

SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA

AVISO por el que se señalan los días de diciembre de 2007 y de enero de 2008, en los que el Instituto Nacional del Derecho de Autor suspenderá sus servicios de atención al público.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Educación Pública.- Instituto Nacional del Derecho de Autor.

Con fundamento en los artículos 10, 208, 209, 210 y 211 de la Ley Federal de Derecho del Autor; 103, fracciones XV y XXI, 105 y 106 de su Reglamento; 45 y 46, fracción VI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública; 7o., fracción XI, del Reglamento Interior del Instituto Nacional del Derecho de Autor; primero, fracciones II y III del Acuerdo número 370 por el que se delegan facultades en el Director General del Instituto Nacional del Derecho de Autor; 4o. y 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. El Director General del Instituto Nacional del Derecho de Autor expide el siguiente:

**AVISO POR EL QUE SE SEÑALAN LOS DIAS DE DICIEMBRE DE 2007 Y DE ENERO DE 2008,
EN LOS QUE EL INSTITUTO NACIONAL DEL DERECHO DE AUTOR SUSPENDERA
SUS SERVICIOS DE ATENCION AL PUBLICO**

PRIMERO.- Se suspenden los servicios de atención al público del Instituto Nacional del Derecho de Autor, por el segundo periodo vacacional correspondiente al 2007, que iniciará el 20 de diciembre del año en curso y hasta el 4 de enero de 2008, reanudándose las labores el 7 de enero del mismo año.

SEGUNDO.- Los días señalados en el artículo anterior se computarán como inhábiles para todos los efectos a que haya lugar, en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

TERCERO.- El presente Aviso no implica necesariamente la suspensión de labores para el personal del Instituto Nacional del Derecho de Autor.

Dicha suspensión y el goce de vacaciones para el personal del Instituto, se regirán de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

México, D.F., a 15 de noviembre de 2007.- El Director General del Instituto Nacional del Derecho de Autor,
Manuel Guerra Zamarro.- Rúbrica.

ACUERDO SO/III-07/08,R mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) que se indican.

Al margen un logotipo, que dice: Conocer.

H. COMITE TECNICO DEL CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES.

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Tercera Sesión Ordinaria de 2007, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el 23 de agosto de 2007, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/III-07/08,R

Con fundamento en los artículos 22, 28, y 41 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral y en la cláusula décima quinta inciso f) del Contrato de Constitución de este Fideicomiso, el Comité Técnico aprueba las siguientes Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL):

- Limpieza de cocinas industriales
- Prestación del servicio de orientación para la integración familiar a nivel preventivo
- Dirección del desarrollo de la norma técnica de competencia laboral

Las cuales a continuación se detallan:

NORMA TECNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I.- Datos Generales

Código:

NUTUR002.01

Título:

Limpieza de cocinas industriales

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que limpian la cocina industrial, incluyendo sus instalaciones y operan la máquina lavalozas.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

23-Ago-07

Nivel de competencia:

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.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Auxiliares de servicio de alimentos y bebidas	0721-01
Ocupaciones:	Código:
Lavaplatos (hotel, restaurante, cantina)	0721-01-06

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SIAN):**Sector:**

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

Subsector

722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas

Rama:

7223 Servicios de preparación de alimentos por encargo

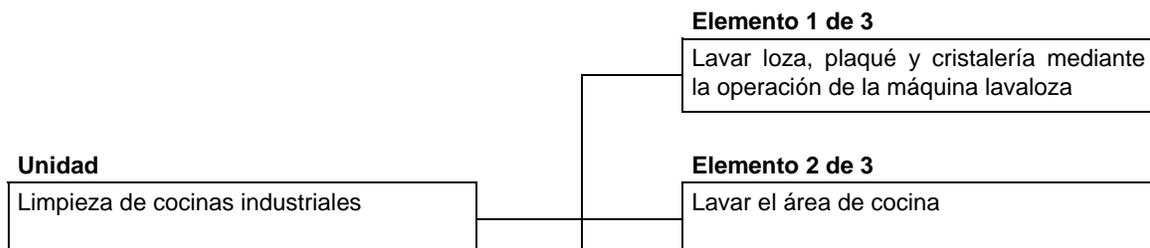
Subrama:

72231 Servicios de comedor para empresas e instituciones

Clase:

7222310 Servicios de comedor para empresas e instituciones

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

II. Perfil de la NTCL:

Elemento 3 de 3

Lavar los utensilios, equipo de operación de cocina y línea de cocina caliente

III. Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código: NUTUR002.01 **Unidad:** Limpieza de cocinas industriales

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0096	Lavar loza, plaqué y cristalería mediante la operación de la máquina lavalozas

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara la máquina lavalozas para desincrustar las manchas y sarro:
 - * Verificando que está apagada antes de comenzar a lavar;
 - * Vacinando los tanques de agua de la máquina;
 - * Retirando producto químico de los dosificadores y los residuos de alimentos, y;
 - * Llenando los tanques de agua de acuerdo al nivel requerido.
2. Desincrusta manchas y sarro de la máquina lavalozas:
 - * Agregando agua y producto desincrustante en los tanques;
 - * Encendiendo la máquina lavalozas de 20 a 30 minutos;
 - * Desmontando brazos, canastillas, rejillas y cortinas después de haber actuado el producto desincrustante;
 - * Tallando con fibra y solución jabonosa el interior/exterior de la máquina y las piezas desmontadas;
 - * Montando los brazos, canastillas, rejillas y cortinas revisando que sea en su posición correspondiente;
 - * Drenando el agua con solución;
 - * Enjuagando las piezas con agua caliente y la máquina durante 5 minutos, y;
 - * Vacinando el agua de los tanques antes de llenar nuevamente de agua de acuerdo al nivel requerido.
3. Opera la máquina lavalozas:
 - * Verificando que se encuentre limpia antes de comenzar a operarla;
 - * Revisando que los tanques de agua están en el nivel requerido de la misma;
 - * Colocando la cantidad de solución requerida de acuerdo a las instrucciones del proveedor;
 - * Realizando el cambio de agua cuando ésta presente olores y muestre de acuerdo a las necesidades de operación, y;

- * Manteniendo la temperatura de operación de acuerdo con el punto 5.5.11 de la NOM-093-SSA1-1994.
4. Prepara los accesorios para el lavado del equipo de servicio:
 - * Utilizando un contenedor con agua caliente y solución desincrustante para el prelavado del plaqué;
 - * Seleccionando la canastilla dependiendo el equipo de servicio para lavar, y;
 - * Acomodando el equipo de servicio en banda/canastilla de acuerdo al modelo de la máquina lavalozas.
 5. Lavalozas, plaqué y cristalería en la máquina lavalozas:
 - * Desechando de éstos los residuos de alimentos con la manguera de prelavado antes de comenzar su lavado;
 - * Colocándolos en la canastilla de acuerdo al equipo de servicio a lavar, y;
 - * Programando la máquina lavalozas para el lavado del equipo de servicio.
 6. Retira la loza, plaqué y cristalería de la máquina lavalozas:
 - * Al terminar el ciclo de lavado de la máquina.
 - * Revisando que no conserven residuos de alimentos y olores.
 7. Determina la necesidad de que la loza, plaqué y cristalería sea lavada de nuevo:
 - * Cuando el equipo de servicio conserva olores y residuos de alimentos
 8. Acomoda la loza, plaqué y cristalería limpios:
 - * En el lugar asignado para cada equipo de servicio;
 - * Desechando loza/cristalería fracturada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Tipos de productos químicos utilizados para lavar y desincrustar la máquina lavalozas | Conocimiento |
| 2. Temperaturas a las que se debe programar la operación de la máquina lavalozas durante las diferentes etapas del lavado | Comprensión |
| 3. Modalidad del uso de tanques y temperaturas para desincrustar máquina lavalozas | Conocimiento |

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Descuidar la operación de la máquina lavalozas cuando está funcionando

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Orden La manera en que mantiene despejada el área de trabajo a la entrada y salida de la máquina lavalozas.

GLOSARIO:

1. Canastilla: Se utilizan para acomodar loza y cristalería, además del plaqué también llamadas plaqueras.
2. Desincrustar: Actividad que se realiza para eliminar el sarro de la máquina lavalozas, y manchas de loza.

3. Equipo de servicio: Se refiere a la loza, plqué y cristalería, independientemente el tipo, modelo o material de cada uno de ellos.
4. Máquina lavalozas: Se conoce también como máquina lavaplatos o máquina lavavajillas para el lavado y desinfectado.
5. Plaqueras: Contenedores que sirven para el seleccionado del plqué y poder introducirlo en la máquina lavalozas de banda.
6. Punto 5.5.11 de la NOM-093-SSA1-1994: En este punto de la NOM se establece que "...En caso de contar con máquina lavalozas, ésta debe funcionar a las temperaturas adecuadas en cada etapa, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante..."
7. Productos químicos: Se refiere a aquellas sustancias químicas que se utilizan para el lavado de utensilios, equipos loza, plqué cristalería y áreas de la cocina.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0097	Lavar el área de cocina

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Acondiciona las áreas de cocina para lavar:
 - * Desmontando el plafón pieza por pieza en orden lineal;
 - * Verificando que la cámara de conservación/congelación está desocupada de alimentos, y;
 - * Retirando accesorios, equipos y basura del área asignada para lavar.
2. Limpia el plafón, paredes y cámara de conservación/congelación de la cocina:
 - * Tallándolos con fibra y solución jabonosa sin que pierdan las características del material de fabricación;
 - * Evitando mojar las partes eléctricas de paredes;
 - * Retirando con agua residuos de solución jabonosa;
 - * Secándolos con un trapo limpio y enjuagándolos sin que deje manchas, olores y humedad;
 - * Colocando los accesorios, equipos y cada pieza del plafón de acuerdo con el lugar que les corresponde, y;
 - * Desechando los residuos de agua hacia la rejilla de las coladeras.
3. Lava pisos y rejillas de coladeras:
 - * Tallando con cepillo y solución jabonosa;
 - * Despejando con la espátula residuos sólidos de las coladeras;
 - * Retirando con agua residuos de solución jabonosa;
 - * Desechando los residuos de agua hacia la rejilla de las coladeras, y;
 - * Secando con mechudo sin dejar manchas y humedad.
4. Retira los residuos de basura de la cocina:
 - * Cerrando las bolsas/contenedores, y;

- * Evitando derramar los residuos durante el trayecto al área de depósito de basura.

5. Limpia los contenedores de basura:

- * Lavando los contenedores de basura con solución jabonosa, y;
- * Dejándolos listos de acuerdo con el punto 5.4.9 de la NOM-093-SSA1-1994 en su área correspondiente.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. Responsabilidad | La manera en que evita contaminaciones en la cocina al retirar los residuos orgánicos e inorgánicos en tiempo y forma. |
| 2. Tolerancia | La manera en que atiende las necesidades de los demás y permite el paso durante el lavado de los pisos de la cocina. |

GLOSARIO:

- | | |
|--|--|
| 1. Plafón: | Techo falso que puede ser desmontado, elaborado de diferentes materiales. |
| 2. Punto 5.4.9 de la NOM-093-SSA1-1994: | Este punto de la NOM se refiere a "...Deben distribuirse en el área de preparación de alimentos depósitos para basura con bolsa de plástico ya sea para desperdicios o material desechable, evitar la acumulación excesiva de basura eliminándola una vez que los depósitos están llenos. Los depósitos para basura deben lavarse al final de la jornada..". |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0098	Lavar los utensilios, equipo de operación de cocina y línea de cocina caliente

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- 1.** Prepara las soluciones para el lavado de los utensilios de cocina:
 - * Incorporando a la solución jabonosa el producto químico de acuerdo a las instrucciones del proveedor.
- 2.** Lava los utensilios de cocina:
 - * Llevándolos al área de cochambre;
 - * Retirando los residuos de alimentos de los utensilios antes de iniciar el lavado;
 - * Tallando con fibra y solución jabonosa sin que se pierdan las características de los materiales;
 - * Enjuagando éstos con agua y solución desinfectante, con yodo/cloro/inmersión de agua caliente a una temperatura de 75 a 82°C por lo menos durante medio minuto como lo establece el punto 5.4.2 de la NOM-093-SSA1-1994, y;
 - * Colocándolos en el área asignada de acuerdo a su tipo.
- 3.** Realiza las actividades de limpieza:
 - * Utilizando el equipo de higiene para protección personal indicado para cada área asignada, y;
 - * Conservando libres de sustancias contaminantes utensilios de cocina, loza, plaqué y equipo de operación.
- 4.** Lava el equipo de operación de cocina:
 - * Llevándolo al área de cochambre;

- * Retirando los residuos de alimentos antes de iniciar el lavado;
 - * Utilizando agua caliente y producto químico indicado para su material de fabricación;
 - * Enjuagando las piezas con agua fría, sin dejar manchas, olores y óxido;
 - * Secando con trapo limpio para retirar residuos de agua, y;
 - * Puliendo el equipo de operación.
- 5.** Desmonta las piezas de la línea de cocina caliente:
- * Utilizando el equipo de protección personal;
 - * Conservando libre de sustancias contaminantes los utensilios de cocina, y;
 - * Retirando filtros de la campana, parrillas, quemadores, charolas y brazos de la estufa, rejillas de respiración de baño maría, charolas y rejillas de la salamandra.
- 6.** Lava la línea de cocina caliente:
- * Aplicando producto químico en el interior/exterior de la línea de cocina caliente de acuerdo a las instrucciones del proveedor;
 - * Calentando las piezas desmontadas en el baño maría, y línea de cocina caliente con solución desengrasante en el rango de temperatura y el tiempo determinado en las instrucciones del proveedor;
 - * Tallando con fibra y solución desengrasante las piezas desmontadas y línea de cocina caliente hasta desprender el cochambre de la superficie;
 - * Enjuagando con agua caliente residuos de agua y solución desengrasante;
 - * Detallando la limpieza pasando un trapo limpio sobre las superficies interior/exterior.
- 7.** Desincrusta baño maría:
- * Aplicando la solución desincrustante el tiempo indicado en las instrucciones del proveedor;
 - * Tallando con fibra de acuerdo al tipo de material y el estado de impurezas hasta quitar las manchas y sarro, y;
 - * Secando con un trapo limpio las superficies interior/exterior.
- 8.** Monta las piezas de la línea de cocina caliente:
- * En su lugar y posición asignados de acuerdo a sus características.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- 1.** Las soluciones elaboradas con producto químico desincrustante y detergente:
- * Contienen agua en cantidad y temperatura establecida por el proveedor en las instrucciones de uso, y;
 - * Están etiquetadas/rotuladas y cerradas conforme a lo establecido en el punto 5.2.9 de la NOM-093-SSA1-1994.
- 2.** Las soluciones de limpieza almacenadas:
- * Están en lugar separado y delimitado de cualquier área de manipulación y almacenamiento de alimentos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

- 1.** Rango de temperatura del producto químico recomendado para desincrustar y desengrasar.
- 2.** Uso y tipos de desengrasantes, desincrustantes, y detergentes.

NIVEL

- Conocimiento
- Aplicación

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Dejar producto químico sin identificar en el área donde existan alimentos

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Cooperación La manera en que colabora activamente con sus compañeros durante el lavado del área de cocina caliente.

GLOSARIO:

1. Area de cochambre: Espacio asignado donde se concentran todos los utensilios de la cocina para su lavado y desinfectado.
2. Calentón: Equipo donde se resguarda la loza para mantenerla caliente para su uso, puede ser fijo, o movable con alimentos.
3. Desinfectante: Producto químico capaz de matar las formas en desarrollo, pero no necesariamente las esporas resistentes de microorganismos patógenos.
4. Línea de cocina caliente: Area donde se ubica el equipo de cocción, que puede ser: freidora, plancha, quemadores, estufón, campana, marmita, horno convencional, salamandra, sartaneta, baño maría, etc.
5. Utensilios de cocina: Ollas, sartenes, cambros, charolas, coladores (coludos, chinos), tablas de picado, moldes de pastelería, globos de batidora, etc.
6. Equipo de operación de cocina: Utensilios que pueden ser de alpaca y acero (paneras, salseras, tortilleros, etc.).
7. Equipo de higiene para protección personal: Se refiere a los guantes, red para el cabello, botas, goggles, mandil, etc.
8. Punto 5.2.9 de la NOM-093-SSA1-1994: Este punto de la NOM se refiere a "...Todos los recipientes, frascos, botes y bolsas deben estar etiquetados o rotulados y cerrados..."

NORMA TECNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales

Código:	Título:
NUASS010.01	Prestación del servicio de orientación para la integración familiar a nivel preventivo

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan orientación para la integración familiar a nivel preventivo en el marco de programas de asistencia social a nivel institucional. Sus competencias, adquiridas de manera empírica, incluyen el preparar, promover y programar las actividades del servicio de orientación para la integración familiar, conducir las sesiones grupales, determinar la problemática familiar y proponer opciones de atención a la misma dentro del contexto que brinda el servicio de orientación para la integración familiar a nivel preventivo.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Asistencia Social

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

23-Ago-07

Nivel de competencia:

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.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Consejeros y Orientadores Escolares	1123-03
Ocupaciones:	Código:
Orientador Educativo	1123-03-01

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**Sector:**

62 Servicios de salud y de asistencia social

Subsector

624 Otros servicios de asistencia social

Rama:

6241 Servicios de orientación y trabajo social

Subrama:

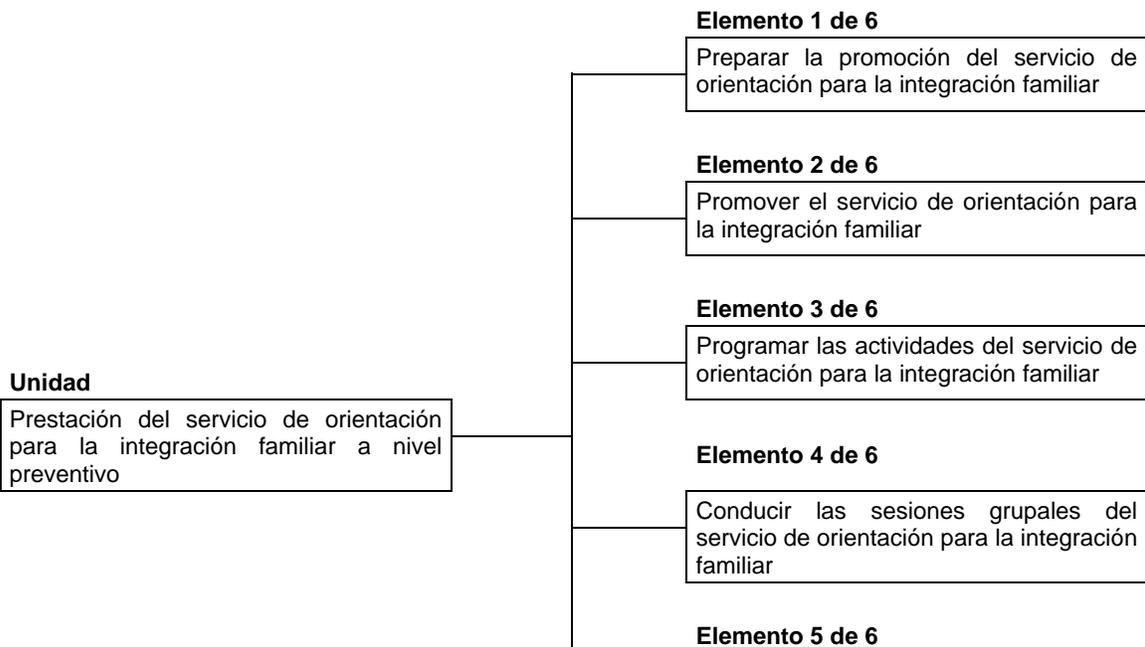
62419 Otros servicios de orientación y trabajo social

Clase:

624198 Otros servicios de orientación y trabajo social prestados por el sector privado

624199 Otros servicios de orientación y trabajo social prestados por el sector público

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

II. Perfil de la NTCL:

Determinar la problemática familiar dentro del servicio de orientación para la integración familiar

Elemento 6 de 6

Proponer opciones de atención a la problemática familiar identificada dentro del servicio de orientación para la integración familiar

III. Estándares de la competencia laboral de la Unidad:**Código:****Unidad:**

NUASS010.01

Prestación del servicio de orientación para la integración familiar a nivel preventivo

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 6	E0105	Preparar la promoción del servicio de orientación para la integración familiar

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El programa para promover el servicio de orientación para la integración familiar elaborado:
 - * Contiene el diagnóstico de problemáticas familiares de las zonas focalizadas para proporcionar el servicio;
 - * Corresponde con los lineamientos de las instituciones en las que se proporciona el servicio;
 - * Especifica los recursos materiales, humanos y financieros a utilizar para la promoción del servicio de orientación para la integración familiar;
 - * Indica las condiciones demográficas de las zonas focalizadas a trabajar.
2. El cartel informativo para la promoción del servicio de orientación para la integración familiar elaborado:
 - * Contiene el nombre del programa de orientación para la integración familiar a llevarse a cabo;
 - * Incluye un mensaje sencillo y claro de la actividad a realizar;
 - * Señala la institución encargada del servicio de orientación para la integración familiar;
 - * Especifica la población a la que va dirigido el programa de orientación para la integración familiar;
 - * Detalla teléfonos, lugar, fechas, horarios y cupo de la actividad, y;
 - * Contiene nombre y teléfono del responsable del evento.
3. El tríptico para la promoción del servicio de orientación para la integración familiar elaborado:
 - * Contiene nombre de la institución y nombre del programa de orientación para la integración familiar a llevarse a cabo;
 - * Incluye un mensaje sencillo y claro del tema/actividad a realizar;
 - * Presenta una ilustración alusiva a la actividad a realizar, y;
 - * Contiene teléfonos, domicilio y horarios de atención de la institución.

GLOSARIO:

1. Integración familiar: Refiere al conjunto de acciones preventivas encaminadas a impulsar la intencionalidad educativa de los miembros de la

familia de acuerdo a su ciclo vital a fin de mejorar su dinámica familiar, consolidar sus lazos afectivos y promover el desarrollo de cada uno de sus miembros.

2. Zonas focalizadas: Comunidades, municipios, colonias con problemáticas específicas asignadas al orientador del servicio para la integración familiar.

Referencia	Código	Título
2 de 6	E0106	Promover el servicio de orientación para la integración familiar

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ofrece el servicio de orientación para la integración familiar a la población objetivo:
 - * Identificándose como miembro de la institución que representa;
 - * Utilizando un lenguaje claro y de acuerdo al nivel educativo de la población objetivo;
 - * Mencionando el nombre, objetivo y contenido del programa, así como la duración, los horarios, fechas, días y el lugar de impartición de las sesiones de orientación para la integración familiar;
 - * Especificando los beneficios y el alcance del programa de orientación para la integración familiar.
2. Distribuye los materiales de difusión para la promoción del servicio de orientación para la integración familiar:
 - * Entregándolos a las instituciones que requieran el servicio de orientación para la integración familiar, y;
 - * De acuerdo con las necesidades de la institución.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El cartel para la promoción del servicio de orientación para la integración familiar colocado:
 - * Está situado antes de la realización del evento, y;
 - * Se ubica en un lugar visible y de mayor tránsito de la población objetivo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|------------|
| 1. Utilidad del tríptico, volante y cartel para la difusión del servicio de orientación para la integración familiar | Aplicación |
|--|------------|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Iniciativa La manera en que promueve el servicio de orientación para la integración familiar antes de la realización del mismo.
2. Responsabilidad La manera en que proporciona información veraz a la población objetivo sobre el servicio de orientación para la integración familiar.
3. Amabilidad La manera en que brinda cordialmente información sobre los temas del programa de orientación familiar.

GLOSARIO:

1. Materiales de difusión Volantes, trípticos, folletos, circulares y carteles para la promoción del servicio de orientación para la integración

familiar.

2. Población objetivo: Miembros de una o varias familias a los que se dirige el servicio de orientación para la integración familiar.

Referencia	Código	Título
3 de 6	E0107	Programar las actividades del servicio de orientación para la integración familiar

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El diagnóstico sobre las necesidades de orientación para la integración familiar de la población objetivo elaborado:
 - * Especifica las problemáticas familiares que se presentan en la población objetivo;
 - * Indica los rubros de las problemáticas familiares a atender con el programa de orientación para la integración familiar, y;
 - * Señala edad, sexo, escolaridad y ocupación de la población objetivo.
2. El programa de trabajo elaborado:
 - * Contiene el periodo, lugar y horario en el que se desarrollará el servicio de orientación para la integración familiar;
 - * Enuncia el objetivo general del servicio de orientación para la integración familiar;
 - * Establece las actividades de orientación para la integración familiar a realizar de acuerdo a lo especificado en el diagnóstico de necesidades de la población objetivo;
 - * Incluye un cronograma actividades a realizar;
 - * Especifica los recursos humanos y materiales requeridos para la ejecución de las actividades de orientación para la integración familiar, e;
 - * Indica el nombre del responsable del desarrollo del programa de orientación para la integración familiar.
3. El plan de sesión elaborado:
 - * Contiene el nombre del tema a impartir, duración de la sesión, división de los tiempos, objetivo general y objetivos específicos de la sesión, desarrollo del tema, técnicas didácticas, bibliografía, evaluación del grupo y del orientador, recursos materiales y humanos y materiales didácticos por sesión de trabajo, y;
 - * Corresponde con las actividades determinadas en el programa de trabajo y a las necesidades de la población objetivo.
4. El cronograma de actividades de orientación para la integración familiar elaborado:
 - * Contiene las actividades establecidas en el programa de trabajo conforme a fechas, lugar, horario y nombre de las actividades de orientación para la integración familiar a realizar en cada sesión de trabajo;
 - * Incluye el nombre y firma del orientador familiar, nombre del programa de orientación para la integración familiar y población objetivo, y;
 - * Establece los tiempos de ejecución de las actividades establecidas en el programa de trabajo.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Orden La manera en que el programa de trabajo está estructurado con secuencia

lógica y realizable.

GLOSARIO:

1. Plan de sesión: También se le conoce como guía didáctica o plan de clase.

Referencia	Código	Título
4 de 6	E0108	Conducir las sesiones grupales del servicio de orientación para la integración familiar

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia la sesión grupal de orientación para la integración familiar:
 - * Dando la bienvenida a los participantes;
 - * Presentándose, y;
 - * Especificando el objetivo de la sesión y el tema a tratar.
2. Desarrolla el tema de la sesión de orientación para la integración familiar:
 - * De acuerdo al objetivo planteado en el plan de sesión;
 - * Apoyándose en tres fuentes de consulta formales y afines al campo de la orientación familiar;
 - * Utilizando el lenguaje verbal y no verbal acorde a la edad, sexo, escolaridad, y ocupación, de los participantes;
 - * Aplicando las técnicas didácticas establecidas en el plan de sesión, y;
 - * Atendiendo las dudas que los participantes planteen durante el desarrollo de la sesión.
3. Propicia la creación de un ambiente participativo durante la sesión grupal de orientación para la integración familiar:
 - * Invitando a intervenir a los participantes del grupo;
 - * Moderando el tiempo de participación y las intervenciones de acuerdo al objetivo de la sesión, y;
 - * Realizando preguntas de reflexión a los participantes sobre el tema de la sesión.
4. Facilita la realización de la síntesis de los temas de orientación para la integración familiar desarrollados:
 - * Al final de la sesión;
 - * Resumiendo brevemente las ideas principales de los contenidos impartidos;
 - * Proponiendo la aplicación concreta de los contenidos en la vida cotidiana de los participantes, y;
 - * Resolviendo las inquietudes de los participantes sobre los temas desarrollados con información veraz.
5. Utiliza los materiales didácticos:
 - * Conforme a lo especificado en el plan de sesión y a la edad, sexo, escolaridad, y ocupación de los participantes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de asistencia elaborado:
 - * Contiene los datos generales del evento;

- * Incluye el nombre y firma de los participantes en la sesión, y;
 - * Corresponde al número de participantes en cada sesión.
- 2.** La evaluación de satisfacción de la sesión de orientación para la integración familiar aplicada:
- * Incluye título de la sesión, nombre del orientador familiar, lugar y fecha;
 - * Contiene información sobre la aplicación de los contenidos de la sesión en la vida cotidiana de los participantes;
 - * Especifica el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos, y;
 - * Señala los comentarios de los participantes sobre el desempeño del orientador familiar durante la sesión.
- 3.** El informe de resultados del programa de orientación para la integración familiar elaborado:
- * Incluye los datos generales de las sesiones de orientación para la integración familiar impartidas;
 - * Contiene la retroalimentación de los participantes a las sesiones impartidas;
 - * Señala la población atendida, las recomendaciones y observaciones sobre la programación de las sesiones de orientación para la integración familiar, y;
 - * Especifica los logros alcanzados con relación a los objetivos propuestos en el programa de orientación para la integración familiar y al diagnóstico situacional de la población objetivo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|-------------|
| 1. Materiales didácticos a utilizar con relación a las características de la población objetivo a orientar | Comprensión |
| 2. Definición de las técnicas didácticas: conferencia, discusión dirigida, lluvia de ideas, estudio de caso, foro, debate, rompehielo, mesa redonda, Phillips 66, dramatización y taller. | Comprensión |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | |
|---------------|--|
| 1. Orden | La manera en que desarrolla la sesión de orientación para la integración familiar y conduce al grupo respetando el contenido del tema y la secuencia establecida en la guía didáctica. |
| 2. Tolerancia | La manera en que demuestra aceptación y respeto ante las diferentes opiniones de los participantes durante el desarrollo de las sesiones de orientación para la integración familiar. |

GLOSARIO:

- | | |
|---|---|
| 1. Fuentes de consulta formales afines al campo de la orientación familiar: | Documentación bibliográfica, hemerográfica, y filmográfica, relacionada a los campos de la Pedagogía, Psicología, Desarrollo Humano, Sociología, Antropología Filosófica, Historia, Sexualidad Humana, Trabajo Social, Bioética, Axiología y Tanatología en el contexto de la orientación familiar. |
|---|---|

Referencia	Código	Título
5 de 6	E0109	Determinar la problemática familiar dentro del servicio de orientación para la integración familiar

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende a la familia/miembro de la familia en un primer contacto:
 - * Con base en su solicitud voluntaria;

- * Indagando sobre el motivo de la orientación, y;
 - * Preguntando datos generales de su familia.
2. Indaga sobre la problemática de la familia/miembro de la familia a orientar:
 - * Preguntando cuál es la situación que le afecta y que le causa malestar;
 - * Solicitando información sobre qué alternativas ha buscado la familia/miembro de la familia para resolver la situación;
 - * Interrogando sobre los antecedentes de la problemática familiar, y;
 - * Cuestionando si sucedió algún acontecimiento que desencadenó la problemática familiar.
 3. Obtiene información sobre el entorno en el que se desenvuelve la familia/miembro de la familia a orientar:
 - * Preguntando qué situaciones de la vida cotidiana tienen relación con la problemática familiar detectada, y;
 - * Averiguando sobre los factores físicos, emocionales, familiares y sociales que inciden sobre la problemática familiar.
 4. Solicita información sobre la dinámica familiar:
 - * Preguntando acerca de la relación entre los miembros que conforman la familia, la comunicación entre ellos y sus roles.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de atención de la familia/miembro de la familia orientada:
 - * Especifica la problemática familiar detectadas con base en la información recabada;
 - * Contiene observaciones con la opinión del orientador respecto a la problemática familiar detectada;
 - * Incluye los datos generales de la familia/ miembro de la familia orientada, y;
 - * Señala la estrategia de atención de la problemática familiar detectada.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Amabilidad La manera en que se conduce con un trato cálido durante la atención a la familia/miembro de la familia.
2. Tolerancia La manera en que escucha atentamente la información que le proporciona la familia/miembro de la familia y mantiene contacto visual con él.

Referencia	Código	Título
6 de 6	E0110	Proponer opciones de atención a la problemática familiar identificada dentro del servicio de orientación para la integración familiar

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Propone posibles estrategias para la solución de la problemática familiar detectada:
 - * De acuerdo con la información obtenida durante el diagnóstico de la problemática familiar;
 - * Con base en los recursos instrumentales de la familia;
 - * Exponiendo su criterio para la solución de la problemática de la familia/miembro de la familia orientada sin imponerlo y sin emitir juicios sobre la problemática detectada.
2. Canaliza a la familia/miembro de la familia orientada:
 - * Brindando información sobre especialistas e instituciones que podrían otorgarle apoyo cuando la problemática familiar detectada requiere atención especializada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El directorio de instituciones y especialistas de servicios de apoyo elaborado:
 - * Presenta los datos de identificación y localización actualizados de instituciones y especialistas de servicios de apoyo;
 - * Especifica el tipo de servicio, requisitos y horarios de atención, y;

GLOSARIO:

1. Recursos instrumentales de la familia: Medios económicos, físicos, ambientales, de apoyo, fortalezas personales, sociales, comunitarios y familiares con los que cuenta la familia/miembro de la familia para su desarrollo integral.

NORMA TECNICA DE COMPETENCIA LABORAL**I. Datos Generales**

Código:	Título:
NUCNC003.01	Dirección del desarrollo de la norma técnica de competencia laboral

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas responsables de dirigir el desarrollo de las Normas Técnicas de Competencia Laboral de acuerdo con lo establecido en la metodología vigente del CONOCER, lo cual implica conducir la determinación del perfil de NTCL, la integración de su información general, el desarrollo de los Elementos de Competencia laboral y el establecimiento de su nivel de competencia.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

23-Ago.-07

Nivel de competencia:

Tres

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.

Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.

Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Consultores en sistemas administrativos	0825-01
Ocupaciones:	Código:
Consultor de Análisis Organizacional	0825-01-02
Consultor de Recursos Humanos	0825-01-03

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Capacitadores e instructores	1123-02
Ocupaciones:	Código:
Capacitador	1123-02-01
Facilitador	1123-02-02
Instructor	1123-02-03

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica

Subrama:

54169 Otros Servicios de Consultoría Científica y Técnica

Clase:

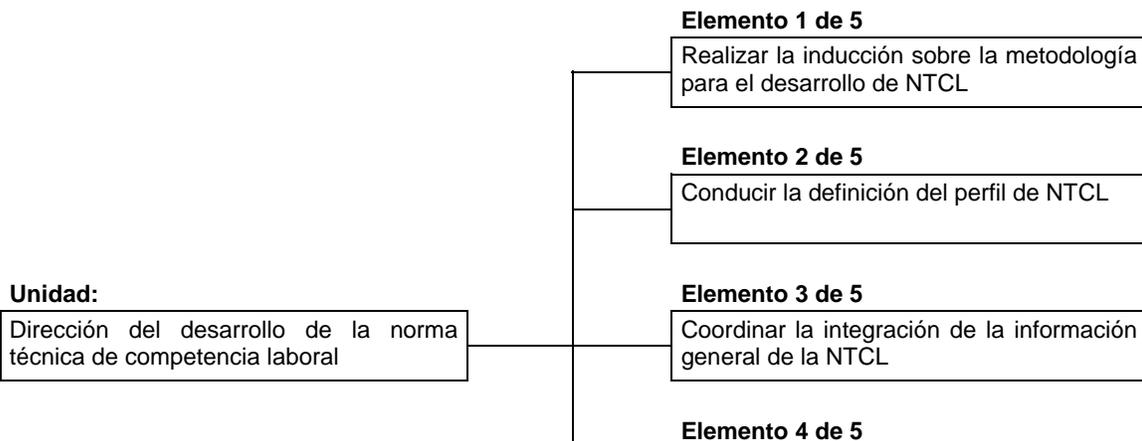
541690 Otros Servicios de Consultoría Científica y Técnica

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se aboga la Norma Técnica de Competencia Laboral: "NUCNC001.01 Dirección del desarrollo de los productos de normalización de competencia laboral", aprobada por el Comité Técnico del CONOCER el 01 de marzo de 2007.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "NUCNC001.01 Dirección del desarrollo de los productos de normalización de competencia laboral", aprobada por el Comité Técnico del CONOCER el 01 de marzo de 2007.

II. Perfil de la NTCL:



Dirigir el desarrollo de los elementos de competencia

Elemento 5 de 5

Dirigir la determinación del nivel de competencia de la NTCL
--

III. Estándares de la competencia laboral de la Unidad:**Código:****Unidad:**

NUCNC003.01

Dirección del desarrollo de la norma técnica de competencia laboral

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 5	E0113	Realizar la inducción sobre la metodología para el desarrollo de NTCL

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el perfil profesional de los participantes del Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral:
 - * Antes de iniciar la sesión de trabajo, y;
 - * Corroborando que el Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral está integrado por un mínimo de seis personas, reconocidas como tales, de las cuales el ochenta por ciento realice y tenga experiencia en la función laboral a normalizar, y;
 - * Cotejando sus fichas curriculares.
2. Inicia los trabajos para el desarrollo de la NTCL:
 - * Presentándose;
 - * Solicitando a los integrantes del Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral que se presenten;
 - * Exponiendo la agenda de trabajo, los propósitos de la reunión y los resultados a alcanzar;
 - * Acordando las reglas de operación y participación, así como los tiempos previstos para su desarrollo, y;
 - * Solicitando al Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral que se registren en la lista de asistencia.
3. Realiza los ajustes pertinentes a la agenda de trabajo:
 - * De acuerdo a las características y requerimientos expresados por el Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral, y;
 - * Organizando las actividades y los tiempos para asegurar cumplir con el objetivo de la reunión.
4. Expone la metodología para el desarrollo de la NTCL:
 - * Explicando qué es una NTCL, cuáles son las secciones que la integran, cuáles son los datos que se solicitan en la sección de Información General de la NTCL, cómo se integra el Perfil de una NTCL, qué es un Elemento de Competencia, cuáles son sus componentes y cómo se desarrollan, y el procedimiento para determinar el Nivel de Competencia de una NTCL;
 - * Utilizando un lenguaje verbal y no verbal acorde con las características de los participantes;
 - * Manejando los equipos y materiales de apoyo didáctico conforme a sus instrucciones de uso, y;
 - * Atendiendo todas las dudas que se expresen durante su exposición y la sesión de preguntas y respuestas.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Amabilidad La manera en que brinda un trato cordial a todos los integrantes del Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral durante la sesión de trabajo.
2. Responsabilidad La manera en que informa cuando el Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral no cumple con los requisitos de integración.

GLOSARIO:

1. Función laboral: Conjunto de actividades con valor económico en el mercado de trabajo que puede realizar una sola persona, la cual conduce a un mismo tipo de resultados y se ejerce en centros de trabajo diversos.
2. Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral: Equipo de trabajo que da continuidad al desarrollo del Mapa Funcional, una vez que el Grupo de Especialistas en el Sector haya identificado las Funciones Laborales, y que tiene como objetivos la determinación de las Funciones Elementales, determinación del Perfil y el desarrollo de un Proyecto de NTCL, así como el diseño del Instrumento de Evaluación de Competencia Laboral (IECL). Lo integran personas que se desempeñan con nivel de experto la Función Laboral, por ello se les invita a participar en la elaboración de un Proyecto de NTCL y su IECL.
3. NTCL: La Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL) es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que sirve como referente para evaluar y certificar la competencia laboral de las personas y que describe, en términos de resultados, el estándar o patrón del desempeño eficiente de una Función Laboral. La NTCL debe haber sido desarrollada por un Comité de Normalización de Competencia Laboral, aprobada por el Comité Técnico del CONOCER y publicada en el Diario Oficial de la Federación.
La NTCL expresa:
* Lo que la persona debe ser capaz de hacer (qué);
* La forma en que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecho (cómo);
* Bajo qué condiciones la persona tiene que demostrar su aptitud (contexto).

Referencia	Código	Título
2 de 5	E0114	Conducir la definición del perfil de NTCL

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Determina la población objetivo de la NTCL:
 - * Preguntando qué personas son las que realizan la Función Laboral seleccionada y cómo se conoce su actividad en el medio laboral.
2. Conduce al Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral para que determine la Función Laboral a normalizar:
 - * Mostrándole el Mapa Funcional del sector del que se disgrega la Función Laboral a normalizar, y;

- * Preguntándole cuál de las Funciones Laborales identificadas en el Mapa Funcional es la que corresponde a la actividad laboral de la población objetivo de la NTCL;
3. Revisa la disgregación de la Función Laboral a normalizar en el Mapa Funcional:
 - * Corroborando que las Funciones Elementales identificadas para la Función Laboral a normalizar son las necesarias para la realización de esta última, y;
 - * Realizando las adecuaciones a las Funciones Elementales disgregadas de la Función Laboral que proponga el Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral y que sean pertinentes con relación a los principios de aplicación del Análisis Funcional.
 4. Conduce al Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral para la definición del perfil de NTCL:
 - * De acuerdo con las reglas de operación y participación acordadas;
 - * Indagando si es necesario incluir alguna otra Función Laboral al Perfil de NTCL;
 - * Definiendo los Elementos de Competencia necesarios para dar cumplimiento a la Función Laboral de interés, y;
 - * Conforme a los tiempos establecidos para su desarrollo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Perfil de NTCL definido:
 - * Especifica la población objetivo de la NTCL;
 - * Indica la Función Laboral por normalizar, la cual es realizada por la población objetivo de la NTCL;
 - * Incluye los Elementos de Competencia suficientes y necesarios para realizar la Función Laboral en cuestión, y;
 - * Expresa el nombre de la NTCL de acuerdo a las reglas de expresión indicadas en la Guía Técnica para desarrollo de la NTCL vigente, en la sección correspondiente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Principios de Aplicación del Análisis Funcional de acuerdo a la metodología vigente del CONOCER | Comprensión |
| 2. Procedimiento a seguir para la determinación de un Perfil de NTCL que incluye dos o más Funciones Laborales | Comprensión |
| 3. Criterio de población para determinar si el Perfil de NTCL debe integrarse por una o más unidades de competencia | Comprensión |
| 4. Reglas de expresión de nombre de NTCL indicadas en la Guía Técnica para desarrollo de la NTCL del CONOCER vigente | Conocimiento |

GLOSARIO:

1. Guía Técnica: Lineamientos específicos expuestos de manera conceptual. Incluye los procedimientos metodológicos que deben seguirse para la obtención de un resultado, así como los formatos de trabajo requeridos. Es de aplicación general y obligatoria.
2. Normalizar: Se entiende como tal el proceso mediante el cual una Función Laboral es analizada para determinar, por un Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral, los Criterios de Evaluación de Competencia Laboral, Respuestas a Situaciones Emergentes, Prácticas Inadmisibles y Actitudes/Hábitos/Valores que la componen de acuerdo a lo establecido por la metodología vigente de CONOCER.

- 3. Mapa Funcional:** Un Mapa Funcional es la expresión gráfica en la que se representan las distintas Funciones de un sector, empresa u organización, partiendo de un Propósito Principal hasta identificar las contribuciones individuales de los trabajadores.
- El Mapa Funcional es el insumo principal para elaborar las Normas Técnicas de Competencia Laboral.
- 4. Población Objetivo:** Personas que comparten una misma ocupación laboral. Se refiere a un conjunto finito de personas que presentan características comunes por la naturaleza de la función laboral que desarrollan.

Referencia	Código	Título
3 de 5	E0115	Coordinar la integración de la información general de la NTCL

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Dirige al Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral para que defina el nombre de la NTCL:
 - * Indicando que éste debe ser el especificado en el Perfil de NTCL y que debe expresar el nombre de la o las Funciones Laborales referidas por la NTCL;
2. Conduce la redacción del propósito principal de la NTCL:
 - * Explicando que debe referir a la intencionalidad del contenido de la misma;
 - * Señalando que debe proporcionar una visión general y sucinta del contenido de la NTCL, y;
 - * Indicando que es necesario mencionar que el contenido de la NTCL puede ser referente para el desarrollo de programas de formación, y;
 - * Especificando la información adicional que se debe incluir cuando se trata de la actualización de una NTCL.
3. Orienta al Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral para que determine las ocupaciones relacionadas con la NTCL:
 - * Presentándole una propuesta de las ocupaciones relacionadas con la Función Laboral a normalizar de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones, e;
 - * Indicando que se debe referir al Módulo Ocupacional, con su Clave, el nombre de las Ocupaciones y el Código de las ocupaciones seleccionadas.
4. Presenta al Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral el proceso de la determinación de la clasificación SCIAN de la NTCL:
 - * Indicando que mínimamente es necesario identificar el sector y subsector SCIAN en el que se inscribe la NTCL.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Información General de la NTCL integrada:
 - * Especifica el título de la NTCL, su propósito, el Comité de Normalización responsable de su elaboración, las ocupaciones relacionadas con esta función conforme al SICNO y la clasificación que le corresponde de acuerdo al SCIAN.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Responsable y momento de integrar en la información general de la | Conocimiento |
|--|--------------|

NTCL, las fechas de aprobación y publicación de ésta, así como su Nivel de Competencia

GLOSARIO:

1. Nivel de competencia: Indica las características de la(s) Función(es) Laboral(es) expresada(s) por la NTCL, resultante de una combinación de los siguientes factores: variedad + autonomía y responsabilidad + dificultad.
2. SCIAN: Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte.
3. SICNO: Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones.

Referencia	Código	Título
4 de 5	E0116	Dirigir el desarrollo de los elementos de competencia

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Dirige al Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral para que seleccione el Elemento de Competencia a desarrollar:
 - * Indicando que es necesario desarrollar uno a uno cada Elemento de Competencia incluido en el Perfil de NTCL, y;
 - * Recordándoles las reglas de operación del grupo acordadas.
2. Conduce el desarrollo del Elemento de Competencia seleccionado:
 - * Dirigiendo el análisis de los criterios de evaluación críticos para lograr el resultado enunciado por el Elemento de Competencia;
 - * Orientando el análisis del Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral para que determinen cuáles Criterios de Evaluación críticos que deben expresarse a manera de desempeños, cuáles como productos y los que deban establecerse como conocimientos;
 - * Guiando el análisis del Grupo Técnico para que determine si es necesario definir Respuestas a Situaciones Emergentes;
 - * Indagando si existen aspectos que deban plasmarse como Prácticas Inadmisibles durante el desempeño del Elemento de Competencia;
 - * Coordinado el establecimiento de Actitudes/Hábitos/Valores críticos para el logro del resultado enunciado por el Elemento de Competencia, e;
 - * Indicando la posibilidad y necesidad de incluir en el Glosario la definición de todos aquellos términos utilizados en el desarrollo del contenido del Elemento de Competencia que pudieran prestarse a interpretaciones/confusiones.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los Criterios de Evaluación por Desempeño desarrollados:
 - * Están directamente relacionados con el Elemento de Competencia;
 - * Son los críticos y suficientes para el logro del Elemento de Competencia;
 - * Expresan acciones observables por un tercero, y;
 - * Cumplen con los lineamientos de expresión establecidos en la Guía Técnica de Desarrollo de la NTCL vigente.

2. Los Criterios de Evaluación por Producto desarrollados:
 - * Están directamente relacionados con el Elemento de Competencia;
 - * Son los críticos y suficientes para el logro del Elemento de Competencia;
 - * Refieren objetos tangibles;
 - * Son resultado del desempeño de la persona que realiza el Elemento de Competencia, y;
 - * Cumplen con los lineamientos de expresión establecidos en la Guía Técnica de Desarrollo de la NTCL vigente.
3. Los Criterios de Evaluación de conocimiento desarrollados:
 - * Se relacionan directamente con el Elemento de Competencia;
 - * Son críticos para el logro del Elemento de Competencia;
 - * Refieren aspectos críticos, complementarios y diferentes a los señalados por los Criterios de Evaluación por Desempeño y por Producto;
 - * Están redactados de manera clara y precisa, y;
 - * Establecen el nivel cognitivo requerido de acuerdo a la Taxonomía de Benjamín Bloom.
4. Las Respuestas a Situaciones Emergentes establecidas:
 - * Refieren únicamente situaciones ajenas al desempeño de la persona que desarrolla el Elemento de Competencia, pero que pueden poner en riesgo su integridad física/la de terceros/la de la maquinaria y equipo de trabajo;
 - * Especifican la situación emergente que pudiera presentarse, así como la respuesta esperada por parte de la persona que desarrolla el Elemento de Competencia, y;
 - * Están redactados de manera clara y precisa.
5. Las Prácticas Inadmisibles establecidas:
 - * Refieren únicamente acciones de la persona que desarrolla el Elemento de Competencia, de alta probabilidad de ocurrencia, que pueden poner en riesgo su integridad física/la de terceros/la de maquinaria y equipo de trabajo, y;
 - * Están redactados de manera clara y precisa.
6. Las Actitudes Hábitos/Valores establecidas:
 - * Corresponden al listado de Actitudes/Hábitos/Valores del CONOCER;
 - * Describen el comportamiento en el que se hace evidente la Actitud/Hábito/Valor en el contexto del Elemento de Competencia, y;
 - * Están redactadas de manera clara y precisa.
7. El Glosario:
 - * Establece únicamente definiciones de términos utilizados en el Elemento de Competencia que se desarrolla y sin definir en otros Elementos de Competencia de la misma NTCL;
 - * Incluye definiciones de términos que el Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral considera que, por su complejidad, pueden ser extraños al público en general, así como susceptibles de interpretaciones equívocas, y;
 - * Están redactados de manera clara y precisa.

GLOSARIO:

1. Taxonomía de Bloom: Se refiere a los niveles del dominio cognitivo establecidos por Benjamín Bloom en su obra *Taxonomy of educational objectives: the classification of educational goals, by a comité of collage and university examiners*. Nueva York, 1956.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E0117	Dirigir la determinación del nivel de competencia de la NTCL

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta al Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral los criterios para la definición del Nivel de Competencia de la NTCL:
 - * Una vez que están desarrollados el Perfil de la NTCL, su Información General y todos sus Elementos de Competencia;
 - * Explicando qué es el Nivel de Competencia de la NTCL y cuáles son las variables que se consideran al definirlo, e;
 - * Indicando cuáles son los cinco niveles de competencia establecidos en el Sistema Normalizado de Competencia Laboral;
2. Coordina la asignación de Nivel de Competencia de la NTCL:
 - * Dirigiendo la asignación del puntaje para la variedad, autonomía y responsabilidad, así como para la dificultad de la NTCL, por parte del Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral, de acuerdo con los rangos establecidos para tal fin en la Guía Técnica de Desarrollo de la NTCL vigente;
 - * Conduciendo la elaboración del concentrado de puntaje asignado por cada uno de los integrantes del Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral;
 - * Determinando cuál es el puntaje con mayor frecuencia para cada una de las variables manejadas;
 - * Sumando los tres puntajes obtenidos, e;
 - * Identificando el Nivel de Competencia que le corresponde a la NTCL de acuerdo a la Tabla de Intervalos y Niveles de Competencia del CONOCER, establecida en la Guía Técnica para el desarrollo de la NTCL.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Criterio para establecer el puntaje relativo de alguna de las variables para la definición del Nivel de Competencia de la NTCL cuando se presenta un empate en su frecuencia 2. Procedimiento y criterio para definir el Nivel de Competencia en el caso de una NTCL de dos o más unidades de competencia | <p>Conocimiento</p> <p>Conocimiento</p> |
|---|---|

GLOSARIO:

1. Nivel de Competencia: Indica las características de la(s) Función(es) Laboral(es) expresada(s) por la NTCL, resultante de una combinación de los siguientes factores: variedad + autonomía y responsabilidad + dificultad.

Ramón Díaz de León Espino; Coordinador de Organos Desconcentrados y del Sector Paraestatal de la SEP y Secretario de Actas del Comité Técnico del CONOCER, con fundamento en las cláusulas décima, penúltimo párrafo y décima segunda, último párrafo, del Contrato Constitutivo del CONOCER, doy constancia de que el presente Acuerdo SO/III-07/08,R, es fiel de lo desahogado en la Tercera Sesión Ordinaria 2007, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los veinticuatro días del mes de septiembre de dos mil siete, para los efectos a que haya lugar.- Conste.- Rúbrica.

ACUERDO SO/III-07/09,R mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba la actualización de las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) que se indican.

Al margen un logotipo, que dice: Conocer.

H. COMITE TECNICO DEL CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES.

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Tercera Sesión Ordinaria de 2007, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el 23 de agosto de 2007, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/III-07/09,R

Con fundamento en los artículos 22, 28, 29 y 41 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral y en la Cláusula Décima Quinta inciso f) del Contrato de Constitución de este Fideicomiso, el Comité Técnico aprueba la actualización de las siguientes Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL):

- * Preparación y servicio de bebidas
- * Atención a comensales
- * Preparación de alimentos
- * Práctica de examen de refracción
- * Operación del vehículo de transporte público colectivo de pasajeros
- * Vigilancia presencial de bienes y personas

Las cuales a continuación se detallan:

NORMA TECNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales

Código:	Título:
NUTUR004.01	Preparación y servicio de bebidas

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan y sirven bebidas en establecimientos.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL CTUR0008.02 Preparación de bebidas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de enero de 2003.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

23-Ago-07

Nivel de competencia:

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.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Cantineros	0722-02
Ocupaciones:	Código:

Cantinerero-Barman

0722-02-01

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**Sector:**

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

Subsector

722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas

Rama:

7221 Restaurantes con servicio de meseros

Subrama:

72211 Restaurantes con servicio de meseros

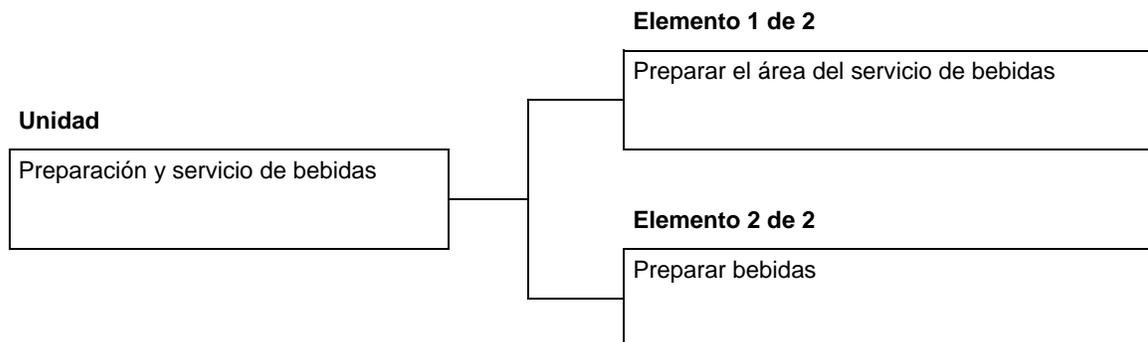
Clase:

722111 Restaurantes-bar con servicio de meseros

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral: "CTUR0008.02 Preparación de bebidas", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de enero de 2003.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "CTUR0008.02 Preparación de bebidas", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de enero de 2003.

II. Perfil de la NTCL:**III. Estándares de la competencia laboral de la Unidad:****Código:**

NUTUR004.01

Unidad:

Preparación y servicio de bebidas

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0111	Preparar el área del servicio de bebidas

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Limpia el área y equipo de operación del servicio de bebidas:
 - * Lavando el equipo de operación que está en contacto con alimentos después de cada uso;
 - * Desinfectando el equipo de operación al final de la jornada, con yodo/cloro/inmersión de agua caliente a una temperatura de 75 a 82°C por lo menos durante medio minuto tal como lo establece el punto 5.4.2 de la NOM-093-SSA1-1994;
 - * Lavando la barra de servicio con solución jabonosa;
 - * Tallando la barra sin maltratar la superficie, y;
 - * Utilizando el trapo exclusivo para superficies de trabajo.
2. Limpia la cristalería utilizada:
 - * Lavándola con jabón desinfectante;
 - * Enjuagando cada pieza con agua;
 - * Escurriéndola en el área asignada, y;
 - * Acomodándola de acuerdo a su tipo en el lugar asignado.
3. Trapea la cristalería:
 - * Utilizando el limpión de algodón, limpio, seco y exclusivo para cristalería;
 - * Verificando que no presente malos olores;
 - * Revisando que no conserve pelusas y manchas, y;
 - * Tocando sólo con el limpión de borde a borde la superficie que está en contacto con las bebidas.
4. Revisa el equipo de operación:
 - * Asegurándose que está completo, y;
 - * Verificando que funcione.
5. Surte y monta la barra:
 - * Acomodando los licores de mayor a menor uso;
 - * Vaciando el hielo en el lugar asignado;
 - * Llenando los refrigeradores con cerveza, refresco y agua, y;
 - * Ubicando en su lugar asignado la cristalería y los suministros.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La requisición realizada de abarrotes, suministros y licores:
 - * Especifica la cantidad de faltantes con relación al stock establecido;
 - * Tiene la autorización del supervisor, e;
 - * Incluye fecha, nombre y firma de quien solicita.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Herirse en el momento de preparar el área de servicio

RESPUESTAS ESPERADAS

- * Lavarse y desinfectarse la herida e ir al área de servicio médico

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Limpieza La manera en que su presentación y apariencia personal es pulcra e higiénica.

GLOSARIO:

1. Equipo de operación: Licuadora, Frappera, Batidora, Tablas para picar, Extractor de jugo, Palas para hielo, Cuchillería, Espumadera, Vaso mezclador, Contenedores para guarnituras, Vertederos y contenedores para jugos, Bordeador de sal/azúcar, Giger, Rayador, Mortero, Carro de hielo, Dosificador de medida, enfriaderas de vinos, etc.
2. Suministros: Palillos, popotes, agitadores, blondas, ceniceros, botaneros, vaso desechable, servilletas, hieleras con pinzas para hielo, etc.
3. Trapeado de cristalería: Consiste en limpiar la cristalería con un limpión.
4. Limpión: Tela de algodón exclusiva para el trapeado de la cristalería.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0112	Preparar bebidas

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa la orden de servicio de bebidas:
 - * Antes de atenderla.
2. Prepara los jugos:
 - * Lavando y desinfectando la materia prima;
 - * Partiendo por la mitad los cítricos;
 - * Verificando que el equipo de operación y utensilios estén limpios;
 - * Utilizando el extractor de jugos;
 - * Separando los residuos utilizando el colador;
 - * Vaciando en los contenedores para jugos, y;
 - * Marcando los contenedores con la fecha de elaboración.
3. Prepara las guarnituras:
 - * Ocupando materia prima sin caducar;
 - * Empleando primero la materia prima de mayor tiempo de acuerdo a su rotación;
 - * Lavando y desinfectando la materia prima;
 - * Verificando que los utensilios están limpios;
 - * Utilizando los utensilios para guarnituras;
 - * Acomodándolas en los contenedores para guarnituras, y;
 - * Manteniéndolas en un lugar fresco.
4. Elabora las bebidas solicitadas en la orden de servicio:
 - * Siguiendo el orden establecido en la receta para su preparación;
 - * Utilizando la cantidad de ingredientes de acuerdo a la receta de preparación, y;
 - * Presentándolas de acuerdo con lo establecido en la receta de preparación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El aperitivo preparado:
 - * Está servido en la cristalería especificada en la receta de preparación;
 - * Incluye la guarnitura requerida de acuerdo al tipo de bebida, y;
 - * Presenta el mezclador puesto.
2. El trago largo preparado:
 - * Está servido en vaso largo de 10 a 12 onzas;
 - * Incluye la guarnitura requerida de acuerdo al tipo de bebida, y;
 - * Presenta el mezclador puesto.
3. El trago corto preparado:
 - * Está servido en la cristalería específica para su tipo, e;
 - * Incluye la guarnitura requerida de acuerdo a la receta de preparación.
4. El digestivo derecho servido:
 - * Está en la cristalería especificada en la receta de preparación, y;
 - * Presenta el chaiser requerido.
5. El cocktail preparado:
 - * Está servido en la cristalería especificada en la receta de preparación;
 - * Presenta la guarnitura requerida, e;
 - * Incluye el hielo de acuerdo a la receta de preparación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Características de la presentación final de aperitivo, trago largo, trago corto, digestivo y cocktail 2. Procedimiento de preparación de las siguientes bebidas: <ol style="list-style-type: none"> a) oporto, jerez, licor de hierbas, tequila y michelada cubana b) whisky, tequila, brandy y vodka c) crema damiana, anís, brandy, licor de almendras y cognac d) conga natural, sangría, piña colada, naranjada mineral y martin clásico 3. Tipos y preparación de guarnituras | <p>Aplicación</p> <p>Aplicación</p> <p>Aplicación</p> |
|--|---|

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Trabajar con heridas sangrantes/infecciosas sin curación/atención

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Limpieza La manera en que prepara las guarnituras en el lugar y con los utensilios

establecidos para ello.

2. Orden La manera en que mantiene los abarrotes, suministros, cristalería y bebidas después de utilizarlos, en el lugar asignado.

GLOSARIO:

1. Mezclador puesto: Bebida que se sirve aparte para acompañar la bebida alcohólica como el aperitivo, trago largo y trago corto.
2. Guarnitura: Adorno que se coloca en las bebidas para darle su presentación final. Se elabora con cerezas, limones, piñas, naranja, perejil, yerbabuena, apio, etc.
3. Utensilios para guarnituras: Parisien, pelador de apio, rallador, etc.

NORMA TECNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales

Código: NUTUR001.01
Título: Atención a comensales

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden a comensales de alimentos y bebidas.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL CTUR0032.03 Servicio a comensales publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de noviembre de 2006.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

23-Ago-07

Nivel de competencia:

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.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Meseros	0722-05
Ocupaciones:	Código:
Mesero	0722-05-01
Mesero de servicio a cuartos	0722-05-02

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

Subsector

722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas

Rama:

7221 Restaurantes con servicio de meseros

Subrama:

72211 Restaurantes con servicio de meseros

Clase:

722112 Restaurantes sin bar y con servicio de meseros

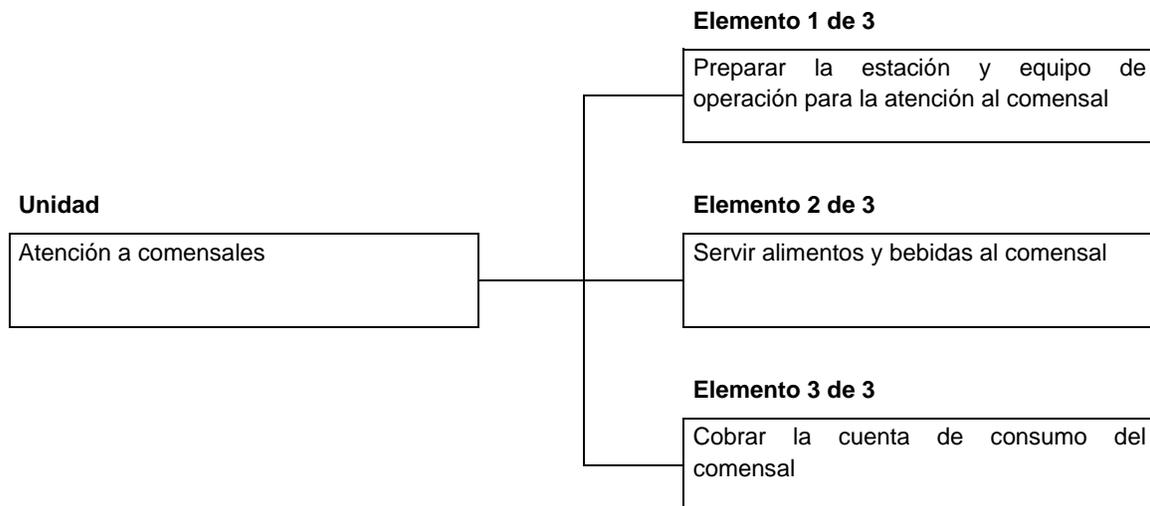
722111 Restaurantes-bar con servicio de meseros

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral: "CTUR0032.03 Servicio a comensales" publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de noviembre de 2006.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "CTUR0032.03 Servicio a comensales" publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de noviembre de 2006.

II. Perfil de la NTCL:



III. Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:

Unidad:

NUTUR001.01

Atención a comensales

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0083	Preparar la estación y equipo de operación para la atención al comensal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Monta el área de servicio al comensal asignada:

- * Al inicio y al concluir el servicio;
 - * Asegurándose de que las mesas y sillas están alineadas y calzadas;
 - * Revisando que el equipo de trabajo está preparado de acuerdo al montaje especificado por el establecimiento, y;
 - * Corroborando que el plaqué, la loza, la mantelería y la cristalería están alineados.
2. Inicia la sesión de trabajo para la atención al comensal:
- * Asistiendo a la reunión de breafing de preservicio;
 - * Ubicándose en la estación de servicio asignada con una postura recta, con los brazos colocados en la forma indicada y sin recargarse en paredes/estación, y;
 - * Portando el equipo de trabajo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La estación de servicio preparada para la atención al comensal:
- * Cuenta con el stock de equipo, de menaje y mise en place especificado por el establecimiento;
 - * Está limpia, y;
 - * Se encuentra ordenada de acuerdo a lo determinado por el establecimiento.
2. El equipo de operación dispuesto para el servicio al comensal:
- * Está limpio y seco, y;
 - * Se encuentra en condiciones físicas para su uso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

- | | NIVEL |
|---|--------------|
| 1. Tipo, medidas y usos de plaqué, loza, cristalería y mantelería | Aplicación |
| 2. Partes que componen una carta/ menú | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Responsabilidad | La manera en que se encuentra puntual en su estación para iniciar el servicio al comensal. |
| 2. Limpieza | La manera en que su presentación es pulcra: bañado, afeitado, con el pelo corto o recogido así como con ropa limpia y está de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1-1994. |

GLOSARIO:

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Equipo de operación: | Comprende la loza, cristalería, plaqué y mantelería. |
| 2. Equipo de trabajo: | Artículos que debe portar la persona que atiende al comensal tales como: encendedor, pluma, pollo/recoge migajas, descorchador, cortapuros, cerillos y comandero. |
| 3. Breafing de preservicio: | Junta previa con el supervisor o capitán de meseros. |
| 4. Plaqué: | Cubiertos. |
| 5. Stock de equipo: | Cantidad mínima y máxima de equipo de operación necesario para realizar la atención al comensal durante un día. |
| 6. Estación de servicio: | Mueble o mesa destinado para almacenar el stock del equipo |

- de operación para la atención al comensal.
7. Carta menú: Listado de alimentos y bebidas a la venta para consulta del comensal.
8. Menage: Suministros que consideran únicamente el salseo embotellado.
9. Mise en place: Suministros tales como pan, mantequilla, mermelada, limones, sal, pimienta, aceite y vinagre.
10. Puntos 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093- SSA1-1994:
- 5.9.6 Las uñas deben estar limpias, recortadas y sin esmalte.
- 5.9.7 No se permite el uso de joyería en manos, cuello y orejas.
- 5.9.8 No debe trabajar personal que padezca alguna enfermedad transmisible, heridas, abscesos; así mismo toda persona afectada por alguna enfermedad respiratoria, gastrointestinal o parasitosis, sólo puede reintegrarse al trabajo cuando se encuentre totalmente sana.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0084	Servir alimentos y bebidas al comensal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al comensal:
 - * Dándole la bienvenida al establecimiento;
 - * Manteniendo contacto visual con él;
 - * Asistiéndolo para que tome asiento, y;
 - * Presentándose ante él.
2. Adecua el montaje de la mesa de servicio al comensal:
 - * Ajustando el equipo de operación de acuerdo al número de comensales.
3. Ofrece bebidas, entremés, platillos, postre, café y digestivo al comensal:
 - * Recomendando las diferentes opciones del establecimiento;
 - * Presentando la carta/ menú, y;
 - * Mencionando qué productos están disponibles en el establecimiento.
4. Toma la orden de alimentos y bebidas:
 - * Comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y caballeros;
 - * Solicitando especificaciones sobre los alimentos y bebidas;
 - * Resolviendo las necesidades específicas del comensal de acuerdo con sus peticiones;
 - * Mencionando los tiempos de preparación aproximada de los platillos cuya elaboración requiere más tiempo que los demás platillos, y;
 - * Corroborando que lo registrado sea lo solicitado por el comensal.
5. Envía la orden de alimentos y bebidas a la cocina, bar y caja:
 - * Asegurándose de que la orden llegue inmediatamente después de haber sido tomada a cocina y bar y que quede registrada en la caja.
6. Verifica la atención de la orden de alimentos y bebidas en la cocina y bar:

- * Asegurándose de que los alimentos y bebidas están en proceso de elaboración, y;
 - * Conforme a los tiempos especificados en la comanda.
- 7.** Traslada las bebidas y los alimentos solicitados por el comensal a la mesa y los muertos al área de lavado:
- * Verificando que las bebidas y los alimentos lleven la presentación requerida por el establecimiento;
 - * Corroborando que las bebidas y los alimentos cumplen con las características y especificaciones de lo solicitado por el comensal;
 - * Utilizando la charola correspondiente;
 - * Equilibrando el peso de los productos en la charola;
 - * Tomando la charola con firmeza y con una mano;
 - Escamochando los platos sucios, y;
 - * Ordenando loza, plaqué y cristalería sucios por tamaño y tipo.
- 8.** Sirve las bebidas al comensal:
- * Tomando el vaso/copa por la parte inferior;
 - * Entrando por el lado derecho del comensal, y;
 - * Repartiéndolas al comensal correspondiente comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y caballeros.
- 9.** Marca el lugar de cada comensal:
- * Antes de servir cada platillo, y;
 - * Colocando el plaqué y condimentos correspondientes a cada platillo solicitado.
- 10.** Sirve los alimentos al comensal:
- * Por tiempos;
 - * Entrando con los platillos por el lado derecho del comensal;
 - * Repartiéndolos al comensal correspondiente comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y caballeros;
 - * Verificando que el ingrediente principal quede de frente al comensal;
 - * Advirtiéndole al comensal acerca de la temperatura de la loza cuando está muy caliente, y;
 - * Tomando los platos sin tocar los bordes de los mismos.
- 11.** Retira los muertos:
- * Preguntando si puede quitar los platos que el comensal ya no está utilizando.
 - * Por el lado izquierdo del comensal cuando son de alimentos y por el derecho cuando son de bebidas.
- 12.** Limpia la mesa de servicio al comensal:
- * Utilizando el equipo asignado para tal fin;
 - * Recolectando las migajas, y;
 - * Retirando todos los alimentos, muertos, mise en place y menaje que el comensal ya no está utilizando.
- 13.** Despide al comensal:
- * Asistiéndolo para que se levante, y;
 - * Agradeciéndole la visita al establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- 1.** La orden de servicio de alimentos y bebidas elaborada:

- * Incluye el número de mesa, número/nombre del mesero y número de comensales;
- * Contiene la asignación de platillos por número de comensal, y;
- * Especifica el número y tipo de platillos solicitados por cada comensal.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Clasificación de las bebidas

Conocimiento

2. Servicio de alimentos por cuchareo

Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Ruptura de cristalería y loza durante el servicio al comensal

RESPUESTAS ESPERADAS

- * Aislar la zona en la que ocurrió la ruptura, reportar la contingencia al supervisor, asegurarse de que el área quede limpia y reemplazar todo el equipo involucrado.

SITUACION EMERGENTE

2. Derrame de alimentos y bebidas en el área de servicio al comensal

RESPUESTAS ESPERADAS

- * Aislar la zona en la que ocurrió el derrame, asistir al cliente inmediatamente en su caso, asegurarse de que el área quede limpia, reportar la contingencia al supervisor y reemplazar los productos dañados.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Amabilidad | La manera en que da un trato cordial y respetuoso al comensal durante su estancia en el establecimiento. |
| 2. Iniciativa | La manera en que ofrece alternativas de consumo cuando no se cuenta con el producto solicitado por el comensal. |
| 3. Responsabilidad | La manera en que se mantiene atento y pendiente en la atención al comensal durante la secuencia de servicio. |
| 4. Tolerancia | La manera en que acepta con agrado las indicaciones y necesidades del comensal. |

GLOSARIO:

- | | |
|----------------|---|
| 1. Entremés: | También se le conoce como botanas. |
| 2. Muertos: | Loza, cristalería y plaqué sucios. |
| 3. Escamochar: | Retirar los residuos de alimentos de los muertos. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0085	Cobrar la cuenta de consumo del comensal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta la cuenta de consumo al comensal:
 - * Cuando éste la solicita.
2. Recoge la cuenta de consumo en la caja:
 - * Verificando que corresponda al número de mesa y a los productos solicitados.
3. Verifica la forma de pago de la cuenta:
 - * Asegurándose de que se cubra el monto total de la misma.
4. Presenta el comprobante de pago de la cuenta al cliente:
 - * Devolviendo el comprobante de consumo, y;
 - * Proporcionando el voucher y tarjeta/cambio correspondiente al comensal.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El monto de la cuenta de consumo presentada:
 - * Corresponde al consumo total del comensal y a los precios de los productos especificados en la carta/menú.

GLOSARIO:

1. Voucher: Comprobante de pago de tarjeta bancaria/de servicio.

NORMA TECNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales

Código: NUTUR003.01 **Título:** Preparación de alimentos

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan alimentos y cuyas competencias incluyen el disponer la materia prima, equipo y utensilios de cocina, coordinar la pre-elaboración de alimentos, elaborar platillos y dar terminado al platillo.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL CTUR0007.03 Preparación de alimentos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de mayo de 2002.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

23-Ago-07

Nivel de competencia:

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.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Cocineros	0722-04
Ocupaciones:	Código:
Cocineros	0722-04-02
Cocinero (Restaurante)	0722-04-03
Cocinero (Comedor Industrial)	0722-04-04
Cocinero de Barco	0722-04-05

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

Subsector

722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas

Rama:

7221 Restaurantes con servicio de meseros

Subrama:

72211 Restaurantes con servicio de meseros

Clase:

722112 Restaurantes sin bar y con servicio de meseros

722111 Restaurantes-bar con servicio de meseros

Sector:

81 Otros servicios excepto actividades de gobierno

Subsector

814 Hogares con empleados domésticos

Rama:

8141 Hogares con empleados domésticos

Subrama:

81411 Hogares con empleados domésticos

Clase:

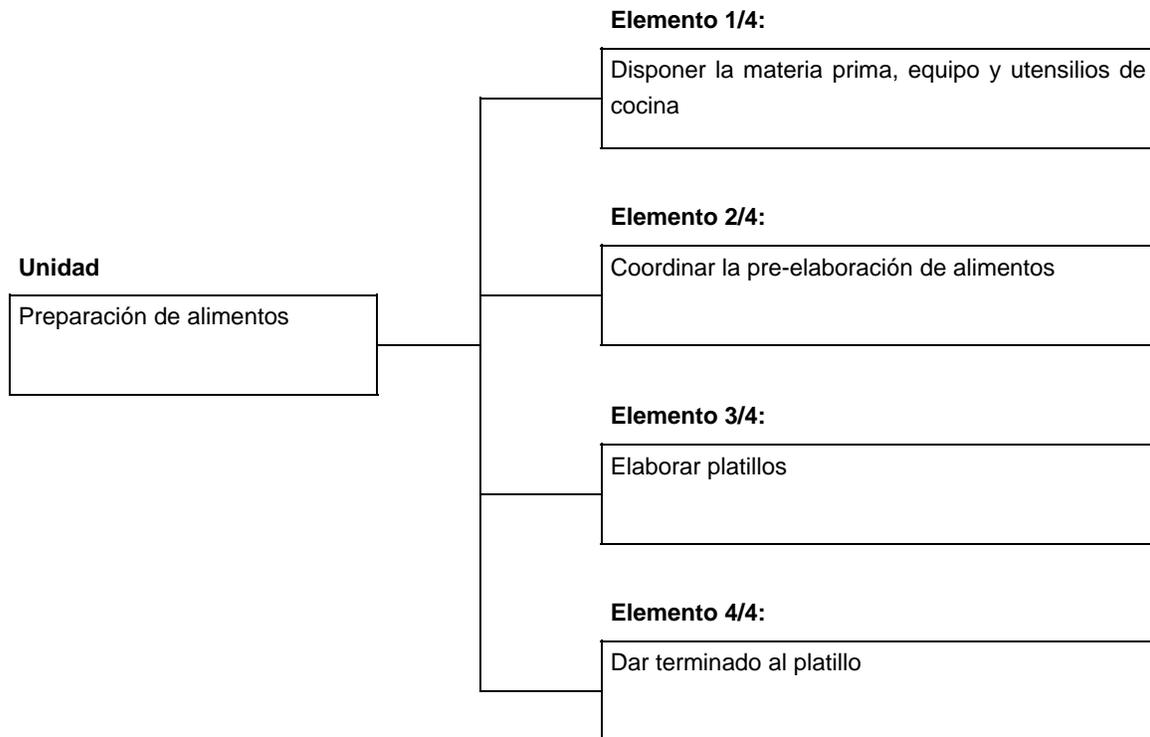
814110 Hogares con empleados domésticos

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral: "CTUR0007.03 Preparación de alimentos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de mayo de 2002.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "CTUR0007.03 Preparación de alimentos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de mayo de 2002.

II. Perfil de la NTCL



II. Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:

Unidad:

NUTUR003.01

Preparación de alimentos

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0099	Disponer la materia prima, equipo y utensilios de cocina

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el funcionamiento y estado del equipo de cocina:
 - * Antes de iniciar labores;
 - * Confirmando que funcione, y;
 - * Asegurándose de que está limpio.
2. Limpia el área de trabajo:
 - * Lavando con agua y jabón la mesa de trabajo;
 - * Secando la mesa de trabajo con toallas desechables/trapos de cocina;
 - * Aplicando solución desinfectante a la mesa de trabajo, y;
 - * Antes y después de la jornada de trabajo.
3. Lava los utensilios de cocina:

- * Tallándolos con fibra y jabón al chorro de agua;
 - * Enjuagándolos con agua limpia;
 - * Colocándolos en una solución desinfectante después de lavarlos y al final de cada jornada;
 - * En cada cambio de producto alimenticio y cuando se vayan a emplear en diferentes alimentos, y;
 - * Al inicio y fin de cada jornada de trabajo.
4. Limpia el equipo de cocina:
- * Apagándolo antes de iniciar su limpieza;
 - * Retirando los alimentos que se encuentren dentro del equipo;
 - * Lavando las superficies del equipo con agua y jabón;
 - * Aplicando una solución desinfectante;
 - * Cambiando los contenedores del equipo cuando están sucios/caducos, y;
 - * Verificando que la temperatura del equipo de cocina sea la que le corresponde por su tipo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La materia prima fresca de origen animal y vegetal dispuesta para la elaboración del platillo:
 - * Corresponde a lo especificado en la orden de servicio y en la receta estándar;
 - * Presenta las características físicas de color, textura, madurez, olor y temperatura correspondientes al platillo a elaborar, y;
 - * Está separada por grupos de alimentos afines.
2. La materia prima envasada y empaquetada dispuesta para la elaboración del platillo:
 - * Corresponde a lo especificado en la orden de servicio y en la receta estándar;
 - * Está libre de agujeros, rasgaduras, abombamientos, abolladuras y corrosión, y;
 - * Presenta fecha de consumo vigente.
3. Los utensilios de cocina dispuestos para la elaboración del platillo:
 - * Están limpios y desinfectados con alguna solución para tal fin;
 - * Corresponden al platillo a elaborar y al tipo de alimento a manipular, y;
 - * Están en condiciones de uso y dentro de una solución desinfectante antes de usarlos.
4. La materia prima almacenada:
 - * Está acomodada en el lugar destinado para cada producto y por grupos alimenticios afines;
 - * Presenta la materia prima próxima a caducar al frente y la materia prima entrante detrás de ésta, y;
 - * Está en recipientes cubiertos y etiquetados con la fecha de entrada, caducidad y nombre del producto.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Cortadura con utensilios/equipo de cocina/productos enlatados durante la disposición de los mismos

RESPUESTAS ESPERADAS

- * Retirarse del área de cocina, higienizar el área de cocina contaminada, reportar la situación a la persona responsable, desechar la materia prima contaminada y lavar y desinfectar los utensilios contaminados.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Limpieza La manera en que su presentación personal cumple con lo establecido en los puntos 5.9.1, 5.9.5, 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1-1994.
2. Iniciativa La manera en que busca opciones con otros compañeros de trabajo para contar con los utensilios, equipos y materia prima necesarios para la preparación de los alimentos.
3. Responsabilidad La manera en que reporta al encargado sobre los faltantes de materia prima, platillos, utensilios y equipo de cocina y las fallas técnicas de los equipos.

GLOSARIO:

1. Equipo de cocina: Aparatos tales como: licuadora, procesador, salamandra, rebanadora, freidora, hornos, extractores, mesa de trabajo, estufa, plancha, microondas, tostador, baño maría.
2. Materia prima: Productos que se van a utilizar para elaborar platillos tales como: verduras, carnes rojas y blancas, lácteos, frutas, embutidos, aves, pescados, mariscos, abarrotos, insectos, vinos y licores.
3. Utensilios de cocina: Herramientas tales como: cuchillos, cucharas, pelador de verdura, espumaderas, charolas, cacerolas, sartenes, tablas para cortar, colador, cortadores, insertos.
4. Orden de servicio: Comanda o menú que refiere a los tipos de platillos ordenados por el cliente.
5. Puntos 5.9.1, 5.9.5, 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1-1994.

“5.9.1 El personal del área de preparación de alimentos debe utilizar bata, delantal, red, turbante y cofia o gorra de colores claros, NOM-093-SSA1-1994: que cubra completamente el cabello; sin manchas o suciedad visible y en buen estado.

5.9.5 La presentación de todo el personal debe ser pulcra: bañado, afeitado, con el pelo corto y cubierto totalmente, así como con ropa limpia.

5.9.6 Las uñas deben estar limpias, recortadas y sin esmalte

5.9.7 No se permite el uso de joyería en manos, cuello y orejas.

5.9.8 No debe trabajar personal que padezca alguna enfermedad transmisible, heridas, abscesos; así mismo toda persona afectada por alguna enfermedad respiratoria, gastrointestinal o parasitosis, sólo puede reintegrarse al trabajo cuando se encuentre totalmente sana.”

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0100	Coordinar la pre-elaboración de alimentos

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Higieniza las frutas y verduras:
 - * Lavando con agua y jabón pieza por pieza y en manojos pequeños;
 - * Cepillando las raíces;
 - * Enjuagándolas con agua limpia;
 - * Revisando que no queden residuos de jabón;
 - * Colocándolas en una solución desinfectante de 10 a 15 minutos, y;
 - * Verificando que quede libre de alguna plaga.
2. Pela frutas y verduras:
 - * Con el utensilio de cocina correspondiente, y;
 - * Verificando que se retire toda la piel/fibra.
3. Corta frutas y verduras:
 - * Con el utensilio de cocina correspondiente;
 - * Realizando los cortes de acuerdo con la presentación del alimento a elaborar, y;
 - * Desechando las partes dañadas de la fruta y verdura.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La materia prima pre-cocida:
 - * Cuenta con textura firme y al dente;
 - * Presenta color más intenso que cuando estaba cruda;
 - * Está almacenada en porciones determinadas por el establecimiento y de acuerdo a las cantidades requeridas para la elaboración de los alimentos, y;
 - * Tiene fecha de elaboración y caducidad.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Tipos, términos de cocción y cortes básicos de carnes | Conocimiento |
| 2. Procedimiento para congelar verduras pre-cocidas | Comprensión |
| 3. Características que debe presentar la materia prima descongelada | Comprensión |
| 4. Definición de los cortes de verduras: brunoise, juliana, macedonia, torneado | Conocimiento |
| 5. Procedimiento para hidratar chiles | Comprensión |
| 6. Procedimiento para pre-cocer pastas | Comprensión |
| 7. Procedimiento para descongelar carnes rojas | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Quemadura con equipo de cocina

RESPUESTAS ESPERADAS

- * Retirarse del área de cocina y reportar la situación a la persona responsable

SITUACION EMERGENTE

2. Caerse durante la pre-elaboración de alimentos

RESPUESTAS ESPERADAS

- * No moverse, mantener la calma, esperar auxilio y reportar la situación a la persona responsable

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Jugar con utensilios o equipo de cocina durante la pre-elaboración de alimentos

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Limpieza La manera en que se lava las manos de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.9.2, 5.9.2.1, 5.9.2.2, 5.9.2.3 y 5.9.3 de la NOM-093-SSA1-1994.
2. Orden La manera en que mantiene separadas y organizadas las materias primas por grupo alimenticio en el área de trabajo.
3. Responsabilidad La manera en que separa la basura orgánica e inorgánica generada durante la pre-elaboración de alimentos.

GLOSARIO:

1. Al dente: Término medio de cocción de algún alimento.
2. Puntos 5.9.2, 5.9.2.1, 5.9.2.2, 5.9.2.3 y 5.9.3 de la NOM-093-SSA1-1994: "5.9.2 Todo el personal debe lavarse las manos hasta la altura de los codos con agua y jabón antes de iniciar labores y después de interrumpirlas siguiendo el procedimiento señalado a continuación:
 - 5.9.2.1 Frotar vigorosamente ambas superficies de las manos y brazos, durante 20 segundos como mínimo.
 - 5.9.2.2 Enjuagar muy bien con agua limpia, y 5.9.2.3 Poner particular atención a las áreas por debajo de las uñas y entre los dedos utilizando cepillo para su lavado.
 - 5.9.3 Debe lavarse las manos con agua, jabón y desinfectante, secarse con toallas desechables o aire caliente, antes de: comenzar labores, manipular vajilla limpia y alimentos crudos, cocidos o desinfectados; después de: ausentarse del área de trabajo, manipular basura, sonarse la nariz o toser, rascarse, saludar de mano, ir al baño, manipular dinero o alimentos crudos y tocar las perillas o puertas de equipo sucio."

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0101	Elaborar platillos

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS**1. Prepara la sopa caliente:**

- * De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar;
- * Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio;
- * Sofriendo las verduras;
- * Re-ahogando los ingredientes;
- * Revisando que llegue al punto de ebullición, y;
- * Usando los utensilios y equipo de cocina según el tipo de alimento a manipular.

2. Prepara el plato fuerte caliente:

- * De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar;
- * Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio;
- * Sellando la carne;
- * Horneando la carne;
- * Parrillando la carne y las verduras;
- * Planchando la carne;
- * Guisando las guarniciones, y;
- * Utilizando los utensilios y equipo de cocina según el tipo de alimento a manipular.

3. Prepara la ensalada compuesta:

- * De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar y a la orden de servicio;
- * Revisando que las frutas y verduras están frescas, limpias y que no hayan sufrido cambios organolépticos;
- * Verificando que las frutas y verduras están cortadas conforme a lo solicitado en la receta estándar;
- * Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio;
- * Escalfando las verduras;
- * Blanqueando las verduras;
- * Aderezándola, y;
- * Utilizando el equipo y los utensilios de cocina según el tipo de alimento a manipular.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS**1. La sopa caliente preparada:**

- * Contiene los ingredientes y guarnición indicados en la receta estándar y en la orden de servicio;
- * Cuenta con apariencia fresca;
- * Presenta temperatura en el rango de 60°/70°C y todos sus ingredientes están cocidos, y
- * Presenta consistencia y firmeza en las verduras y demás ingredientes, conservando su color original.

2. El plato fuerte caliente preparado:
 - * Contiene los ingredientes y guarnición indicados en la receta estándar y en la orden de servicio;
 - * Cuenta con apariencia fresca;
 - * Presenta temperatura en el rango de 60°/70°C y todos sus ingredientes están cocidos, y;
 - * Presenta consistencia y firmeza en la carne, misma que está jugosa y su término es uniforme.
3. La ensalada compuesta preparada:
 - * Presenta las características especificadas en la orden de servicio;
 - * Contiene los ingredientes, guarnición y aderezo indicados en la receta estándar y en la orden de servicio;
 - * Cuenta con apariencia fresca;
 - * Incluye ingredientes crudos y cocidos, y;
 - * Está crujiente; presenta las verduras cocidas con un color más intenso que el original, con consistencia firme, sin piel/fibra y sin sobre-cocimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Temperaturas establecidas para conservar las carnes rojas y blancas, lácteos, pescados y mariscos. | Comprensión |
| 2. Temperatura a la que se deben mantener los platillos preparados fríos y calientes. | Comprensión |
| 3. Tiempo y temperatura a los que se considera que un platillo está en zona de peligro | Comprensión |
| 4. Definición de las siguientes técnicas culinarias: vapor, rostizado, freído profundo, estofado, braseado, y gratinado. | Comprensión |
| 5. Definición de los siguientes términos culinarios: acitronar, baño maría, batir, bouquet garnic, clarificar, deshuesar, ligar, marinar, macerar, mechar, picar, rayar, rebozar, reducir, rellenar, salsear y sancochar. | Conocimiento |

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Utilizar materia prima en estado de descomposición para preparar platillos

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | |
|-------------|--|
| 1. Limpieza | La manera en que mantiene aseada su área de trabajo; usa y lava los utensilios y equipo de cocina durante la elaboración del platillo de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.4.1, 5.4.2, 5.4.5, 5.4.6, 5.4.7 y 5.4.8 de la NOM-093-SSA1-1994. |
|-------------|--|

GLOSARIO:

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Guarnición: | Complementos de los platillos. |
| 2. Guarnitura: | Elementos para la decoración de los platillos. |
| 3. Organoléptico: | Propiedades originales de la materia prima fresca de origen animal y vegetal. |
| 4. Blanqueado: | Poner verduras o carnes en agua hirviendo unos minutos sin llegar a cocer. |
| 5. Desgrasar | Quitar la grasa sobrante en una preparación. |

- 6. Ebullición:** Cocer o cocinar en su justo punto de hervor.
- 7. Escalfado:** Técnica culinaria que consiste en sumergir alguna materia prima en agua hirviendo, aceite o exposición al fuego durante un tiempo determinado para reducir su volumen o facilitar su pelado.
- 8. Sofreír:** Cocinar una materia prima parcialmente sumergiéndola en una grasa, generalmente aceite o mantequilla.
- 9. Guisado:** Técnica culinaria que implica cocinar materia prima en salsa, agua o consomé.
- 10. Horneado:** Exponer alimentos a diversas temperaturas en un horno.
- 11. Parrillar:** Exponer alimentos a una temperatura determinada en el grill regulando el término deseado de cocción.
- 12. Planchar:** Técnica culinaria que implica cocinar un alimento en una base metálica de acero con o sin grasa.
- 13. Sellado:** Técnica culinaria que involucra cocer la carne y verduras superficialmente evitando que se desjuge el alimento.
- 14. Reahogado:** Exponer los alimentos precocidos unos minutos en agua hirviendo antes de servirlos para alcanzar la temperatura específica del platillo.
- 15. Puntos 5.4.1, 5.4.2, 5.4.5, 5.4.6, 5.4.7 y 5.4.8 de la NOM-093-SSA1-1994:**
- 5.4.1 Las tablas y utensilios cortantes tales como: hachas, cuchillos, sacabocados y mondadores, así como cucharas, palas, cucharones, etc., que se empleen para efectuar la manipulación de alimentos, deben ser diferentes para los crudos y para los cocidos.
- 5.4.2 Todos los utensilios de cocina antes de ser empleados en la preparación de alimentos deben desincrustarse, lavarse y posteriormente desinfectarse con yodo o cloro o mediante inmersión de agua caliente a una temperatura de 75 a 82°C por lo menos durante medio minuto, cada vez que se utilicen con alimentos diferentes. Además se deben almacenar en un área específica. El uso de los desinfectantes se debe hacer de acuerdo a las instrucciones del fabricante.
- 5.4.5 Las partes de licuadoras, rebanadora, sierra, mezcladora, molino, peladora, procesadora, batidoras, abrelatas, extractores de jugos y similares que están en contacto con los alimentos, deben lavarse o limpiarse según el caso después de cada uso. Lavarse, desincrustarse y desinfectarse después de cada jornada y mantenerse en buen estado.
- 5.4.6 Las mesas de trabajo deben lavarse y desinfectarse después de utilizarse con alimentos diferentes. Los carros de servicio deben lavarse al final de la jornada y mantenerse limpios mientras se utilicen durante el servicio.
- 5.4.7 Después de lavar y desinfectar el equipo y utensilios de las superficies de contacto con los alimentos no deben secarse con trapos o jergas sino dejarse secar al aire ambiente.
- 5.4.8 Se deben utilizar jergas y trapos exclusivos para la limpieza de mesas y superficies de trabajo. Estos se deben mantener limpios, lavarse y desinfectarse después de cada uso. Se deben utilizar diferentes trapos para el área de preparación de alimentos crudos y para el área de alimentos preparados.”
- 16. Zona de peligro:** Rango en el que se considera que un platillo inicia su proceso de descomposición.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0102	Dar el terminado al platillo

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el sabor del alimento preparado:
 - * Antes de servirlo;
 - * Comprobando que no presenta exceso de sal, grasa, que no está quemado y que conserva sus propiedades, y;
 - * Con los utensilios designados para tal fin.
2. Sirve los alimentos preparados:
 - * Utilizando la loza específica para cada alimento;
 - * Acercando la loza al alimento;
 - * Usando el utensilio de cocina correspondiente al alimento, y;
 - * Acomodando los alimentos de acuerdo a la presentación determinada por el
3. Verifica la presentación del alimento preparado:
 - * Revisando que presente la temperatura y guarnición de acuerdo con la receta estándar y a la orden de servicio, y;
 - * Asegurándose de que no haya escurrimientos en la loza y demás alimentos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La loza para servir el alimento verificada:
 - * Presenta la temperatura acorde al alimento a servir, y;
 - * Está en condiciones de uso y limpia.
2. La sopa caliente montada:
 - * Presenta una temperatura en el rango 75°/80°C;
 - * Presenta las características determinadas en la receta estándar;
 - * Corresponde a lo especificado en la orden de servicio;
 - * Cuenta con la presentación definida por el establecimiento;
 - * Está libre de manchas, gotas y huellas digitales en el contorno de la loza, e;
 - * Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato.
3. La ensalada compuesta montada:
 - * Presenta las características determinadas en la receta estándar;
 - * Contiene el aderezo especificado en la orden de servicio;
 - * Corresponde a lo especificado en la orden de servicio;
 - * Cuenta con la presentación definida por el establecimiento;
 - * Está libre de manchas, gotas y huellas digitales en el contorno de la loza, e;
 - * Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato.
4. El plato fuerte caliente montado:
 - * Presenta las características determinadas en la receta estándar;
 - * Corresponde a lo especificado en la orden de servicio;
 - * Cuenta con la presentación definida por el establecimiento;
 - * Está libre de manchas, gotas, huellas digitales en el contorno de la loza, e;
 - * Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Responsabilidad La manera en que presenta el platillo montado en el tiempo determinado por el establecimiento y de acuerdo a su tiempo de preparación.
2. Limpieza La manera en que prueba los alimentos preparados de acuerdo con lo establecido en el punto 5.9.9 de la NOM-093-SSA1-1994.

GLOSARIO

1. Punto 5.9.9 de la NOM-093-SSA1-1994: 5.9.9 No se permite comer, fumar o beber en el área de preparación de alimentos; a excepción de cuando se proceda a probar el sazón de los alimentos preparados, utilizando para este fin, platos y cubiertos específicos.

NORMA TECNICA DE COMPETENCIA LABORAL**I. Datos Generales**

Código: NUOPT001.01
Título: Práctica de examen de refracción

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan exámenes de refracción considerando la determinación de los antecedentes del problema visual del cliente, la realización de pruebas preliminares del examen de refracción, la determinación del estado refractivo de los ojos y el ofrecimiento de alternativas de solución visual para el cliente.

La presente actualiza a la NTCL COPT0656.01 Examen de refracción y adaptación de lentes de contacto, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre del 2006.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Sector Optico

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

23-Ago-07

Nivel de competencia:

Tres

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.

Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.

Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Técnicos en optometría	0913-18
Ocupaciones:	Código:
Técnico en optometría	0913-18-01
Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Optometristas	0914-09
Ocupaciones:	Código:
Optometrista	0914-09-01

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**Sector:**

62 Servicios de salud y de asistencia social

Subsector

621 Servicios médicos de consulta externa y servicios relacionados

Rama:

6213 Otros consultorios para el cuidado de la salud

Subrama:

62132 Consultorios de optometría

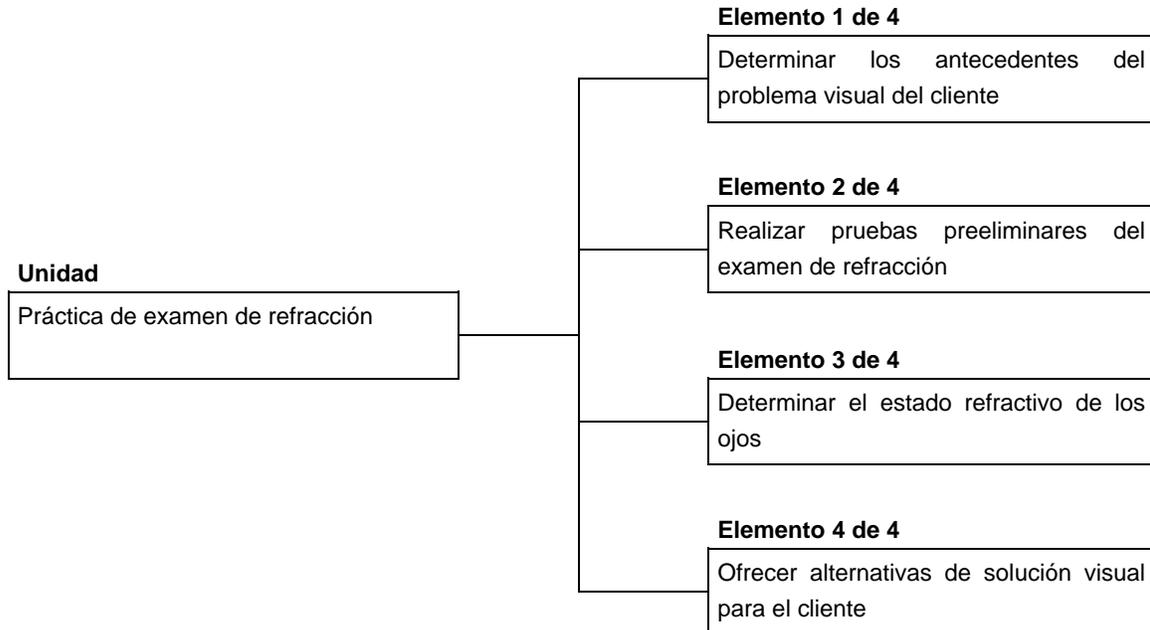
Clase:

621320 Consultorios de optometría

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral: "COPT0656.01 Examen de refracción y adaptación de lentes de contacto", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre del 2006.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "COPT0656.01 Examen de refracción y adaptación de lentes de contacto", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre del 2006.

II. Perfil de la NTCL:**III. Estándares de la competencia laboral de la Unidad:****Código:**

NUOPT001.01

Unidad:

Práctica de examen de refracción

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0086	Determinar los antecedentes del problema visual del cliente

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS**1. Entrevista al cliente:**

- * Indicándole su nombre y funciones que desempeña en la organización;
- * Solicitándole sus datos generales para su historia del caso;
- * Preguntándole el motivo de su visita;
- * Solicitándole sus antecedentes de salud general, personal y familiar;
- * Profundizando en los aspectos que tengan repercusión ocular;
- * Indagando información de su salud visual y de su historial óptico;
- * Preguntándole su ocupación, actividades y pasatiempos, y;
- * Registrando en su historia del caso los aspectos relevantes relacionados con su condición visual.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS**1. La historia del caso iniciada:**

- * Contiene los datos generales del cliente;
- * Incluye los antecedentes de salud general, personal y familiar, y;
- * Especifica los antecedentes de salud visual, personal y familiar.

2. Las características registradas de los lentes en uso del cliente:

- * Corresponden con las características de dichos lentes.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL****1. Principales enfermedades que alteran la visión de las personas:**

Comprensión

- * Diabetes
- * Hipertensión
- * Glaucoma
- * Catarata
- * Queratocono

2. Defectos de refracción:

Aplicación

- * Miopía
- * Hipermetropía
- * Astigmatismo
- * Presbiopía

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Amabilidad La manera en que recibe, se presenta y se dirige al cliente con cordialidad y respeto, mostrando interés en sus comentarios.
2. Tolerancia La manera en que atiende pacientemente al cliente.

GLOSARIO:

1. Cliente: Se le denomina y conoce también como paciente, socio y/o usuario. En cualquiera de los casos, nos referimos a la persona que acude a un lugar especializado para que le realicen un examen visual.
2. Datos generales: También se les denomina datos personales y consideran el nombre del cliente, edad, dirección, teléfono y correo electrónico.
3. Historial óptico: Se refiere a la información que el cliente puede proporcionar acerca de anteojos o lentes de contacto que utilice, o haya utilizado, así como a los resultados de la medición objetiva que debe realizarse para determinar las características de los mismos.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0087	Realizar pruebas preliminares del examen de refracción

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Determina la agudeza visual del cliente:
 - * Guardando la relación de la distancia requerida entre el cliente y el tamaño de los optotipos utilizados;
 - * Utilizando la iluminación que permita la visibilidad del optotipo;
 - * Realizando la medición monocular y binocular;
 - * Considerando las reacciones y respuestas del cliente;
 - * Corrigiendo la postura del cliente cuando se requiera, y;
 - * Registrando los resultados cuando termina la evaluación de cada ojo.
2. Determina la capacidad visual del cliente:
 - * Utilizando el Agujero Estenopéico, y;
 - * Registrando los resultados obtenidos.
3. Determina la integridad de los anexos oculares:
 - * Lavándose las manos antes de la exploración;
 - * Explorando pestañas y párpados;
 - * Registrando las anomalías que presente; y;
 - * Lavándose las manos después de la exploración.

4. Determina las condiciones de los medios refringentes:
 - * Verificando la transparencia de cada uno de ellos, y;
 - * Registrando las irregularidades detectadas.
5. Determina la distancia interpupilar del cliente:
 - * Midiendo la distancia para cerca y para lejos, y;
 - * Registrando el resultado obtenido en la historia del caso del cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La historia del caso complementada:
 - * Contiene los resultados de la agudeza visual determinada;
 - * Especifica los aspectos relevantes del estado de los anexos oculares;
 - * Contiene las irregularidades de transparencia detectadas en los medios refringentes, y;
 - * Especifica la distancia interpupilar del cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Partes del ojo humano y sus funciones: Comprensión
 - * Anexos
 - * Segmento anterior
 - * Segmento posterior
 - * Fondo de ojo

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Limpieza La manera en que asegura la higiene del equipo antes de utilizarlo con el cliente.
2. Tolerancia La manera en que se dirige cordialmente al cliente y le proporciona instrucciones.

GLOSARIO:

1. Medición Monocular: Se refiere al procedimiento que se realiza para determinar cuánto ve el cliente con cada ojo, y se realiza primero al ojo derecho y posteriormente al ojo izquierdo.
2. Medición Binocular: Se refiere al procedimiento que se realiza para determinar cuánto ve el cliente con ambos ojos.
3. Medios Refringentes: Se refieren a córnea, humor acuoso, cristalino y humor vítreo.
4. Agujero Estenopéico: Accesorio que viene integrado en el Foroptor y en la caja de prueba, que se utiliza para determinar la capacidad visual de los clientes.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0088	Determinar el estado refractivo de los ojos

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Determina las medidas queratométricas:
 - * Alineando la cara del cliente con las líneas de ajuste del Queratómetro;
 - * Ajustando el ocular del Queratómetro hasta que la cruz de fe se vea nítida;
 - * Calibrando las miras del Queratómetro hasta que se vean nítidas;
 - * Verificando los resultados obtenidos en las escalas del Queratómetro, y;
 - * Registrando las medidas queratométricas en la historia del caso del cliente.
2. Ajusta el Foroptor:
 - * De acuerdo a la distancia interpupilar del cliente;
 - * Nivelando su posición horizontal con la burbuja de nivel, y;
 - * Manteniendo la posición de distancia al vértice.
3. Determina la graduación inicial del cliente:
 - * Empleando el Retinoscopio,
 - * Utilizando el Autorrefractómetro, y;
 - * Registrando la graduación inicial del cliente en la historia del caso.
4. Aplica la prueba bicromática:
 - * Preguntándole al cliente que colores ve;
 - * Miopizando la visión del cliente con una graduación de + 0.50;
 - * Confirmando con el cliente en qué color ve más nítidas las letras;
 - * Realizando los ajustes necesarios en la graduación esférica, y;
 - * Confirmando con el cliente que su visión es igual en ambos colores.
5. Realiza la prueba de Máximo Poder Positivo para Mejor Agudeza Visual:
 - * Miopizando la visión del cliente con una graduación de + 1.00, y;
 - * Disminuyendo la graduación esférica de + 1.00 hasta que el cliente reporte ver nítidos los optotipos.
6. Realiza la prueba de reloj astigmático:
 - * Miopizando la visión del cliente con +0.50;
 - * Retirando totalmente la graduación cilíndrica;
 - * Confirmando con el cliente qué línea ve más marcada;
 - * Determinando el eje corrector, y;
 - * Agregando graduación cilíndrica hasta que el cliente reporte que ve todas las líneas igualmente marcadas.
7. Realiza la prueba de cilindro cruzado:
 - * Miopizando la visión del cliente con +0.50;
 - * Utilizando el cilindro cruzado en posición para afinar el eje y el poder cilíndrico, y;
 - * Ajustando el eje y poder del cilindro de acuerdo a las respuestas del cliente.

5. **Métodos objetivos:** Son técnicas que aplican para determinar la graduación que requiere un cliente, y se realizan con equipos especializados. Se caracterizan porque su resultado depende únicamente de las habilidades de la persona que realice la prueba.
6. **Métodos subjetivos:** Son técnicas que se aplican para determinar la graduación que requiere un cliente, y se realizan con el Foroptor. Se caracterizan porque su resultado depende de las habilidades de la persona que realice la prueba y de las respuestas del cliente.
7. **Prueba de Cilindro Cruzado:** Es una prueba subjetiva que se utiliza para afinar el eje y poder cilíndrico.
8. **Prueba de Máximo Poder Positivo para Mejor Agudeza Visual:** Es una prueba subjetiva que se utiliza para determinar el mayor poder positivo o menor poder negativo, el cual proporcione la mejor agudeza visual. También se cita como MPPMAV.
9. **Prueba Ambulatoria:** Es una prueba subjetiva que se utiliza para confirmar la tolerancia del cliente a la graduación final.
10. **Prueba de Reloj Astigmático:** Es una prueba subjetiva que se utiliza para determinar el eje y el poder cilíndrico.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0089	Ofrecer alternativas de solución visual del cliente

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa al cliente su estado refractivo:
 - * Considerando los resultados obtenidos durante las pruebas realizadas;
 - * Informándole el diagnóstico, e;
 - * Indicando las principales causas del problema que presenta.
2. Explica al cliente la corrección visual que requiere:
 - * De acuerdo al estado refractivo de sus ojos.
3. Indica al cliente alternativas de solución visual:
 - * De acuerdo a las necesidades refractivas detectadas;
 - * Considerando la corrección visual que requiere;
 - * De acuerdo a la ocupación, actividades y pasatiempos del mismo, y;
 - * Destacando las ventajas y desventajas generales de cada alternativa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La historia del caso terminada:
 - * Especifica la corrección visual que requiere el cliente, e;
 - * Indica las alternativas de solución visual para el cliente.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Responsabilidad La manera en que informa detalladamente al cliente su diagnóstico, la corrección visual que requiere, así como las ventajas y desventajas de las alternativas que se le proporcionan.

NORMA TECNICA DE COMPETENCIA LABORAL**I. Datos Generales****Código:**

NUTUP001.01

Título:

Operación del vehículo de transporte público colectivo de pasajeros

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que son operadores, choferes y conductores de vehículos de transporte público colectivo urbano y suburbano de pasajeros.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente NTCL actualiza a la Norma CTUP0340.01 Conducción de transporte público colectivo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de julio de 2000.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Transporte de Pasajeros

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

23-Ago-07

Nivel de competencia:

Tres

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.

Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.

Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Conductores de autobuses, camiones y trolebuses	0622-01
Ocupaciones:	Código:
Conductor de autobús urbano	0622-01-04
Conductor de minibús	0622-01-06
Conductor de camión	0622-01-08

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SIAN):**Sector:**

48 Transporte, correos y almacenamiento

Subsector

485 Transporte terrestre de pasajeros, excepto por ferrocarril

Rama:

4851 Transporte colectivo de pasajeros, urbano y suburbano

Subrama:

48511 Transporte colectivo de pasajeros urbano y suburbano

Clase:

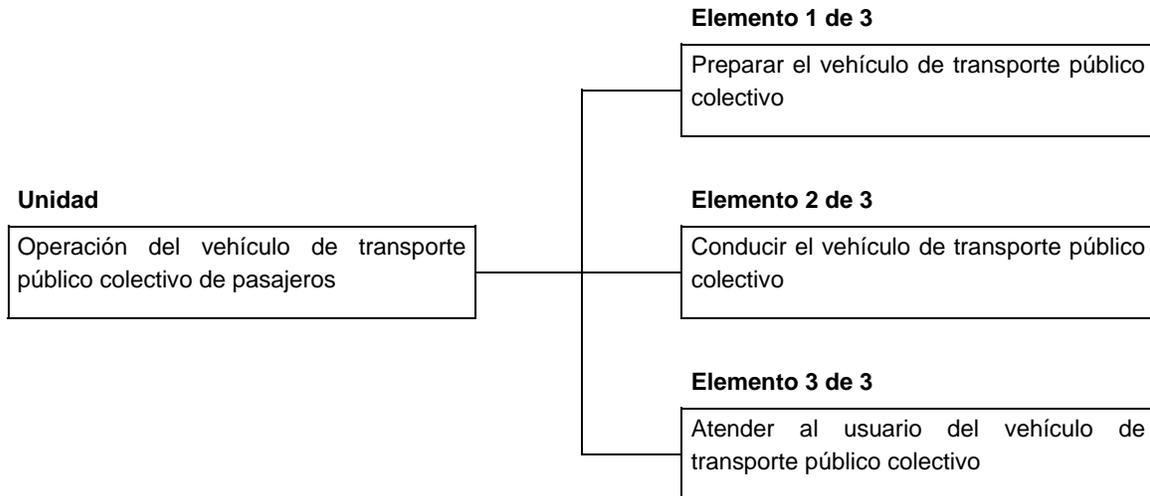
485111 Transporte colectivo de pasajeros urbano y suburbano en autobuses

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral: "CTUP0340.01 Conducción de transporte público colectivo", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de julio de 2000.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "CTUP0340.01 Conducción de transporte público colectivo", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de julio de 2000.

II. Perfil de la NTCL:



III. Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:

Unidad:

NUTUP001.01

Operación del vehículo de transporte público colectivo de pasajeros

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0090	Preparar el vehículo de transporte público colectivo

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Inspecciona que los niveles de fluidos del vehículo se encuentren dentro de los parámetros establecidos:
 - * Antes de poner en marcha el motor;
 - * Verificando, con la bayoneta correspondiente, si el nivel de aceite del motor y el de aceite de la dirección están dentro de los límites de mínimo y máximo;
 - * Corroborando si el nivel del líquido de la bomba de los frenos está dentro de los límites de mínimo y máximo indicados en el depósito de relleno, y;
 - * Examinando que el nivel del anticongelante del depósito de relleno del radiador, se encuentre dentro de los límites de mínimo y máximo especificados en el mismo;

2. Inspecciona el funcionamiento del sistema eléctrico:
 - * Después de poner en marcha el motor;
 - * Comprobando que las luces interiores funcionan;
 - * Examinando la operación de las luces exteriores;
 - * Confirmando el funcionamiento de los limpiadores, y;
 - * Corroborando el estado funcional de timbre y claxon.
3. Inspecciona el funcionamiento del sistema mecánico:
 - * Verificando que las mangueras de fluidos están libres de fugas;
 - * Corroborando que las mangueras de vacío están libres de fugas;
 - * Revisando el motor para identificar posibles escurrimientos de aceite;
 - * Verificando el estado y tensión de bandas antes de poner en marcha el motor;
 - * Comprobando que el vehículo en marcha se detiene al accionar los frenos, y;
 - * Corroborando el corte del embrague con el cambio de velocidades del vehículo en paro total, con el motor en marcha y sin que se entrapen.
4. Verifica que el vehículo cuenta con la documentación establecida para proporcionar el servicio:
 - * Comprobando que cuenta con la revista, tarjeta de circulación, placas, tarifa y seguro vigente.
5. Inspecciona las condiciones de las llantas del vehículo:
 - * Comprobando que cuente con llanta de refacción correspondiente;
 - * Verificando que la presión de aire cumpla con la especificada por el fabricante en la cara de la llanta, y;
 - * Comprobando que la vida del dibujo de la llanta tenga al menos 4mm de profundidad y que el desgaste sea uniforme.
6. Verifica la disponibilidad de los accesorios del vehículo:
 - * Comprobando que el extintor y el botiquín de primeros auxilios están en condiciones de uso;
 - * Corroborando la existencia y operación de herramienta básica del vehículo;
 - * Comprobando la existencia de franela, contenedor con agua, banda de motor, fusibles y focos, y;
 - * Corroborando la existencia de letreros con los destinos de la ruta, letreros de ascenso/descenso, de prohibición de fumar, de tirar basura, límite de velocidad máxima, y asiento reservado.
7. Verifica la operación del tablero de instrumentos del vehículo:
 - * Comprobando que los indicadores de combustible, de aceite, de frenos, de temperatura, de carga de la batería, de velocidad y de revoluciones del motor funcionan.
8. Reporta verbalmente las condiciones generales del vehículo:
 - * Indicando las condiciones de los cristales de las ventanas, de los espejos retrovisores interiores y laterales, de la carrocería, de los asientos, de las puertas de ascenso/descenso, de las llantas y la disponibilidad de los accesorios del vehículo;
 - * Especificando el tipo de fluido que está por debajo del límite mínimo y la cantidad aproximada que se requiere para quede dentro de los límites de mínimo y máximo indicados en cada depósito de relleno, y;
 - * Precisando las condiciones operativas del sistema mecánico; del sistema motriz y del sistema eléctrico.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El vehículo preparado para operar:
 - * Tiene la carrocería e interiores limpios, y;
 - * Exhibe en lugar visible a los usuarios el tarjetón del operador.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Responsabilidad La manera en que cumple con el requerimiento de portar licencia/tarjetón vigente.
2. Iniciativa La manera en que informa la carencia/vencimiento de los documentos del vehículo.

GLOSARIO:

1. Anomalías de las llantas: Se refiere a las características físicas anormales que se detectan al inspeccionar las llantas, tales como: rajaduras, deformaciones, cuarteaduras y desgaste disparejo.
2. Bayoneta: Varilla flexible o rígida que sirve para medir los niveles de fluidos, en la cual se especifican los niveles mínimo y máximo requeridos.
3. Depósito de relleno: Contenedor auxiliar de fluidos en el cual se especifican los niveles mínimo y máximo requeridos.
4. Herramienta básica: Se refiere a: gato, llave de cruz, pinzas mecánicas, desarmadores plano y de cruz, llave española de 1/2", 9/16" y 10mm, calibrador de aire, reflejantes, taquetes para acuñar el vehículo y lámpara.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0091	Conducir el vehículo de transporte público colectivo

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Maneja el vehículo de transporte público colectivo:
 - * Ajustando el asiento del conductor y los espejos retrovisores interiores y laterales antes de poner en marcha el vehículo;
 - * Respetando los límites de velocidad establecidos en las vialidades de la ruta;
 - * Atendiendo la señalización de tránsito;
 - * Monitoreando el tablero de instrumentos;
 - * Verificando que las puertas de ascenso/descenso de pasaje están cerradas antes de poner en marcha el vehículo;
 - * Utilizando el segundo carril exclusivamente para rebasar;
 - * Conservando el carril de extrema derecha;
 - * Realizando el frenado e inicio de marcha del vehículo sin poner en riesgo a los usuarios, y;
 - * Dentro de los límites estipulados por el fabricante y en la tarjeta de circulación del vehículo en cuanto al cupo máximo de usuarios.

2. Realiza maniobras de ascenso/descenso de usuarios:
 - * Destinando el tiempo necesario en alto total, y;
 - * Parando en esquinas antes de cruzar la calle y en lugares seguros cerca de la acera.
3. Aplica técnicas de manejo defensivo:
 - * Guardando con el vehículo de enfrente, la distancia equivalente a un vehículo como el que se conduce por cada 20 Km/hr cuando está en circulación en vías primarias;
 - * Encendiendo las luces intermitentes durante el ascenso/descenso de usuarios en vías primarias;
 - * Anticipando el encendido de las direccionales antes de dar vuelta y de cambiar de carril, y;
 - * Realizando el cambio de carril sin vehículos cercanos.
4. Entrega el vehículo al terminar la jornada:
 - * Reportando las condiciones de operación de la unidad, y;
 - * Precizando las fallas del vehículo que se presentaron durante la jornada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Significado de los señalamientos de tránsito:

Comprensión

- * Semáforos
- * Gráficos
- * Sonoros
- * Humanos
- * Marcas en el pavimento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Asalto

RESPUESTAS ESPERADAS

- * No oponerse al asaltante
- * Dar aviso a las autoridades después del evento
- * Invitar a los usuarios a levantar el acta correspondiente

SITUACION EMERGENTE

2. Falla mecánica

RESPUESTAS ESPERADAS

- * Informar a los usuarios del evento
- * Colocar los señalamientos respectivos
- * Canalizar a los usuarios a otro vehículo
- * Informar al propietario

SITUACION EMERGENTE**3. Choque****RESPUESTAS ESPERADAS**

- * Verificar si hay lesionados
- * Permanecer en el lugar de los hechos
- * Colocar los señalamientos respectivos
- * Dar aviso a la aseguradora correspondiente
- * Informar al propietario

SITUACION EMERGENTE**4. Incendio****RESPUESTAS ESPERADAS**

- * Desalojar del vehículo a los usuarios
- * Verificar si existen usuarios lesionados
- * Identificar el origen del incendio
- * Atacar el incendio con el extintor
- * En caso de que el fuego persista
- * Pedir auxilio a los bomberos
- * Dar aviso a la aseguradora correspondiente
- * Informar al propietario

SITUACION EMERGENTE**5. Persona atropellada****RESPUESTAS ESPERADAS**

- * Solicitar inmediatamente los servicios médicos de emergencia
- * Colocar los señalamientos respectivos
- * Permanecer en el lugar de los hechos
- * Dar aviso a la aseguradora correspondiente
- * Informar al propietario

SITUACION EMERGENTE**6. Ponchadura de llanta****RESPUESTAS ESPERADAS**

- * Controlar el vehículo
- * Disminuir la velocidad hasta el alto total de la misma
- * Ubicar el vehículo en una zona segura para bajar a los usuarios y realizar las maniobras correspondientes
- * Colocar los señalamientos respectivos
- * Canalizar a los usuarios a otro vehículo
- * Realizar el cambio de la llanta
- * Trasladarse a reparar la llanta

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Cargar combustible con pasajeros a bordo
2. Realizar maniobras de ascenso/descenso de pasajeros pasando la calle

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Orden La manera en que cumple el recorrido de acuerdo con la ruta autorizada.
2. Limpieza La manera en que su presentación personal muestra pulcritud en: zapatos, pantalón y camisa.
3. Responsabilidad La manera en que aplica la técnica de manejo para pisos mojados, pavimento en malas condiciones y disminuyendo la velocidad en lluvia.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0092	Atender al usuario del vehículo de transporte público colectivo

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Establece comunicación con usuarios:
 - * Utilizando el lenguaje verbal con volumen audible, y;
 - * Escuchando con atención sus indicaciones;
2. Realiza el ascenso/descenso de usuarios:
 - * De acuerdo a su previa solicitud, y;
 - * Considerando las necesidades de los usuarios especiales.
3. Cobra el servicio de transporte a los usuarios:
 - * De acuerdo al destino, a la tarifa vigente y al número de usuarios;
4. Apoya a usuarios especiales:
 - * Destinando el tiempo necesario para su ascenso/descenso con el vehículo en alto total, y;
 - * Especificándoles los lugares reservados para ellos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|---------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Número telefónico para notificar emergencias a bomberos, policía y servicios médicos | <p>Conocimiento</p> |
|---|---------------------|

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES**SITUACION EMERGENTE**

1. Pérdida del conocimiento del usuario cuando está en el vehículo

RESPUESTAS ESPERADAS

- * Hacer alto total del vehículo
- * Notificar a los servicios médicos de emergencia
- * Darle espacio al usuario para que respire con comodidad

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Responsabilidad | La manera en que ofrece información y orientación pertinente a los usuarios que lo requieran durante su recorrido. |
| 2. Amabilidad | La manera en que da un trato cordial y respetuoso al usuario, al establecer comunicación con él. |
| 3. Tolerancia | La manera en que atiende las indicaciones del usuario y establece comunicación sin impacientarse. |

GLOSARIO:

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Usuarios especiales: | Personas con capacidades diferentes, mujeres embarazadas con o sin niños, mujeres con niños y personas de la tercera edad. |
|-------------------------|--|

NORMA TECNICA DE COMPETENCIA LABORAL**I. Datos Generales**

Código:	Título:
NUSPV004.01	Vigilancia presencial de bienes y personas

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan el servicio de seguridad para la vigilancia de bienes y personas desde un punto fijo y a través de rondines.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL "CSPV0194.02 Vigilancia de accesos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 enero 2003.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Sector de Seguridad Privada

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

23-Ago-07

Nivel de competencia:

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.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Oficiales de policía y guardias de seguridad	0942-03
Ocupaciones:	Código:
Vigilante	0942-03-10

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**Sector:**

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación

Subsector

561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:

5616 Servicios de investigación, protección y seguridad

Subrama:

56161 Servicios de investigación y de protección y custodia, excepto mediante monitoreo

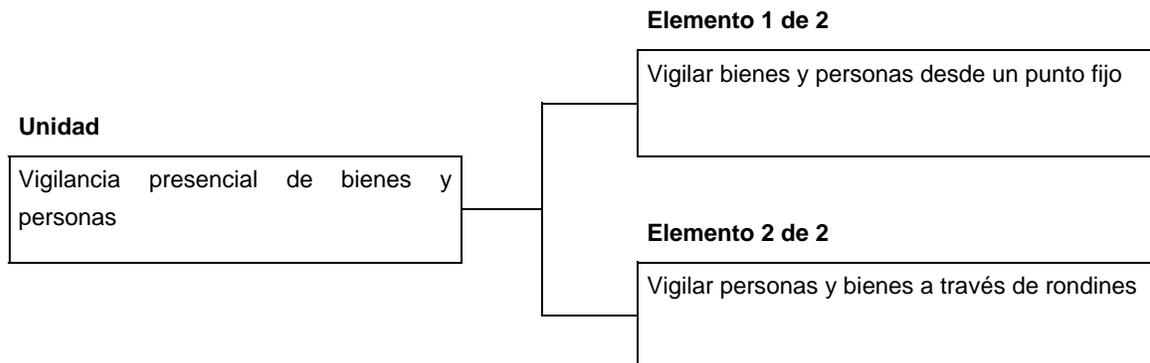
Clase:

561610 Servicios de investigación y de protección y custodia, excepto mediante monitoreo

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral: "CSPV0194.02 Vigilancia de accesos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 enero 2003.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "CSPV0194.02 Vigilancia de accesos", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 enero 2003.

II. Perfil de la NTCL:**III. Estándares de la competencia laboral de la Unidad:****Código:**

NUSPV004.01

Unidad:

Vigilancia presencial de bienes y personas

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0103	Vigilar bienes y personas desde un punto fijo

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones de trabajo de su puesto:
 - * Al inicio de su turno;
 - * Revisando que están presentes y disponibles los instrumentos de trabajo para la operación diaria, y;
 - * Confirmando que están presentes el listado actualizado de firmas autorizadas, de objetos y sustancias prohibidas y de personas con restricción de acceso; documento conteniendo las normas de seguridad vigentes en la instalación, y las directrices de comunicación de anomalías y emergencias.
2. Controla el ingreso de las personas:
 - * Identificándolas mediante el documento de identidad aceptado;
 - * Tramitando la autorización de ingreso de acuerdo con las directrices establecidas por la organización;
 - * Anotando los datos requeridos en el medio de registro correspondiente;
 - * Corroborando lo registrado con el documento de identidad;
 - * Informándoles sobre las normas de seguridad vigentes de la instalación;
 - * Tramitando el distintivo correspondiente, e;
 - * Instruyéndolas respecto de su tránsito por la instalación.
3. Controla la salida de las personas:
 - * Anotando los datos requeridos en el medio de registro correspondiente, y;
 - * Tramitando la devolución del distintivo.
4. Controla el ingreso de bienes en operaciones de recepción:
 - * Verificando que correspondan los datos del destinatario del documento de entrega con el domicilio de la organización;
 - * Tramitando autorización con el área correspondiente de acuerdo con las directrices establecidas;
 - * Verificando que satisfagan las restricciones de la lista de objetos y sustancias prohibidas, y;
 - * Anotando los datos del documento de entrega y observaciones de la verificación, en el medio de registro correspondiente.
5. Controla el ingreso de objetos personales:
 - * Requiriendo a la persona que los muestre;
 - * Inspeccionando visual y físicamente cuando las normas de seguridad vigentes de la organización lo determinen;
 - * Cumpliendo las restricciones establecidas en el listado de objetos y sustancias prohibidas, y;
 - * Anotando en el medio de registro correspondiente los objetos personales que pudieran ser confundidos con activos de la organización.
6. Controla la salida de bienes/objetos personales:
 - * Requiriendo a la persona la autorización de salida correspondiente;
 - * Verificando que las firmas de autorización se encuentren en el listado actualizado de firmas autorizadas;
 - * Revisando que los contenidos correspondan con la autorización de salida, y;
 - * Anotando en el medio de registro correspondiente la autorización de salida.
7. Controla la entrada de vehículos:
 - * Anotando sus datos en el medio de registro;
 - * Verificando que los contenidos del vehículo satisfagan las restricciones de la lista de objetos y sustancias prohibidas, y;
 - * Dando a conocer las normas correspondientes a la circulación de vehículos al interior de la instalación.

8. Controla la salida de vehículos:
 - * Verificando que el vehículo corresponde a la persona indicada en el medio de registro, y;
 - * Supervisando que no salga ningún objeto sin autorización.
9. Comunica las anomalías y emergencias:
 - * Registrando en los medios correspondientes las salidas que se presenten durante el desempeño diario, incluso durante el cambio de turno;
 - * Estableciendo comunicación con la persona requerida, de acuerdo con los medios y las directrices de comunicación;
 - * Transmitiendo el mensaje pertinente, y;
 - * Solicitando instrucciones de respuesta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los medios de registro elaborados:
 - * Son legibles;
 - * Presentan los espacios vacíos cancelados, y;
 - * Son rastreables por su orden consecutivo.
2. El registro de ingreso de las personas elaborado:
 - * Contiene el folio consecutivo del registro;
 - * Indica la hora y fecha de ingreso, nombre y firma de la persona y tipo y número de identificación mostrada, y;
 - * Contiene el nombre del área a visitar, el asunto a tratar y nombre de quien autoriza el ingreso.
3. El registro de salida de las personas elaborado:
 - * Coincide con los datos del registro de ingreso, e;
 - * Incluye hora de salida y firma de la persona.
4. El registro del ingreso/salida de bienes elaborado:
 - * Contiene la fecha, hora y el folio consecutivo;
 - * Incluye el folio del documento de entrega/autorización de salida;
 - * Indica el nombre del portador/empresa;
 - * Contiene el nombre de la persona que autoriza el ingreso/salida, e;
 - * Indica las observaciones resultantes de la verificación de contenidos.
5. El registro del ingreso/salida de objetos personales elaborado:
 - * Contiene el folio consecutivo, fecha y hora de ingreso/salida;
 - * Incluye la descripción, marca, modelo y serie de los objetos personales, e;
 - * Indica las observaciones resultantes de la verificación.
6. El registro de ingreso/salida de vehículos elaborado:
 - * Contiene el folio consecutivo, nombre del conductor, fecha y hora de ingreso/salida;
 - * Indica el tipo, marca, modelo y placas del vehículo;
 - * Detalla las condiciones físicas anormales del vehículo, y;
 - * Contiene el nombre de la persona que autoriza el ingreso/salida.
7. El reporte de anomalías y emergencias elaborado:
 - * Contiene el número de folio consecutivo;
 - * Incluye el nombre del informante;
 - * Indica la fecha del evento y fecha de elaboración;
 - * Responde al qué, quién, a quién, cuándo, cada cuándo, dónde y cómo de la anomalía;
 - * Contiene el nombre de la instalación y su localización, y;
 - * Incluye las acciones correctivas ejecutadas e información adicional.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|------------|
| 1. Facultades y limitaciones de las personas que prestan servicios privados de seguridad. | Aplicación |
|---|------------|

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Separarse de su puesto de trabajo durante su horario de servicio.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Responsabilidad | La manera en que registra oportunamente todas las personas y bienes que ingresen/egresen a la organización. |
| 2. Tolerancia | La manera en que atiende las diferencias con las personas, con paciencia y amabilidad. |
| 3. Limpieza | La manera en que se mantiene aseado, con uniforme completo y sin alimentos en su punto de control durante su horario de servicio. |

GLOSARIO:

- | | |
|--|--|
| 1. Anomalías: | Desviaciones de las normas de seguridad vigentes. |
| 2. Directrices de comunicación: | Son instrucciones y secuencias de comunicación a seguir en caso de presentarse anomalías o emergencias. |
| 3. Distintivo: | Medio utilizado para distinguir al portador y sus restricciones de acceso dentro de la instalación (gafete, brazaletes, etc.). |
| 4. Documento de entrega: | Es el soporte de una operación de entrega de bienes a la organización (factura, orden de entrega, pedido, etc.). |
| 5. Documento de identidad aceptado: | Identificación que cumple con los criterios de confiabilidad establecidos por la organización. |
| 6. Emergencias: | Fenómenos que pueden tener origen en el azar o en errores de prevención y generan gastos y costos no presupuestados. |
| 7. Instrucciones de respuesta: | Procedimiento a seguir para corregir o reducir los efectos nocivos de una anomalía o emergencia. |
| 8. Instrumentos de trabajo: | Al menos: bolígrafo, reloj, distintivos, medios de comunicación y medios de registro. |
| 9. Listado actualizado de firmas autorizadas: | Contiene el nombre y firma de las personas y los procesos que pueden autorizar las personas que las firman. |
| 10. Listado de objetos y sustancias prohibidas: | Refiere los objetos y sustancias que no deben de ingresar a la organización. |
| 11. Listado de personas con restricción de acceso: | Contiene el nombre de las personas que no deben ingresar a la instalación y los criterios que permiten identificarlas. |
| 12. Medios de registro: | Formato con los datos de las personas, pertenencias y vehículos que ingresan los solicitantes al solicitar el acceso. |
| 13. Mensaje pertinente: | Forma para comunicar una anomalía o emergencia que responde a las preguntas: qué, quién, a quién, cuándo, cada cuándo, dónde y cómo. |
| 14. Normas de seguridad vigentes: | Directrices definidas por la organización, a las que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades para reducir riesgos al interior de una instalación. |
| 15. Puesto: | Espacio físico fijo donde el guardia de seguridad desempeña sus funciones. |

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0104	Vigilar personas y bienes a través de rondines

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza rondines en su zona de responsabilidad:
 - * Portando los medios de comunicación y el equipo de seguridad personal indicado para su zona;
 - * Apegándose a los puntos especificados en la lista de verificación preestablecida;
 - * Verificando lo observado contra los criterios establecidos en la lista de verificación;
 - * Registrando la condición de los criterios existentes en la lista preestablecida;
2. Identifica anomalías y emergencias que se presenten durante el rondín en su zona de responsabilidad:
 - * Verificando que las personas cumplan con las medidas de seguridad establecidas, y;
 - * Comprobando que los bienes considerados de riesgo potencial están dentro de los parámetros de seguridad establecidos.
3. Reporta las anomalías y emergencias que se presenten durante el rondín de su zona de responsabilidad:
 - * Utilizando los medios de comunicación asignados por la organización;
 - * Asentando las anomalías y emergencias en el documento establecido, y;
 - * Solicitando instrucciones a seguir para cada anomalía y emergencia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El informe elaborado:
 - * Señala a quien se dirige;
 - * Contiene la información relevante relacionada con los reportes de anomalías;
 - * Incluye el nombre y firma del responsable;
 - * Indica la posición de los puntos asignados donde se realizaron los rondines, y;
 - * Especifica la condición de cada uno de los criterios establecidos en la lista de verificación.

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Desviarse de la ruta de rondín establecida

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Responsabilidad La manera en que verifica que no existan actos y condiciones inseguros en su zona de responsabilidad durante su rondín.

GLOSARIO:

1. Rondín: Verificación interna de actos y condiciones inseguras definidas en las listas de verificación.
2. Evento no previsto: Cualquier eventualidad no contemplada en las normas de seguridad vigentes, ni como emergencia.

Ramón Díaz de León Espino; Coordinador de Organos Desconcentrados y del Sector Paraestatal de la SEP y Secretario de Actas del Comité Técnico del CONOCER, con fundamento en las cláusulas décima, penúltimo párrafo y décima segunda, último párrafo, del Contrato Constitutivo del CONOCER, doy constancia de que el presente Acuerdo SO/III-07/09,R, es fiel de lo desahogado en la Tercera Sesión Ordinaria 2007, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los veinticuatro días del mes de septiembre de dos mil siete, para los efectos a que haya lugar.- Conste.- Rúbrica.