidZania de México

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
30 de noviembre de 2017

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
14 de diciembre de 2017

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
2552 Animadores y organizadores de eventos

Ocupaciones asociadas
Organizador de eventos.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Coordinador de supervisores de establecimientos de eduentretenimento

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos[T]

Subsector:
713 Servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas y otros servicios recreativos[T]

Rama:
7131 Parques con instalaciones recreativas y casas de juegos electrónicos[T]

Subrama:
71311 Parques con instalaciones recreativas[T]

Clase:
713111 Parques de diversiones y temáticos del sector privado

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- KidZania

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:
- El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se llevará a cabo en una situación real de trabajo o en condiciones de simulación con condiciones lo más parecido a la situación real.

Apoyos/Requerimientos:
- Establecimientos de eduentretenimiento
- Equipo de cómputo.
- Equipo de seguridad.
- Equipo de limpieza.
- Insumos/materiales para la realización de las actividades en el centro.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 4 horas.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Coordinar la operación de establecimientos en un centro de eduentretenimiento

Elemento 1 de 2
Coordinar la operación de establecimientos

Elemento 2 de 2
Coordinar las actividades administrativas del personal y establecimientos a su cargo

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2978	Coordinar la operación del establecimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la apertura de los establecimientos a su cargo:
   - Verificando el funcionamiento de su equipo de comunicación, y
   - Verificando las condiciones en las que se encuentra el establecimiento.

2. Realiza la junta de apertura:
   - Informando al personal a su cargo sobre las actividades que se llevaran a cabo en el día,
   - Asignando a los operadores los establecimientos a operar de acuerdo con la capacitación recibida,
   - Proporcionando a los operadores los recursos económicos para su establecimiento, y
   - Consultando necesidades específicas del establecimiento.

3. Coordina las actividades de apertura de los establecimientos:
   - Verificando que los establecimientos a su cargo estén limpios y en condiciones de operación,
   - Verificando que los equipos de los establecimientos a su cargo estén funcionando,
   - Verificando que los insumos y materiales correspondan con la operación y afluencia del establecimiento de al menos día y medio,
   - Atendiendo las incidencias presentadas por los operadores a su cargo, y
   - Validando mediante su firma en el check list que los establecimientos se encuentran en condiciones de operación.

4. Coordina la operación de los establecimientos a su cargo:
   - Consultando las necesidades de los operadores con respecto a la operación de sus establecimientos mediante la realización de recorridos constantes,
   - Atendiendo dudas/comentarios de los visitantes de acuerdo con el protocolo establecido,
   - Atendiendo los requerimientos especiales de los gerentes con respecto a la operación de los establecimientos,
   - Atendiendo emergencias suscitadas en la operación de los establecimientos de acuerdo con el protocolo establecido, y
   - Dando retroalimentación sobre las áreas de oportunidad presentadas por el operador en el reclutamiento, en el seguimiento del guión y en la atención de visitantes.

5. Coordina las actividades de cierre de los establecimientos:
   - Cotejando que el inventario corresponda con las existencias,
   - Reuniendo los cortes de recursos económicos de cada establecimiento,
   - Verificando que los establecimientos a su cargo estén limpios y en condiciones de operación,
   - Verificando que los equipos de los establecimientos a su cargo estén apagados,
   - Atendiendo las incidencias presentadas por los operadores a su cargo,

- Validando mediante su firma que el inventario corresponde con las existencias,
- Cerrando el establecimiento, y
- Autorizando la salida del personal a su cargo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de incidencias presentadas en la operación de los establecimientos a su cargo elaborado:
   - Indica la fecha, turno y área que lo elaboró, e
   - Incluye las anomalías presentadas durante la operación de los establecimientos.

2. Las requisiciones de insumos elaboradas:
   - Indica la fecha, turno y área solicitante,
   - Especifica las cantidades de insumos y materiales requeridas para la operación de cada establecimiento,
   - Tiene el nombre y firma del coordinador, y
   - Tiene el informe de la requisición al gerente.

3. El requerimiento de lavandería de uniformes de los establecimientos elaborado:
   - Incluye el nombre del coordinador,
   - Tiene el nombre del área y de los establecimientos,
   - Indica el número y tipo de prenda,
   - Menciona las tallas de cada uniforme, y
   - Corresponde con la tercera parte del total del stock de uniformes de cada establecimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Claves de operación del radio.	Conocimiento.
2. Procesos y procedimientos para la atención de incidencias durante la operación del establecimiento: • Dudas o comentarios del visitante. • Causas para el cierre del establecimiento. • Falta de Insumos. • Fallas en el equipo.	Conocimiento.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Visitante/operador accidentado durante la operación de los establecimientos.

Respuestas esperadas

1. Mantener la calma, calmar a la persona accidentada, no mover, ni tocar al visitante/operador y macar a los números de emergencia.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que se coordina con el personal a su cargo para el buen funcionamiento de los establecimientos.

2. Iniciativa: La manera en que atiende y soluciona las incidencias presentadas durante la operación de los establecimientos con sentido de urgencia.

3. Limpieza: La manera en que su presentación personal es pulcra, con uniforme limpio, uñas limpias y cortas, con el peinado institucional y rasurados en caso de los hombres. Con cofia y cubre bocas en los establecimientos de alimentos y bebidas.

4. Responsabilidad: La manera en que utiliza el equipo de protección personal antes, durante y al finalizar sus actividades dando seguimiento a procesos y medidas de seguridad.

5. Tolerancia: La manera en que mantiene un trato afable incluso en el caso de opiniones contrarias a la suya.

GLOSARIO

1. Check list: Es un formato utilizado para controlar el cumplimiento de una serie de requisitos. Se usa para hacer comprobaciones sistemáticas y asegurarse de que el operador no se olvida de algo importante.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2979	Coordinar las actividades administrativas del personal y establecimientos a su cargo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la limpieza del personal a su cargo:
   - Revisando que el personal a su cargo porte el uniforme institucional/socio de industria limpio y en buenas condiciones,
   - Revisando que las mujeres y hombres tengan el peinado institucional, y
   - Revisando que los hombres se presenten afeitados.

2. Coordina la asistencia del personal a su cargo:
   - Verificando la asistencia del personal de acuerdo con el listado proporcionado por recursos humanos,

- Verificando que la lista de asistencia este de acuerdo con los cambios de turno, cambios de área, bajas y nuevos ingresos que se presenten durante el período,
- Registrando los retardos del personal a su cargo, y
- Verificando en el listado el personal que está de vacaciones, incapacitado e incidencias de asistencia.

3. Coordina la capacitación del personal a su cargo:
- De acuerdo con las áreas de oportunidad/fortalezas y características de cada persona a su cargo, y
- De acuerdo con las necesidades de operación y estrategia operativa del coordinador.

4. Presenta la estrategia operativa para la operación de los establecimientos a su cargo:
- Reuniéndose con su gerente,
- Exponiendo la planeación/estrategia de operación de la semana, y
- Mencionando los requerimientos para a eficientar la operación de los establecimientos a su cargo.

5. Participa en el briefing de coordinadores:
- Presentando el estatus del inicio de la operación de los establecimientos a su cargo,
- Mencionando cuantos operadores tiene a su cargo,
- Presentando las incidencias de asistencia del personal a su cargo, y
- Exponiendo las necesidades de mantenimiento, insumos y equipos de su área.

6. Utiliza el software de los establecimientos:
- Generando reportes de afluencias de los establecimientos,
- Realizando comparativas de afluencias de los establecimientos, y
- Realizando comparativas entre afluencias y utilización de insumos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora de establecimientos elaborada:
- Tiene el nombre del coordinador,
- Incluye el nombre del área y de cada establecimiento a su cargo,
- Incluye las incidencias presentadas en cada establecimiento durante el turno,
- Menciona las acciones que se siguieron para atender la incidencia, e
- Indica los pendientes del turno.

2. El ticket/orden de trabajo elaborado:
- Indica el destinatario y el remitente,
- Especifica el apoyo solicitado, y
- Menciona el lugar y la urgencia dónde se requiere el apoyo.

3. La carpeta operativa actualizada:
- Incluye cambios en guiones de los establecimientos,
- Menciona los cambios en insumos requeridos por los establecimientos, e
- Incluye cambios en la operación de la maquinaria y equipos de los establecimientos.

GLOSARIO

1.	Briefing:	Es una reunión corta, donde se revisan las tareas más importantes o críticas para el día. Un coordinador, convoca al briefing y expone secuencialmente todos los temas apuntados con anterioridad.
2.	Estrategia operativa:	Es la planeación que se realiza para llevar a cabo las operaciones con miras de lograr una serie de objetivos.