

SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA

ACUERDO SO/I-09/02-S mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba diez nuevas Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) y dos actualizaciones, 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 Primera Sesión de 2009, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el veinticuatro de febrero de 2009, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/I-09/02-S

Con fundamento en la Cláusula Décima Quinta inciso f) del Contrato Constitutivo del Fideicomiso y artículos, 22, 28, 29, 41 fracciones III y IV y 43 fracción III, 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 8o. fracción II de su Estatuto Orgánico, este Honorable Comité Técnico aprueba, por unanimidad de votos, las diez Nuevas Normas Técnicas de Competencia Laboral y dos Actualizaciones siguientes:

Nuevas Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL):

1. NUASS011.01 Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género
2. NUIINL001.01 Interpretación oral de lengua indígena al español y viceversa en el ámbito de procuración y administración de justicia
3. NUIPD001.01 Prestación de servicios de interpretación de la lengua de señas mexicana al español y viceversa
4. NUIVC001.01 Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial
5. NUOPT006.01 Supervisión de puntos de venta de productos ópticos
6. NURUR003.01 Consultoría a empresas rurales
7. NURUR004.01 Coordinación de acciones para la puesta en marcha de proyectos de inversión del sector rural
8. NUSFN001.01 Generación del crédito
9. NUSPV008.01 Auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad
10. NUTEL001.01 Instalación de acometidas con cable coaxial

Actualización de Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL):

1. NUOPT005.01 Biselado y montaje de lentes oftálmicas graduadas
2. NUTUR011.01 Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

I.- Datos Generales

Código:

Título:

NUASS011.01

Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de quienes asisten vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en una situación de violencia de género y cuyas competencias incluyen preparar los insumos de la estación de trabajo y asesorar de acuerdo con la problemática planteada.

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 desarrollo:

Asistencia Social

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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
Trabajadores de servicio social y de la comunidad	0933-03
Ocupaciones:	Código:
Asistente social consultor	0933-03-01
Asistente social técnico	0933-03-02

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

624191 Asistencia social de ayuda mutua

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Instituto Nacional de las Mujeres
- Defensa jurídica y educación para mujeres S.C., "Vereda Themis"
- APIS, Fundación para la equidad. A.C.
- Asociación para el Desarrollo Integral de Personas Violadas, A. C. ADIVAC
- SAPTEL Cruz Roja Mexicana
- LOCATEL

II.- Perfil de la NTCL

	Elemento 1 de 3
	- Preparar equipos e insumos de la estación de trabajo
Unidad	Elemento 2 de 3
Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género	- Determinar la problemática de la víctima/persona en situación de violencia de género
	Elemento 3 de 3
	- Proponer opciones de atención a la problemática de la víctima/persona en situación de violencia de género

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

NUASS011.01

Asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0223	Preparar equipos e insumos de la estación de trabajo

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ingresa a los sistemas manuales/electrónicos de captura de información para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género:
 - * Antes de iniciar la recepción de llamadas, y;
 - * Registrando clave de usuario y contraseña personal al teléfono/equipo de cómputo/formato.
2. Verifica el funcionamiento del sistema de recepción de llamadas asignado:
 - * Antes de iniciar la recepción de llamadas;
 - * Corroborando que cuenta con recepción y emisión de llamadas, y;
 - * Confirmando que se encuentra libre de daños y fallas.
3. Verifica el funcionamiento de la diadema telefónica/auricular asignado:
 - * Antes de iniciar la recepción de llamadas;
 - * Corroborando que cuenta con recepción y emisión de audio sin interferencias, y;
 - * Confirmando que se encuentra libre de daños y fallas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los insumos preparados para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género:
 - * Incluyen el listado de asesores en la línea telefónica de la institución/organización en la que se presta el servicio con sus números de extensión y pseudónimos;
 - * Contienen el directorio de canalización impreso/electrónico vigente para la institución/organización que presta el servicio;
 - * Están disponibles en el área de trabajo, y;
 - * Corresponden en cantidad y tipo con lo determinado por la institución/organización que presta el servicio.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones a realizar ante fallas en los sistemas de captura de información y en el de recepción de llamadas. | Conocimiento |
|--|--------------|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que puntualmente se encuentra en su estación de trabajo para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género de acuerdo con el horario asignado por la institución/organización.

GLOSARIO

1. Directorio de canalización: Documento que contiene el nombre de las instituciones públicas y privadas destinadas a la atención especializada de víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género tales como: centros de atención psicológica, jurídica, médica, instituciones en las que se imparten talleres sobre violencia y derechos humanos y cuyos servicios son proporcionados de forma gratuita, por cuotas de recuperación con base en estudios socioeconómicos.
2. Estación de trabajo: Espacio físico asignado al asesor telefónico que cuenta con los equipos e insumos para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género.
3. Género: Construcción sociocultural que enmarca distintas tareas, comportamientos, valores y funciones sociales asignadas a cada sexo independientemente de sus características biológicas.
4. Sistemas manuales/electrónicos de captura de información: Refiere a los programas manuales y electrónicos para concentrar la información generada durante la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género.
5. Sistemas de recepción de llamadas: Elementos que se utilizan para la asistencia vía telefónica tales como: teléfono y programas de computación para comunicación telefónica.
6. Violencia: Cualquier acto/omisión intencionada en el que existe un abuso de poder que causa daño físico, psicológico, moral y social que impacta en la calidad de vida de la persona que lo recibe.
7. Violencia de género: De acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, refiere a "cualquier acción u omisión, basada en su género, que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público".

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0224	Determinar la problemática de la víctima/persona en situación de violencia de género

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Establece comunicación con la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género:
 - * Contestando a la primera señal de llamada;
 - * Mencionando el protocolo de inicio de llamada telefónica determinado por la institución/organización que presta el servicio;
 - * Otorgando tiempo de espera a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género hasta que responda la pregunta realizada;
 - * Dirigiéndose a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género con lenguaje claro, preciso, equitativo, fluido sin utilizar lenguaje sexista, palabras obscenas, diminutivos, modismos, muletillas y términos técnicos, y;
 - * Preguntando a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género su nombre/pseudónimo y el motivo de la llamada telefónica.

2. Obtiene información sobre la problemática de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género:
 - * Atendiendo el tono de voz, los silencios, los sonidos ambientales y el sentido de las frases/enunciados expresados por víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género durante la llamada telefónica;
 - * Realizando comentarios sobre la situación que refiere la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género sin emitir juicios de valor y sin imponer su criterio;
 - * Planteando preguntas para aclarar el tipo y modalidad de violencia de género así como sobre la problemática planteada por la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género, y;
 - * Modulando el tono de voz de acuerdo con los cambios de voz, discurso y secuencia de la conversación de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género.
3. Obtiene información sobre los factores que ponen en riesgo a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género:
 - * Preguntando a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género si al momento de la llamada presenta alguna lesión física y la gravedad de la misma;
 - * Indagando sobre la ubicación en la que se encuentra la víctima/persona en el momento de la llamada y el lugar en el que se presenta/ocurrió la violencia;
 - * Solicitando a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género información general de quien ejerce la violencia, y;
 - * Pidiendo a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género información sobre los afectados directamente por la situación de violencia en la que se encuentra.
4. Solicita información sobre las opciones con las que cuenta la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género para la atención a su problemática:
 - * Cuestionando a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género sobre las acciones que ha realizado para atender la problemática;
 - * Indagando sobre los recursos personales, sociales y económicos con los que cuenta la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género, y;
 - * Preguntando a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género las acciones que desea realizar para atender su problemática.
5. Solicita tiempo de espera a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género:
 - * Preguntándole si cuenta con disponibilidad para continuar en la línea telefónica;
 - * Mencionándole el motivo de la pausa de la llamada, y;
 - * Agradeciéndole el tiempo de espera en la línea telefónica al concluir la pausa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar ante la llamada de una persona en situación de crisis detonada en llanto, pánico, amenaza de suicidio, ira y desesperación.	Aplicación
2. Acciones a realizar ante llamadas de bromas e insultos así como de personas que plantean situaciones ajenas a la violencia de género.	Aplicación
3. Tipos y modalidades de violencia de acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.	Análisis

- | | | |
|----|---|--------------|
| 4. | Definición de los siguientes términos: equidad, igualdad, discriminación, empoderamiento de la mujer, sexo, derechos humanos de acuerdo con lo establecido en la Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres así como la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. | Conocimiento |
| 5. | Principios de las relaciones de poder en la violencia de género y del origen de la diferencia entre mujeres y hombres de acuerdo con la perspectiva y equidad de género. | Comprensión |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | | |
|----|-------------|---|
| 1. | Tolerancia: | La manera en que muestra paciencia y respeto ante planteamientos repetitivos, insultos, gritos, silencios y llanto incontenible de la víctima/persona que realiza la llamada. |
|----|-------------|---|

GLOSARIO

- | | | |
|----|---|---|
| 1. | Información general de la persona que ejerce la violencia: | Conjunto de datos tales como: edad, sexo, parentesco, características físicas, ocupación, antecedentes penales, adicciones y nivel escolar. |
| 2. | Juicio de valor: | Comentarios realizados, por la asesora/asesor, sobre la personalidad, estilo de vida y expectativas, con el uso de adjetivos estimativos, hacia la persona que realiza la llamada. |
| 3. | Lenguaje sexista: | Refiere al conjunto de palabras que están enmarcadas por la visión del sistema patriarcal donde se desconoce al género femenino y se valora a la mujer sólo desde sus atributos sexuales. |
| 4. | Modismos: | Expresión insertada en el lenguaje propia de una región geográfica determinada. |
| 5. | Muletillas: | Palabras/expresiones que se intercalan en el lenguaje de manera innecesaria y que carecen de significado dentro de la conversación. |
| 6. | Palabras obscenas: | Conjunto de términos utilizados para ofender, descalificar e intimidar a una persona. |
| 7. | Recursos personales, sociales y económicos de la víctima/persona: | Refiere a las redes de apoyo, medios económicos, físicos, ambientales, fortalezas personales, sociales, comunitarias y familiares con los que cuenta la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género. |
| 8. | Términos técnicos: | Hace referencia a las palabras propias de un área de conocimiento, disciplina, profesión y especialidad. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0225	Proponer opciones de atención a la problemática de la víctima/persona en situación de violencia de género

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ofrece a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género opciones de atención a la problemática planteada:
 - * Mencionándole alternativas de acuerdo con sus recursos personales, sociales y económicos así como con los factores que la ponen en riesgo;
 - * Refiriéndole posibles situaciones de riesgo relacionadas con las opciones ofrecidas;
 - * Planteándole preguntas sobre las acciones que considera realizar;
 - * Especificándole la responsabilidad de las acciones que decida tomar, y;
 - * Atendiendo las dudas que presente de acuerdo con los alcances y límites del servicio que se presta.
2. Canaliza a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género:
 - * Preguntándole si está de acuerdo en referirla a otra instancia para la atención de su problemática;
 - * Indagando sobre su localidad, delegación/municipio y estado;
 - * Cuestionándole si cuenta con bolígrafo y papel para registrar información, y;
 - * Proporcionándole datos generales de las instituciones/organizaciones especializadas en atención de víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género de acuerdo con el tipo de servicio requerido para la atención de la problemática planteada y con su ubicación geográfica.
3. Concluye con la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género la llamada telefónica:
 - * Preguntándole si tiene dudas/comentarios adicionales sobre la asesoría proporcionada;
 - * Solicitándole datos generales complementarios a los obtenidos durante la asesoría;
 - * Especificándole que los datos que se le solicitan son confidenciales/con fines estadísticos;
 - * Mencionándole el protocolo de cierre de llamada telefónica, y;
 - * Cerrando la llamada telefónica después de que la víctima/persona relacionada en la situación de violencia lo haga.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de registro de datos generales de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género elaborado:
 - * Contiene los datos generales de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género obtenidos durante la asesoría telefónica;
 - * Incluye el resumen del motivo de la llamada de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género de acuerdo con la información proporcionada durante la llamada telefónica;
 - * Detalla el servicio que se le ofreció a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género, y;
 - * Especifica área e institución/organización en el caso de la canalización de la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige cordialmente a la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género durante toda la llamada telefónica.

GLOSARIO

1. Datos generales de la persona que realiza la llamada: Aspectos requeridos por la institución/organización que presta el servicio entre los que se pueden encontrar: nombre/pseudónimo, sexo, edad, estado civil, escolaridad, delegación, municipio, entidad federativa, entre otros.
2. Datos generales de las instituciones/organizaciones especializadas: Información tal como: nombre de la persona responsable, nombre de la institución, domicilio, teléfono, horario de atención, costo y tipos de servicios que se ofrecen.
3. Tipo de servicio: Atención especializada que requiere la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género entre las que se pueden considerar: asesoría jurídica, psicológica, médica y de trabajo social.

I.- Datos Generales

Código: Título:

NUINL001.01 Interpretación oral de lengua indígena al español y viceversa en el ámbito de procuración y administración de justicia

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como intérpretes en procesos de procuración y administración de justicia en los que esté involucrada una persona hablante de lengua indígena y se requiera entablar con ella una comunicación oral efectiva para recabar información detallada de acontecimientos específicos.

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 desarrollo:

Atención de Asuntos Indígenas

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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
Intérpretes	1044-01
Ocupaciones:	Código:
Intérprete	1044-01-02
Intérprete Lenguaje Simbólico	1044-01-03
Intérprete Simultáneo	1044-01-04

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:

5419 Otros servicios profesionales y técnicos

Subrama:

54193 Servicios de traducción e interpretación

Clase:

541930 Servicios de traducción e interpretación

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras de la UNAM
- Instituto Superior de Intérpretes y Traductores
- Organización de Traductores, Intérpretes Interculturales y Gestores en Lenguas Indígenas, A. C.
- Centro Profesional Indígena de Asesoría, Defensa y Traducción, A. C.
- Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública
- Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas (AVELI)
- Academia de la Lengua Maya, A. C.

II.- Perfil de la NTCL

Unidad	Elemento 1 de 3
Interpretación oral de lengua indígena al español y viceversa en el ámbito de procuración y administración de justicia	- Determinar las características del caso en el que se le solicita fungir como intérprete
	Elemento 2 de 3
	- Interpretar mensajes orales de lengua indígena a español y viceversa entre las partes
	Elemento 3 de 3
	- Verificar los resultados obtenidos durante la interpretación del caso en cuestión

III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:	Unidad:
NUINL001.01	Interpretación oral de lengua indígena al español y viceversa en el ámbito de procuración y administración de justicia

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0248	Determinar las características del caso en el que se le solicita fungir como intérprete

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica que la variante lingüística del hablante indígena del caso en cuestión sea la que domina:
 - * Antes de aceptar la responsabilidad de realizar la interpretación solicitada, y;
 - * Confirmando con la autoridad correspondiente el estado, municipio y comunidad a los que pertenece el hablante de lengua indígena para el caso en cuestión.
2. Determina las condiciones en las que requiere desempeñar la función de intérprete:
 - * Preguntando a la autoridad correspondiente si requerirá interpretar textos escritos que forman parte del caso;
 - * Indagando con la autoridad correspondiente las características del espacio en donde se llevará a cabo la interpretación, y;
 - * Precisando con la autoridad correspondiente la forma de pago de sus honorarios y de los gastos asociados al servicio de interpretación solicitado por la misma.

3. Manifiesta su decisión de aceptar la prestación del servicio de interpretación solicitado por la autoridad correspondiente:

- * Precizando los aspectos en los que fundamenta su decisión, e;
- * Indicando las condiciones que requiere para prestar el servicio solicitado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Estrategias para profundizar en aspectos culturales del hablante de lengua indígena que estén relacionados con el caso de procuración y administración de justicia. | Conocimiento |
| 2. Información básica a confirmar del caso en cuestión en el que se solicita al intérprete. | Conocimiento |
| 3. Significado de: | Conocimiento |
| * Abigeato | |
| * Allanamiento de morada | |
| * Bigamia | |
| * Delitos contra la salud | |
| * Denuncia | |
| * Estupro | |
| * Homicidio | |
| * Hurto | |
| * Incumplimiento de la obligación de dar alimentos | |
| * Lesiones | |
| * Portación de armas | |
| * Privación ilegal de la libertad | |
| * Robo | |
| * Secuestro | |
| * Delitos contra el medio ambiente y la gestión ambiental | |
| * Violación | |
| * Violencia intrafamiliar | |

GLOSARIO

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Aspectos de cultura: | Se refiere a los usos y costumbres, así como al derecho consuetudinario que corresponden a una determinada comunidad indígena. |
| 2. Información básica del caso: | Se refiere al nombre del acusado, de la víctima y de los testigos involucrados, delito en cuestión, etapa del caso. |
| 3. Variante lingüística: | Se refiere a una forma de habla que presenta diferencias estructurales y léxicas en comparación con otras formas de habla de la misma agrupación lingüística. |

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0249	Interpretar mensajes orales de lengua indígena a español y viceversa entre las partes

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Confirma si la variante lingüística que domina corresponde con la del hablante de lengua indígena:
 - * Solicitando a la autoridad competente la autorización correspondiente para hablar con el hablante de lengua indígena, y;
 - * Realizando pruebas de comunicación oral con el hablante de la lengua indígena.
2. Ratifica ante las partes el papel que va a desempeñar como intérprete:
 - * Al momento de tomar protesta de su función de intérprete;
 - * Precisiéndoles en la lengua española que será exclusivamente el puente de comunicación entre las partes;
 - * Indiciéndoles en la lengua indígena correspondiente que será exclusivamente el puente de comunicación entre las partes;
 - * Precisiéndoles en la lengua española que su participación se limitará a lo que ellos expresen durante el servicio de interpretación, e;
 - * Indiciéndoles en la lengua indígena correspondiente que su participación se limitará a lo que ellos expresen durante el servicio de interpretación.
3. Acuerda con la autoridad correspondiente los momentos en los que requerirá intervenir:
 - * Antes de tomar protesta como intérprete en el caso en cuestión, y;
 - * Solicitando a la autoridad que le indique la manera de pedir la palabra para desempeñar su función.
4. Transmite los mensajes de las partes:
 - * Tomando su turno para hablar con base en los acuerdos previamente definidos con la autoridad correspondiente;
 - * Utilizando la lengua indígena después de recibir el mensaje en la lengua española;
 - * Usando la lengua española después de recibir el mensaje en la lengua indígena;
 - * Dirigiendo su mirada hacia el hablante de la lengua al que le está interpretando;
 - * Conservando el sentido del mensaje original;
 - * Manteniendo la intención de las frases utilizadas en los mensajes;
 - * Refiriendo cada uno de los detalles que proporcionó el hablante de lengua indígena durante su intervención;
 - * Mencionando cada uno de los detalles que proporcionó el hablante de la lengua española durante su intervención;
 - * Pronunciando las palabras utilizadas en cada lengua con claridad, y;
 - * Utilizando un volumen de voz audible a las partes.
5. Solicita a la parte que tenga uso de la palabra que le repita el mensaje:
 - * Cuando le falten detalles de comprender del mensaje a interpretar, y;
 - * Con base en los acuerdos que se tomaron con la autoridad correspondiente previamente.
6. Utiliza la paráfrasis durante la interpretación:
 - * Cuando se carezca de términos equivalentes entre las lenguas, y;
 - * Con base en la información proporcionada por las partes.
7. Solicita a la autoridad la explicación de terminología desconocida:
 - * Antes de dar la interpretación correspondiente, y;
 - * Confirmando el significado que se interpretará.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Medidas disciplinarias y sanciones aplicables al intérprete cuando omite/agrega información relevante durante la interpretación.	Conocimiento
2. Acciones a realizar cuando se dificulta entablar una comunicación efectiva con el hablante de lengua indígena del caso en cuestión.	Conocimiento

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Intención de las frases: | Se refiere al propósito por el cual se dan los mensajes, mismo que debe ser transmitido genuinamente por el intérprete independientemente de las palabras utilizadas y conservando lo que implique, ya sea aceptar, rechazar, negar, amenazar, agraviar, etcétera. |
| 2. Paráfrasis: | Recurso mediante el cual se puede dar un mismo mensaje con otras palabras pero respetando su sentido e intención. |
| 3. Partes: | Se refiere a las personas que intervienen en los procedimientos de procuración y administración de justicia. Para efectos de la presente norma, pueden ser considerados en este concepto el magistrado/juez, declarantes, defensor, indiciado, imputado, ofendido, ministerio público, intérpretes, traductores, policías, tutores, padres, curadores, secretarios, personal de establecimientos carcelarios y peritos. |
| 4. Sentido del mensaje: | Es el contenido del mensaje original que se necesita interpretar sin alterar su significado. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0250	Verificar los resultados obtenidos durante la interpretación del caso en cuestión

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Solicita a la autoridad correspondiente que se agregue la información que haya sido omitida en los documentos del caso en cuestión:
 - * Conforme a los acuerdos tomados previamente con ella;
 - * Precizando la información correspondiente para que se realicen las correcciones, y;
 - * Antes de registrar su conformidad.
2. Solicita a la autoridad correspondiente que se elimine la información incluida en los documentos del caso en cuestión que sea ajena a lo que expresó durante su interpretación:
 - * Conforme a las instrucciones que le proporciona la autoridad correspondiente;
 - * Precizando la información correspondiente para que se realicen las correcciones, y;
 - * Antes de registrar su conformidad.

3. Explica al hablante de lengua indígena los ajustes realizados en los documentos del caso en cuestión:
 - * Indicándole la información que se eliminó de los documentos de su caso;
 - * Preciséndole la información que se agregó en los documentos de su caso, y;
 - * Consultándole si está de acuerdo con los ajustes realizados.
4. Informa a la autoridad correspondiente si el hablante de lengua indígena está conforme con la última versión de la información incluida en los documentos derivados del caso en cuestión:
 - * Antes de que la autoridad correspondiente ordene recabar las firmas/huellas digitales de conformidad del intérprete y del hablante de la lengua indígena, y;
 - * Con base en la opinión que manifestó el hablante de lengua indígena al respecto.
5. Revisa la información contenida en los documentos derivados del caso en cuestión:
 - * Antes de registrar sus firmas/huellas digitales, y;
 - * Corroborando los detalles registrados en cada foja en donde se asentó la información que interpretó.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los documentos validados al terminar su servicio de interpretación:
 - * Se refieren al caso en cuestión en el que interpretó;
 - * Contienen íntegramente los mensajes transmitidos, e;
 - * Incluyen sus firmas/huellas digitales en cada foja en donde se asentó la información que interpretó.

I.- Datos Generales

Código:**Título:**

NUIPD001.01

Prestación de servicios de interpretación de la lengua de señas mexicana al español y viceversa

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan el servicio de interpretación de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa y que dentro de sus competencias incluyen preparar las condiciones para la prestación del servicio de interpretación, interpretar de manera simultánea, consecutiva y de traducción a vista la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa.

Asimismo puede ser referente para el desarrollo de los programas de capacitación y de formación de intérpretes de Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa.

En el contenido de esta NTCL no se menciona cuáles son las técnicas para la enseñanza de la Lengua de Señas Mexicana, ni contiene la propia Lengua de Señas Mexicana por lo que no puede ser referente para la enseñanza de esta lengua.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrollo:

Para la Inclusión de y para Personas con Discapacidad

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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
Intérpretes	1044-01
Ocupaciones:	Código:
Intérprete Lenguaje Simbólico	1044-01-03
Intérprete Simultáneo	1044-01-04

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:

5419 Otros servicios profesionales y técnicos

Subrama:

54193 Servicios de traducción e interpretación

Clase:

541930 Servicios de traducción e interpretación

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Unión Nacional de Sordos de México (UNSM)
- Comisión de Cultura de Sordos FNISLM A.C.
- Centro Educativo Expresión Libertad IAP (CEELIAP)
- Club Deportivo y Federación Nacional de Sordo Mudos de la República Mexicana A.C.
- Instituto Eduardo Huet A.C.
- Asociación de Intérpretes de Lengua de Señas del D.F. A.C.
- Asociación Nacional de Intérpretes en Lengua de Señas A.C.
- Asociación de Intérpretes y Traductores de Baja California A.C.
- Grupo Lasso, Asociación por el Desarrollo Integral del Sordo A.C.
- Federación Mexicana de Sordos A.C. (FEMESOR)
- Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONADIS)
- Patricia Santín Olvera
- Miguel González Martínez.

II.- Perfil de la NTCL

Elemento 1 de 4

- Preparar las condiciones para realizar la interpretación de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa

Unidad

Prestación de servicios de interpretación de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa

Elemento 2 de 4

- Interpretar de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa en forma simultánea

Elemento 3 de 4

- Interpretar de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa en forma consecutiva

Elemento 4 de 4

- Interpretar de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa en forma traducción a vista

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

NUIPD001.01

Unidad:

Prestación de servicios de interpretación de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0251	Preparar las condiciones para realizar la interpretación de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Acuerda con el usuario las condiciones del servicio de interpretación de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa:
 - * Antes de iniciar el servicio de interpretación de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa;
 - * Solicitándole el tipo, el lugar y la duración del evento a interpretar;
 - * Requiriéndole la asignación e identificación de los espacios para los usuarios sordos y para el intérprete;
 - * Definiéndole el número de intérpretes requeridos para el relevo de acuerdo a la duración, tipo de evento y usuarios que participarán en el evento, y;
 - * Solicitándole información sobre la temática de la interpretación y la explicación acerca de las etapas del evento.
2. Verifica las condiciones físicas del espacio donde se prestará el servicio de interpretación de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa:
 - * Corroborando que la ubicación, ventilación y la iluminación del lugar sea la requerida por el intérprete;
 - * Asegurándose de que exista mobiliario seguro, sobre el cual se pueda colocar el intérprete frente al auditorio y ser visto por los usuarios, y;
 - * Comprobando que exista disponibilidad de agua para rehidratar al intérprete durante el evento.
3. Verifica las condiciones de sonido en el lugar donde se prestará el servicio de interpretación:
 - * Solicitando al cliente pruebas de volumen y claridad de sonido con los micrófonos, y;
 - * Corroborando que las bocinas del lugar estén dirigidas hacia el intérprete.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El contrato de prestación de servicios de interpretación de Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa validado:
 - * Está firmado de conformidad por el usuario y el intérprete;
 - * Incluye una cláusula de confidencialidad para el usuario;
 - * Especifica fecha, duración, lugar, descripción y nombre del evento a interpretar;
 - * Indica el costo del servicio así como la forma de pago, y;
 - * Contiene una lista de requerimientos para realizar el servicio.
2. El equipo audiovisual tecnológico para el servicio de interpretación de Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa verificado:
 - * Está funcionando y sin defectos físicos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Principios éticos referidos a la labor del Intérprete del Código de Conducta Profesional para los Intérpretes de la Lengua de Señas Mexicana.	Conocimiento
2. Conceptos de la competencia comunicativa en español y de Lengua de Señas Mexicana de acuerdo a Hymes:	Conocimiento
a Lingüística	
b Sociolingüística	
c Psicolingüística	
d Probabilística	
e Estratégica	
f Discursiva	
g Interactiva de conversación.	

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se relaciona con los usuarios, clientes, consumidores y público en general previo a la contratación de sus servicios y la disponibilidad que demuestra para ofrecer su trabajo.
2. Iniciativa:	La manera en que da a conocer su compromiso con los valores y acciones establecidos en el Código de Conducta Profesional para los intérpretes de la Lengua de Señas Mexicana.
3. Responsabilidad:	La manera en que se responsabiliza de los productos generados por el proceso de interpretación, ya sea en gestiones administrativas y/o asuntos judiciales, traducciones a vista de documentos oficiales, formales y/o académicos, firmando los documentos traducidos de la Lengua de Señas Mexicanas al español.

GLOSARIO

1. Código de Conducta Profesional para los intérpretes de la Lengua de Señas Mexicana:	Documento escrito por las propias Organizaciones Civiles que agrupan a las personas dedicadas a interpretación de la Lengua de Señas Mexicana y que sirve como herramienta informativa y normativa para explicar las pautas de comportamiento que distinguen a los profesionales dedicados a esta actividad. Integra la atención a las necesidades de la comunidad sorda y que vincula el trabajo entre los sordos e intérpretes.
2. Lengua de Señas Mexicana:	Lengua de una comunidad de sordos, que consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística de dicha comunidad y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier otra lengua oral (definición de la Ley General de las Personas con Discapacidad).

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0252	Interpretar de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa en forma simultánea

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Interpreta de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa simultáneamente con la técnica acompañante/enlace/bilateral/susurro:
 - * Colocándose a un lado de la persona a interpretar;
 - * Asistiendo en la interpretación de una a dos personas;
 - * Interpretando de manera directa/inversa, de acuerdo a las necesidades de los usuarios del servicio de interpretación simultánea;
 - * Aplicando la dactilología únicamente para nombres propios, siglas de instituciones, organizaciones y conceptos técnicos;
 - * Atendiendo la velocidad, ritmo y entonación del mensaje en la lengua de salida conforme avanza el discurso;
 - * Interpretando dentro de un rango de 3 a 10 segundos una vez emitido el mensaje;
 - * Sintetizando el mensaje principal, eliminando redundancias y aspectos irrelevantes de la comunicación;
 - * Expresando el mensaje de acuerdo con los criterios de fidelidad, exactitud, claridad y naturalidad, y;
 - * Verificando en los rostros de los usuarios que el mensaje esté llegando continuamente.
2. Interpreta mensajes simultáneamente en plataforma/medidas:
 - * Ajustándose a las condiciones de infraestructura del sitio/área de trabajo, sin poner en riesgo su salud/integridad física;
 - * Utilizando los medios audiovisuales que apoyan la interpretación de conferencia, y;
 - * Expresando el mensaje de acuerdo con los criterios de fidelidad, exactitud, claridad y naturalidad.
3. Interpreta el mensaje simultáneamente de forma masiva:
 - * Ajustándose a las condiciones de infraestructura del sitio/área de trabajo, sin poner en riesgo su salud/integridad física;
 - * Solicitando información previa al cliente sobre variantes dialectales/regionalismos que se utilicen en el lugar donde se transmitirá la interpretación;
 - * Ajustándose a los medios de comunicación masiva presentes, y;
 - * Expresando el mensaje conforme la velocidad, entonación y ritmo del emisor del mensaje.
4. Interpreta el mensaje simultáneamente en tecno-conferencia:
 - * Utilizando los medios audiovisuales que apoyan la interpretación, de acuerdo a las características de cada uno de ellos;
 - * Ajustando la velocidad, ritmo, registro, intención y claridad del mensaje conforme se da la conversación entre los participantes, y;
 - * Utilizando los diversos procesos, métodos y técnicas de interpretación de Lengua de Señas Mexicana al español que faciliten la comunicación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--------------|
| 1. Conceptos y usos de las habilidades: Lingüística, Paralingüística, Kinética, Proxémica, Pragmática, Ejecutiva y Sociocultural, aplicables para la Interpretación de la Lengua de Señas Mexicana al español. | Conocimiento |
| 2. Uso de las técnicas de percepción, análisis, comprensión y reproducción de mensajes emitidos en las lenguas de trabajo. | Aplicación |

- | | | |
|-----|--|--------------|
| 3. | Historia de interpretación de lenguas orales y señas como oficio a nivel internacional y nacional en los últimos 25 años a fin de contar con las bases de formación teórico – práctica para la profesionalización de la actividad. | Conocimiento |
| 4. | Historia, cultura y valores de la comunidad sorda en México: concepciones sobre la persona Sorda, su comunidad, diversidad y cultura, teniendo como referente las ideas de la tesis de Leonor Segura Malpica/Libro Génesis de la Educación de Sordos en México, de Cristian Giorgio Julianne Montañez. | Conocimiento |
| 5. | Técnicas de interpretación. | Conocimiento |
| 6. | Neologismos en Lengua de Señas Mexicana. | Conocimiento |
| 7. | Tipos y Clasificación de la sordera. | Conocimiento |
| 8. | Marco jurídico y normativo de la interpretación de la Lengua de Señas Mexicana: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 2, párrafo primero; Convención sobre los Derechos para las Personas con Discapacidad; Ley General de las Personas con Discapacidad Artículos 2, 10, 12, y 18; Ley General de Educación. | Conocimiento |
| 9. | Principios éticos adjudicables al acto de Interpretación del Código de Conducta Profesional para los Intérpretes de Lengua de Señas Mexicana. | Conocimiento |
| 10. | Tiempos en los que se debe de solicitar apoyo de un relevo. | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | | |
|----|--------------|---|
| 1. | Amabilidad: | La manera en que da un trato cordial a los usuarios y al emisor del mensaje durante el servicio de interpretación. |
| 2. | Cooperación: | La manera en que ayuda y apoya a otros intérpretes de Lengua de Señas Mexicana en la ejecución de una tarea/actividad de interpretación simultánea. |
| 3. | Limpieza: | La manera en que viste formalmente durante el proceso de interpretación con prendas de vestir que contrastan con el rostro y las manos del intérprete, con cabello peinado y recogido y sin relojes, cadenas y accesorios en las manos. |
| 4. | Orden: | La manera en que acata las disposiciones establecidas dentro del contrato de servicios. |
| 5. | Tolerancia: | La manera en que, dentro de los parámetros de equidad de género y no discriminación, trata con respeto a los usuarios. |

GLOSARIO

1. Claridad: Transmisión del mensaje o concepto como condición esencial del proceso de interpretación, con base en el conocimiento profundo de las lenguas de trabajo, una gran capacidad de análisis y un buen conocimiento en la materia tratada. Implica pronunciar, articular correctamente, formar frases completas o correctas y el buen uso de terminología especializada.
2. Dactilología: Sistema de señas con el que se hace corresponder una forma de la mano a cada una de las letras del alfabeto utilizado por los señantes, se emplea generalmente para expresar nombres propios, técnicos, siglas, direcciones y conceptos para los cuales no existe una seña convencional creada.
3. Emisor: Persona que produce un mensaje con una intención concreta en un momento determinado.
4. Exactitud: Engloba a la veracidad y la precisión, el mensaje a transmitir debe ser similar al que se expresa y éste debe ser con coherencia. Entendiéndose por veracidad como el grado de coincidencia entre el valor medio obtenido y un valor aceptado. Pudiendo existir uno o más errores sistemáticos contribuyendo al sesgo el cual es el error sistemático total. Precisión es el grado de coincidencia existente entre los resultados. Se expresa generalmente a partir de la desviación típica de los resultados. A mayor desviación típica menor precisión.
5. Fidelidad: Es la correspondencia entre la recepción y la restitución del mensaje, utilizando correctamente, en forma y contenido, las Lenguas de Trabajo, a fin de permitir al receptor la mayor comprensión del mensaje original. Sin omitir, añadir o adulterar el sentido del mensaje, distorsionando la intención original.
6. Interpretación de enlace: Es semejante a la Interpretación simultánea y/o acompañante o consecutiva, el intérprete de enlace es el intermediario en una conversación entre personas de habla distinta. Los fragmentos a traducir son más cortos que en la interpretación consecutiva y, en ocasiones, éstos comprenden sólo una frase. En la interpretación de enlace, los intérpretes alternan regularmente entre los idiomas. Esta modalidad se utiliza en reuniones de negocios, notarías, juzgados, en las áreas de salud, entre otros o para reuniones informales entre un número reducido de personas.
7. Interpretación de conferencia: También conocida como simultánea. Se utiliza para las grandes conferencias, reuniones de negocios, los medios de comunicación, las emisiones de TV en vivo, cuando dos o más lenguas están en uso. El intérprete traduce en la lengua al mismo tiempo, que escucha y comprende la frase siguiente, como tal la interpretación simultánea es un método extremadamente exigente de la interpretación. Esta requiere una gran cantidad de equipo. En el caso de la Lengua de Señas Mexicana, la interpretación de conferencia incluye la simultánea, consecutiva y la traducción a vista, dado que es una práctica común en todos los países emitir un certificado que señala que el intérprete es de conferencia, y en el caso mexicano se incluirán todas las modalidades señaladas en esta norma.

8. Interpretación de plataforma: El intérprete se ubica en un espacio específico durante el evento para facilitar su visibilidad ante los usuarios y aplica la técnica de interpretación simultánea y consecutiva, utilizando como implementos de apoyo el micrófono y/o auriculares.
9. Interpretación directa: Modalidad de interpretación en la cual el intérprete reproduce el mensaje en su primera lengua.
10. Interpretación inversa: Modalidad de interpretación en la que el intérprete vierte el mensaje a otra lengua distinta de su primera lengua.
11. Interpretación masiva: El intérprete realiza simultánea o consecutivamente su función ante o a través de los diferentes medios masivos de comunicación.
12. Interpretación simultánea: Es la técnica en la que se restituye el mensaje emitido en la lengua de salida hacia la lengua de llegada pudiendo ser de señas a oral o viceversa, de la forma más íntegramente posible. Normalmente se reproduce con una demora de pocos segundos respecto del emisor sin tener control sobre la velocidad y ritmo de este último. En esta modalidad hay un mayor riesgo de equívoco en la transmisión del mensaje.
13. Interpretación Tecno Conferencia: El intérprete realiza simultánea o consecutivamente su función, utilizando herramientas tecnológicas tales como Internet, Teléfono o Videoteléfono para comunicar a dos personas a distancia en tiempo real. En algunas ocasiones la Tecno conferencia requerirá de dos intérpretes, uno del lado del emisor y el segundo del lado del receptor.
14. Medidas: Es un espacio físico de 90cm x 90 cm en donde se colocará el interprete y donde se instalará una plataforma de madera/otro material en el que se subirá el interprete para ser visto por la audiencia.
15. Naturalidad: Facultad de tener el control sobre las habilidades lingüísticas dentro del ejercicio de interpretación. Sintiéndose confiado de sí mismo y teniendo el conocimiento exacto del tema a tratar, para poder expresarse como un nativo en las lenguas de trabajo, esto es, ocupando correctamente la gramática, sintaxis, expresiones idiomáticas y cultura de las lenguas implicadas.
16. Neologismo: Seña o palabra de nueva creación.
17. Regionalismo: Pequeñas variantes de vocabulario para definir un mismo concepto dentro de la misma lengua dependiendo de la región geográfica y grupo social, generalmente expresadas por palabras aisladas.
18. Registro: Se refiere a la forma en que las palabras o señas, frases, estructura gramatical y valores marcan el grado de distancia entre las personas que intervienen en la comunicación a interpretar. Es una práctica común en la interpretación los siguientes niveles de registros:
- * Solemne: El significado se encuentra más en la ceremonia protocolaria o ritual que en las palabras o señas propiamente dichas;
 - * Formal: La comunicación suele ser de tipo unidireccional. Se marca una gran distancia entre las personas. Se utiliza un lenguaje culto, con una rigurosa selección de vocabulario;

- * Apelativo: Se da un mayor nivel de interacción entre las personas aunque continúa manteniéndose una distancia profesional (para tomar la palabra es necesario que lo indique la persona que tiene un status más elevado);
- * Informal: El nivel de participación de todas las personas es el mismo, hay igualdad de status entre todos los participantes. Se permiten las interrupciones, los cambios rápidos del tema, quitarse la palabra, entre otros e
- * Intimo: Ocurre entre dos personas que tienen una estrecha relación personal y una historia compartida. Una persona externa a la conversación no entendería de lo que se habla.
19. Señar: Sistema de representación manual de conceptos, utilizando señas naturales, artificiales y/o convencionales, codificados y reforzados por expresión facial, corporal y deletreo. Que se complementan unos a otros para hacer posible la comunicación entre señantes con el objeto de dar sentido al mensaje.
20. Susurro: Es aquella modalidad de interpretación simultánea o consecutiva en la que el intérprete restituye el mensaje lo más cerca del usuario, pudiendo ser en voz o en Lengua de Señas Mexicana. El volumen de señas y voz es más bajo; también se le conoce como chuchotaje.
21. Variante dialectal: Es un conjunto de variaciones regulares de la lengua de distintas regiones geográficas y grupos sociales con diferencias ligeras y sistemáticas y con inteligibilidad mutua.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0253	Interpretar de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa en forma consecutiva

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Interpreta de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa, consecutivamente con la técnica de acompañante/enlace/bilateral/susurro:
 - * Colocándose a un lado de la persona a la que va a interpretar;
 - * Estableciendo al orador los tiempos para recibir el mensaje original;
 - * Solicitando al usuario información sobre el tema a interpretar y sobre conceptos técnicos;
 - * Siguiendo progresivamente párrafos, ideas/paquetes completos de información;
 - * Utilizando equipos técnicos, glosarios, notas técnicas, materiales escritos/medios de recolección de vocabulario requeridos;
 - * Interpretando el mensaje de salida en no menos de 1 minuto y no más de 3 minutos una vez emitido el mensaje, y;
 - * Ajustándose a las condiciones de infraestructura del sitio/área de trabajo, sin poner en riesgo su salud/integridad física.
2. Interpreta el mensaje consecutivamente en plataformas/medidas:
 - * Ajustándose a las condiciones de infraestructura del sitio/área de trabajo, sin poner en riesgo su salud/integridad física;
 - * Utilizando los medios audiovisuales que apoyan la interpretación consecutiva;
 - * Tomando notas y apoyándose en fuentes de información, glosarios y datos técnicos cuando se requiera de la precisión en temas complejos y difíciles de entender;
 - * Aplicando los procedimientos de colaboración con otros Intérpretes/equipos de interpretación cuando se requiera más de un intérprete;
 - * Estableciendo las medidas para su colocación respecto a la audiencia, para asegurar la mejor visibilidad, y;
 - * Expresando el mensaje de acuerdo con los criterios de fidelidad, exactitud, claridad y naturalidad.

3. Interpreta el mensaje consecutivamente en forma masiva:
 - * Identificando el tipo y el contexto en el que se realizará la interpretación;
 - * Coordinando con el orador/emisor del mensaje las pautas de tiempo, temas, fragmentos de información/conceptos;
 - * Sincronizándose a la fluidez del mensaje del emisor;
 - * Solicitando información previa sobre variantes dialectales/regionalismos que se utilicen en el lugar donde se transmitirá la interpretación;
 - * Adaptándose a los medios de comunicación masiva presentes, y;
 - * Expresando la interpretación conforme la velocidad, entonación y ritmo del emisor del mensaje.
4. Interpreta el mensaje consecutivamente en tecno-conferencia:
 - * Utilizando los medios audiovisuales que apoyan la interpretación, de acuerdo a las características de cada uno de ellos y/o conforme a los instructivos de los fabricantes;
 - * Ajustando la velocidad, ritmo, registro, intención y claridad del mensaje conforme se da la conversación entre los participantes de manera consecutiva;
 - * Siguiendo el orden de presentación establecido, y;
 - * Ajustando su interpretación a las necesidades de los usuarios.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Reglas de interpretación de conferencia y tiempos para la interpretación consecutiva.	Conocimiento
2. Protocolos de interpretación utilizados en eventos oficiales.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Falla del equipo tecnológico que se utiliza durante la interpretación consecutiva.

RESPUESTAS ESPERADAS

Solicitar ayuda a los técnicos especializados para la reconexión del medio tecnológico que se está utilizando y pedir al emisor y receptor esperar la restitución de la conexión /funcionamiento para continuar con la interpretación.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que se coordina con otros intérpretes para establecer pautas de emisión-interpretación, en la interpretación consecutiva en eventos masivos.
2. Iniciativa: La manera en que demuestra actitudes positivas ante errores cometidos en la interpretación, integrándolos en un proceso de aprendizaje continuo.
3. Orden: La manera en que respeta la secuencia de aparición de los mensajes en el servicio de interpretación.
4. Tolerancia: La manera en que atiende las dudas y comentarios del servicio de interpretación de las diferentes comunidades de sordos y oyentes sin emitir juicios.

GLOSARIO

1. Claridad: Transmisión del mensaje o concepto como condición esencial del proceso de interpretación, con base en el conocimiento profundo de las lenguas de trabajo, una gran capacidad de análisis y un buen conocimiento en la materia tratada. Implica pronunciar, articular correctamente, formar frases completas o correctas y el buen uso de terminología especializada.
2. Exactitud: Engloba a la veracidad y la precisión, el mensaje a transmitir debe ser similar al que se expresa y éste debe ser con coherencia. Entendiéndose por veracidad como el grado de coincidencia entre el valor medio obtenido y un valor aceptado. Pudiendo existir uno o más errores sistemáticos contribuyendo al sesgo el cual es el error sistemático total. Precisión es el grado de coincidencia existente entre los resultados. Se expresa generalmente a partir de la desviación típica de los resultados. A mayor desviación típica menor precisión.
3. Fidelidad: Es la correspondencia entre la recepción y la restitución del mensaje, utilizando correctamente, en forma y contenido, las Lenguas de Trabajo, a fin de permitir al receptor la mayor comprensión del mensaje original. Sin omitir, añadir o adulterar el sentido del mensaje, distorsionando la intención original.
4. Interpretación consecutiva: Es la técnica en la que se restituye el mensaje emitido en la lengua de salida hacia la lengua de llegada pudiendo ser de señas a oral o viceversa, de la forma más íntegramente posible después de que el orador termina o una o más ideas, frases o discurso de la lengua fuente y se detiene o pausa. Normalmente este mensaje puede ser completo o condensado y el intérprete puede ayudarse de las notas que ha ido tomando durante la emisión del mensaje. En esta técnica el intérprete puede pedir al emisor ajuste su tiempo, detenga su mensaje, repita una frase o aclare un concepto. En esta modalidad hay menor riesgo de equívocos en la transmisión del mensaje.
5. Lenguas de trabajo: Son las lenguas que el intérprete utiliza para transferir un mensaje de una lengua a otra, en el caso de esta norma estas lenguas con el español (mexicano) y la Lengua de Señas Mexicana.
6. Variante dialectal: Es un conjunto de variaciones regulares de la lengua de distintas regiones geográficas y grupos sociales con diferencias ligeras y sistemáticas y con inteligibilidad mutua.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0254	Interpretar de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa en forma traducción a vista

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Interpretar de la Lengua de Señas Mexicana al español y viceversa, mensajes/textos con la técnica de traducción a vista:
 - * Leyendo solamente los textos que le sean requeridos;
 - * Respetando la sintaxis de los textos;
 - * Manteniendo un ritmo de interpretación para facilitar al usuario la comprensión de lo leído;
 - * Estudiando el contenido del texto a interpretar antes de traducirlo a fin de tener un contexto global del tema;
 - * Manteniendo continuidad en la explicación de lo que se lee;
 - * Enfatizando los aspectos claves y/o asuntos que deben ser relevantes para la comunicación;
 - * Transmitiendo las emociones contenidas en el texto y/o la expresión del tema;
 - * Realizando lectura de frases y/o párrafos cortos sin perder la atención de los usuarios.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento escrito por el intérprete de la Lengua de Señas Mexicana al español:
 - * Que el documento en español, sea claro, preciso y fiel;
 - * Tiene el nombre del intérprete, su firma y fecha de la interpretación y/o se entregue en hoja membretada del intérprete.
2. El contrato de prestación de servicios incluye:
 - * Una cláusula en la que acuerda con el cliente y/o usuario del servicio, las condiciones de reconocimiento de derecho de autor, si el documento traducido pasa a ser propiedad del cliente y éste a su vez obtiene un beneficio económico del documento traducido.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Uso de diccionarios, referencias técnicas y fuentes de información. | Conocimiento |
| 2. Conocimiento sobre la elaboración de los testimonios de instrumentos notariales u otros documentos auténticos; así como las resoluciones judiciales que así lo requieran y los documentos privados que impliquen actos u operaciones jurídicas reconocidos como válidos, siempre y cuando se hayan ratificado sus firmas judicialmente o ante notario público. | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|----------------|---|
| 1. Orden: | La manera en que mantiene el hilo conductor con una secuencia progresiva del texto que se traduce y facilita su comprensión; |
| 2. Tolerancia: | La manera en que atiende las dudas y comentarios del servicio de interpretación a vista de las diferentes comunidades de sordos y oyentes sin emitir juicios. |

GLOSARIO

- | | |
|--|---|
| 1. Exactitud: | Engloba a la veracidad y la precisión, el mensaje a transmitir debe ser similar al que se expresa y éste debe ser con coherencia. Entendiéndose por veracidad como el grado de coincidencia entre el valor medio obtenido y un valor aceptado. Pudiendo existir uno o más errores sistemáticos contribuyendo al sesgo el cual es el error sistemático total. Precisión es el grado de coincidencia existente entre los resultados. Se expresa generalmente a partir de la desviación típica de los resultados. A mayor desviación típica menor precisión. |
| 2. Fidelidad: | Es la correspondencia entre la recepción y la restitución del mensaje, utilizando correctamente, en forma y contenido, las Lenguas de Trabajo, a fin de permitir al receptor la mayor comprensión del mensaje original. Sin omitir, añadir/adulterar el sentido del mensaje, distorsionando la intención original. |
| 3. Interpretación de traducción a vista: | Es una modalidad en la cual el intérprete recibe un documento por escrito/electrónico en la lengua de salida. Tomando el tiempo necesario para leerlo y revisarlo antes de restituirlo en lengua oral, escrita /de señas. El mensaje puede ser señalado en tiempo real/plasmado por escrito/registrado en medios electrónicos de video. |

I.- Datos Generales

Código: NUIVC001.01
Título: Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que informan al acreditado hipotecario sobre su situación crediticia en materia hipotecaria por vía extrajudicial, lo orientan para encontrar las alternativas de solución basadas en su condición laboral, social y económica y reportan condiciones de la negociación pactada con éste.

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:

Cobranza Social

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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**

Pagadores y Cobradores 0822-06

Ocupaciones: **Código:**

Gestor de Cobranzas 0822-06-06

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:

5614 Servicios de apoyo secretarial, fotocopiado, cobranza, investigación crediticia y similares

Subrama:

56144 Agencias de cobranza

Clase:

561440 Agencias de cobranza

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- INFONAVIT
- Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.
- Consorcio Jurídico Mendoza Guzmán y Asociados, S.C.
- ACSER
- Muñoz C. y Asociados S.A. de C.V.
- SERTEC Servicios Técnicos de Cobranza S.A. de C.V.
- CPC
- GABSSA grupo de Administración de Bienes y Servicios S.A. de C.V.
- SASE
- ZAROMA
- CAFI
- International Collections Manager
- Cobranza y Asesoría Administrativa, S.C.
- Corporativo Jurídico Empresarial de México, S.C.
- Mendoza Lara Consultores y Asesores Jurídicos, S.C.
- Corporativo de Servicios Legaxxi
- Bufete Jurídico Pazos Chávez, S.C.
- Cobranza Preventiva El Rosario
- UABC
- Contacto
- Cortizo Campillo y Asociados, S.C.

II.- Perfil de la NTCL**Elemento 1 de 3**

- Informar al acreditado hipotecario el estatus de su situación crediticia

Unidad**Elemento 2 de 3**

Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial

- Orientar al acreditado hipotecario sobre las alternativas para regularizar su situación crediticia

Elemento 3 de 3

- Reportar el estatus y condiciones de la negociación con el acreditado hipotecario para regularizar su situación crediticia

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

NUIVC001.01

Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0239	Informar al acreditado hipotecario el estatus de su situación crediticia

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta ante el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada:
 - * Diciéndole su nombre completo, el nombre de la empresa donde labora y a la que representa y el objetivo de su visita;
 - * Identificándose con la credencial de la empresa a la que representa;
 - * Comunicándose con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada mediante los guiones definidos por la institución otorgante del crédito, y;
 - * Dirigiéndose al acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada sin palabras altisonantes, barbarismos, anglicismos, ni modismos.
2. Explica al acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada, el estatus de su situación crediticia:
 - * Indicándole la unidad en que está otorgado su crédito hipotecario pesos/veces salarios mínimos/UDIS;
 - * Recordándole el plazo para pagar su crédito hipotecario;
 - * Diciéndole el número de pagos omisos y su importe total, así como el saldo total sobre su crédito hipotecario a la fecha de la visita;
 - * Mencionándole las consecuencias actuales de la omisión de los pagos de su crédito hipotecario y las acciones a seguir para regularizar su situación crediticia, y;
 - * Respondiendo todas las dudas/preguntas que el acreditado hipotecario tenga sobre su situación crediticia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de diagnóstico de evaluación de visita al acreditado hipotecario, llenado:
 - * Contiene el nombre completo del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada y que atiende al asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial;
 - * Especifica el parentesco que tiene la persona que habita la vivienda, que recibe al asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial, con el acreditado hipotecario;
 - * Señala si la persona que habita la vivienda hipotecada lo hace en calidad de titularidad/invasión/renta/préstamo/traspaso/abandono;
 - * Incluye una fotografía y una descripción del estado físico de la vivienda hipotecada;
 - * Muestra un croquis de localización de la vivienda hipotecada, indicando el nombre de las calles circundantes de la misma;
 - * Contiene el domicilio de la vivienda hipotecada/actualización de datos generales;
 - * Especifica número telefónico del domicilio/recados/trabajo/celular del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada;
 - * Contiene las causas por las cuales ha presentado morosidad en sus pagos;
 - * Incluye el ingreso y los gastos actuales de la familia que habita la vivienda, y;
 - * Está firmado por el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada/ atiende al asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial.
2. La encuesta de salida de la calidad del servicio y de la visita al acreditado, obtenida:
 - * Contiene el nombre completo del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada y que recibe al asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial, y;
 - * Está firmada por el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda, salvo que la vivienda esté deshabitada.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. El acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada presenta una actitud hostil/agresiva hacia el asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial.

RESPUESTAS ESPERADAS

Retirarse cortésmente y diagnosticar la cuenta como: actitud hostil.

SITUACION EMERGENTE

2. Terceras personas impiden de forma hostil/agresiva que el asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial contacte al acreditado hipotecario.

RESPUESTAS ESPERADAS

Solicitar los datos de contacto de los líderes de las terceras personas, retirarse cortésmente, los haya obtenido o no, y diagnosticar la cuenta como actitud hostil.

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Maltratar de forma física/verbal al acreditado hipotecario/personas que habitan la vivienda hipotecada.
2. Engañar al acreditado sobre las consecuencias/implicaciones que tiene el proceso de recuperación.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que se presenta a realizar sus labores es pulcra.

GLOSARIO

1. Actitud hostil: Cuando el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada agrede de forma física/verbal al asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial/se niega a identificarse y a dar información/se niega a recibir la asesoría.
2. Diagnosticar una cuenta: Determinar las condiciones por las que el acreditado se ha mantenido moroso en sus pagos. Estas pueden ser cuestiones de salud/económicas/sociales/aclaraciones /responsabilidad.
3. Domicilio de la vivienda: Datos necesarios para localizar físicamente a una vivienda, a partir de la información proporcionada por el acreedor hipotecario, reduciendo al mínimo su confusión. Puede incluir cualquier combinación de los siguientes campos: conjunto, desarrollo, calle, retorno, privada, número exterior, número interior, lote, manzana, edificio, entrada, andador, código postal, colonia, delegación, estado, municipio y localidad.
4. Guiones: Son los conjuntos de palabras/instrucciones que permiten la automatización de tareas habituales y que están aprobados por la institución otorgante del crédito para dirigirse a los acreditados hipotecarios. En el lenguaje cotidiano se les conoce como scripts.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0240	Orientar al acreditado hipotecario sobre las alternativas para regularizar su situación crediticia

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Invita al acreditado a solucionar su situación crediticia con la institución otorgante del crédito:
 - * Preguntándole las causas por las que ha omitido solucionar su situación crediticia mediante un producto de regularización;
 - * Detallándole las características de las alternativas de solución de acuerdo a su situación crediticia, las veces que lo requiera;
 - * Mencionándole la importancia del cumplimiento del pago;
 - * Informándole cuales son los bancos autorizados/entidades receptoras de pagos, los horarios de los mismos, el número de cuenta receptora y las instrucciones de llenado de la ficha de depósito, y;
 - * Señalándole la fecha en que deberá realizar el pago mediante el cual se regularizará su situación crediticia.
2. Explica al acreditado hipotecario el producto de regularización ofrecido, según las reglas del modelo de cobranza de la institución otorgante del crédito:
 - * Indicándole el monto del saldo insoluto y el monto del saldo total de su crédito, el monto de intereses ordinarios devengados no cubiertos, el monto de los intereses moratorios, el número de meses omisos y el importe total de las omisiones;
 - * Informándole el monto del saldo del convenio de regularización, el monto de los gastos de cobranza, el importe del pago mensual, los factores de pago con y sin relación laboral, de acuerdo al producto de regularización ofrecido, y;
 - * Resolviéndole todas sus dudas/preguntas en relación con las características generales de su crédito y con las características generales del producto de regularización ofrecido.
3. Comunica al acreditado hipotecario la importancia de cumplir con el producto formalizado:
 - * Informándole que el incumplimiento de pagos causa rescisión del producto de regularización, y;
 - * Mencionándole la penalización que implica el incumplimiento del convenio privado/judicial.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formulario del producto de regularización llenado:
 - * Contiene copia por anverso y reverso de la identificación oficial del acreditado/persona autorizada y el documento de encuesta de diagnóstico correspondiente al crédito hipotecario;
 - * Incluye la firma del acreditado/persona autorizada en cada hoja, la cual corresponde con la de su identificación oficial y según el caso, con la copia del poder notarial, la copia del acta de matrimonio/la copia del acta de nacimiento de los hijos;
 - * Contiene, con puño y letra del acreditado/persona que habita la vivienda hipotecada, la situación por la cual tiene morosidad/las razones por las cuales no acepta el producto de regularización, y;
 - * Corresponde con el producto de regularización acordado con el acreditado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Utilización del modelo de cobranza social hipotecaria de la institución otorgante del crédito. | Aplicación |
| 2. Código de ética de las obligaciones para con los deudores y público en general de la APCOB suscrito con la CONDUSEF. | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que interactúa con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada de forma suave y conciliadora en la conversación y el trato.
2. Tolerancia: La manera en que resuelve todas las dudas/preguntas del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada manteniendo la calma, aceptando el diálogo aunque no exista coincidencia/similitud de ideas.

GLOSARIO

1. Alternativas de solución: Son las opciones que sirven para regularizar la situación crediticia tales como el pago total de omisos, el seguro de protección de pagos, la confirmación de prórroga, la confirmación de la relación laboral, la firma de prórroga parcial, la firma de convenio de regularización, la aclaración de pago, la liberación de adeudo por autoseguro por defunción, la invalidez definitiva/la incapacidad total permanente mayor al 50%.
2. APCOB: Siglas de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C.
3. Causa de rescisión: Es un acuerdo que delimita bajo qué motivos se dan por terminados de manera anticipada los derechos y obligaciones convenidos.
4. Cobranza social hipotecaria: El conjunto de actividades desempeñadas por las empresas de cobranza y acreedores, cuyo objetivo es brindar servicio al cliente y asesorar a los acreditados hipotecarios/personas que habitan la vivienda hipotecaria con firmeza y dentro del marco del respeto señalado por el código de ética de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos. La cobranza social tiene un profundo carácter humanista.
5. CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros.
6. Convenio judicial: Acuerdo de voluntades celebrado entre la institución otorgante del crédito y el acreditado hipotecario para regularizar la situación crediticia de éste. Está ratificado y aprobado ante la autoridad jurisdiccional competente.
7. Convenio privado: Acuerdo de voluntades celebrado entre la institución otorgante del crédito y el acreditado hipotecario para regularizar la situación crediticia de éste.
8. Factor de pago con relación laboral: Cifra expresada número de veces salarios mínimos diarios/mensuales vigentes en el Distrito Federal determinada de acuerdo al monto y plazo de la deuda total cuando tiene una relación laboral con un empleador que cotiza al Infonavit.
9. Factor de pago sin relación laboral: Cifra expresada en número de veces salarios mínimos diarios/mensuales vigentes en el Distrito Federal determinada de acuerdo al monto y plazo de la deuda total cuando se encuentra desempleado/está empleado sin cotizar al Infonavit.
10. Gastos de cobranza: Importe fijado por la institución otorgante del crédito, que debe cubrir el acreditado hipotecario por estar en cartera vencida al celebrar un convenio de reestructura.

11. Identificación oficial:	Es un documento que sirve para identificar al acreditado y sólo puede ser cualquiera de los siguientes: credencial de elector, cartilla del servicio militar nacional, pasaporte mexicano vigente/cédula profesional.
12. Importe del pago mensual:	Es el producto del factor de pago mensual pactado, multiplicado por el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal.
13. Importe total de las omisiones:	Es el número de meses sin registro de pago multiplicado por el importe pactado mensual.
14. Intereses moratorios:	Monto correspondiente al porcentaje que determine la institución otorgante del crédito de forma anual sobre el importe de las mensualidades no cubiertas oportunamente.
15. Intereses ordinarios devengados no cubiertos:	Monto que se calcula con base al saldo y tasa de interés pactada en el contrato de crédito.
16. Número de meses omisos:	Número de meses que el acreditado hipotecario se ha mantenido en mora.
17. Persona autorizada:	Aquella avalada por la institución otorgante del crédito, para firmar el convenio ya sea apoderado (a)/esposo (a)/concubino (a).
18. Productos de regularización:	Alternativas que ofrece la institución otorgante del crédito para que el acreditado hipotecario pueda resolver su situación crediticia.
19. Saldo del convenio de regularización:	Monto final de la deuda total después de celebrar un convenio de reestructura para la regularización del crédito hipotecario.
20. Saldo insoluto del crédito:	Es el monto no pagado del capital sin incluir intereses.
21. Saldo total del crédito:	Monto de la deuda que incluye intereses ordinarios, moratorios y accesorios.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0241	Reportar el estatus y condiciones de la negociación con el acreditado hipotecario para regularizar su situación crediticia

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de las visitas realizadas, llenado:
 - * Contiene los números de crédito de la visitas realizadas, de acuerdo con los que le fueron asignados, y el resultado de las mismas;
 - * Está firmado por el asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial y por su supervisor, y;
 - * Contiene el nombre completo del asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial y de su supervisor, así como la fecha de elaboración del mismo.
2. La cédula de cada visita realizada durante el día, llenada:
 - * Tiene letra legible y clara;
 - * Corresponde a las gestiones realizadas;
 - * Indica la fecha y hora en las que se realizó la visita;
 - * Contiene el resultado de la gestión realizada con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada;
 - * Incluye el nombre completo del asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial, y;
 - * Está firmado por el asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que presenta sus reportes sin tachaduras, borrones ni enmendaduras.

I.- Datos Generales

Código: NUOPT006.01 **Título:** Supervisión de puntos de venta de productos ópticos

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que supervisan puntos de venta de productos ópticos cuyos resultados de competencia incluyen supervisar al personal, instalaciones y equipos de las ópticas, las ventas y la administración de las mismas y asesorar en la atención al cliente.

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:

Sector Optico

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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
Supervisores de comercio	0713-03
Ocupaciones:	Código:
Supervisor de Vendedores	0713-03-04
Supervisor de Ventas	0713-03-05

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

46 Comercio al por menor

Subsector:

464 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud

Rama:

4641 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud

Subrama:

46412 Comercio al por menor de lentes y aparatos ortopédicos

Clase:

464121 Comercio al por menor de lentes

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Ofta-lent de México, S.A. de C.V.
- Cristal y Plástico de México, S.A. de C.V.
- Especialistas Opticos, S.A. de C.V.
- Berdico, S.A. de C.V.
- Coppel S.A. de C.V.
- Colsa, Consorcio Optico, S.A. de C.V.

II.- Perfil de la NTCL

	Elemento 1 de 3
	- Supervisar al personal, instalaciones y equipos de la óptica
Unidad	Elemento 2 de 3
Supervisión de puntos de venta de productos ópticos	- Supervisar la administración de la óptica
	Elemento 3 de 3
	- Asesorar al personal en la atención al cliente en la óptica

III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:	Unidad:
NUOPT006.01	Supervisión de puntos de venta de productos ópticos

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0209	Supervisar al personal, instalaciones y equipos de la óptica

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la presentación del personal operativo:
 - * Revisando que el personal operativo presente una imagen pulcra y el uniforme de acuerdo con lo determinado por la empresa;
 - * Comprobando que el personal operativo porte sus herramientas de trabajo, y;
 - * Revisando que el personal operativo cumpla con los lineamientos de puntualidad y asistencia determinados por la empresa.
2. Supervisa el funcionamiento de las instalaciones de la óptica:
 - * Comprobando que los contactos, lámparas, iluminación, apagadores, vitrinas y elementos de seguridad estén libres de defectos físicos y daños, y;
 - * Registrando los defectos físicos y daños encontrados durante la verificación en el formato determinado por la empresa.
3. Supervisa el funcionamiento de los equipos ópticos:
 - * Realizando pruebas de ajuste y funcionamiento a los equipos ópticos de acuerdo con los manuales de uso de cada uno de ellos;
 - * Revisando que los equipos ópticos cuenten con sus elementos complementarios de acuerdo con lo determinado en sus manuales de uso y que se presenten libres de polvo y basura, y;
 - * Registrando las fallas y daños encontrados durante la verificación en el formato determinado por la empresa.

4. Revisa la disponibilidad de las herramientas de ajuste:
 - * Inspeccionando que la cantidad y tipo de herramientas de ajuste correspondan a lo especificado en el inventario de la empresa, y;
 - * Revisando que cada una de las herramientas de ajuste se encuentren libres de daños físicos y en condiciones de operación.
5. Supervisa la limpieza de las instalaciones de la óptica:
 - * Corroborando que las instalaciones se encuentren libres de polvo y basura, e;
 - * Inspeccionado que las instalaciones se presenten libres de aromas ajenos a la operación de la óptica.
6. Revisa la distribución de los equipos ópticos y exhibidores:
 - * Verificando que los equipos ópticos existentes correspondan a lo especificado en el inventario de la óptica, y;
 - * Confirmando que los equipos ópticos y exhibidores se encuentren ubicados en el lugar determinado en el diseño de la óptica.
7. Supervisa la presentación de los productos ópticos a la venta:
 - * Confirmando que cada uno de los productos ópticos se encuentren libres de polvo, huellas digitales en toda su superficie y con fecha de caducidad vigente;
 - * Corroborando que los productos ópticos se encuentren en el lugar destinado para cada uno de ellos conforme a lo determinado en el diseño de la óptica, y;
 - * Revisando que la cantidad de productos ópticos a la venta corresponda a lo especificado en el plano grama del inventario de la óptica.
8. Brinda realimentación sobre la presentación del personal operativo de la óptica:
 - * Especificando verbalmente al personal operativo los aspectos de mejora encontrados en la presentación personal después de la supervisión, y;
 - * Solicitando al personal operativo que cumpla con los lineamientos determinados por la empresa respecto a la presentación personal.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de la supervisión del personal y del funcionamiento de las instalaciones y equipos de la óptica elaborado:
 - * Especifica los cumplimientos e incumplimientos de las instalaciones y equipos ópticos encontrados durante la supervisión de la óptica de acuerdo con las lineamientos determinados por la empresa;
 - * Contiene los acuerdos tomados con el responsable de la óptica para la atención de los incumplimientos de las instalaciones y equipos ópticos encontrados durante la supervisión;
 - * Incluye la calificación de la óptica de acuerdo con los lineamientos determinados por la empresa;
 - * Indica fecha de elaboración, nombre y firma de la persona que lo elabora, y
 - * Contiene la firma del responsable de la óptica.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Principios de supervisión de puntos de venta de productos ópticos. Comprensión

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de solución al personal operativo de la óptica ante anomalías detectadas durante la supervisión de las instalaciones y equipos de la óptica.
2. Limpieza: La manera en que su presentación personal es pulcra.

GLOSARIO

1. Calificación de la óptica: Rubro que especifica el resultado de la evaluación/supervisión de la óptica.
2. Elementos complementarios: Conjunto de objetos que forman parte de algunos equipos ópticos y que se requieren para su óptimo funcionamiento.
3. Elementos de seguridad: Hace referencia a los mecanismos que sirven para salvaguardar los equipos y productos de la óptica: cerraduras, candados, alarmas y puertas.
4. Equipos ópticos: Conjunto de artículos que son utilizados en la óptica para realizar el examen de refracción tales como: phoroptor, caja de pruebas, lensómetro, armazón de pruebas, retinoscopio, oftalmoscopio, keratómetro, autorefractómetro, proyector de imágenes, cartilla de Snell, pupilómetro, etc.
5. Herramientas de ajuste: Utensilios para el ajuste de los equipos ópticos que incluyen: pinzas, desarmadores, tuerqueros y tina de ajuste.
6. Herramientas de trabajo: Son los artículos que debe portar el personal operativo de la óptica: pluma, lámpara de bolsillo, regla de distancia interpupilar y marcador de progresivos.
7. Planograma: Documento que especifica el lugar en el que deben exhibirse los productos ópticos en la óptica de acuerdo con el estándar de la empresa.
8. Productos ópticos para la venta: Todos aquellos artículos referentes a la corrección óptica de las ametropías como: armazones, lentes oftálmicos y de contacto, accesorios y soluciones para el mantenimiento de los lentes.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0210	Supervisar la administración de la óptica

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa el contenido del reporte diario de ventas de la óptica:
 - * Revisando que el reporte incluya el monto total de venta del día;
 - * Corroborando que el reporte contenga la cantidad de productos ópticos vendidos durante el día por tipo y marca de acuerdo con lo especificado en las notas de venta;
 - * Inspeccionando que el reporte especifique la venta individual de las personas que laboran en la óptica;
 - * Comprobando que el reporte contenga el monto de cancelaciones de venta de la óptica de acuerdo con las facturas/notas de venta canceladas, y;
 - * Confirmando que el reporte especifique la meta de venta establecida para la óptica.
2. Supervisa la elaboración de las facturas de venta de productos ópticos:
 - * Corroborando que las facturas de venta incluyan nombre completo, Registro Federal de Contribuyentes y domicilio fiscal del cliente;
 - * Verificando que las facturas de venta detallen el monto, cantidad y descripción de los productos ópticos vendidos;
 - * Comprobando que las facturas de venta contengan el desglose del Impuesto de Valor Agregado, y;
 - * Revisando que las facturas de venta cumplan con el número de folio consecutivo y con el formato de la óptica.
3. Revisa la elaboración de las notas de venta de productos ópticos:
 - * Inspeccionado que las notas de venta incluyan el monto, cantidad y descripción de productos ópticos vendidos durante el día;
 - * Comprobando que las notas de venta especifiquen el monto que deja a cuenta el cliente, y;
 - * Verificando que las notas de venta estén de acuerdo con el número de folio consecutivo de las notas y en el formato determinado por la empresa.

4. Supervisa la existencia de los recursos materiales de la óptica:
 - * Comprobando que la cantidad y tipo de recursos materiales correspondan a la asignación determinada para la óptica, y;
 - * Corroborando que se cumpla con el inventario mínimo de recursos materiales para la óptica determinado por la empresa.
5. Revisa la elaboración de las órdenes de producción de productos ópticos:
 - * Comprobando que las órdenes de producción se requisitan de acuerdo con las especificaciones de la óptica;
 - * Inspeccionando que las órdenes de producción correspondan a lo registrado en la nota de venta de productos ópticos;
 - * Corroborando que las órdenes de producción incluyan el número de factura/número de nota de venta/remisión;
 - * Verificando que las órdenes de producción contengan la Rx correspondiente al historial óptico de cada uno de los clientes, y;
 - * Confirmando que se incluyan la fecha de solicitud y de entrega, nombre del cliente, tipo de material y características de los productos ópticos a elaborar en las órdenes de producción.
6. Supervisa la requisición de recursos materiales para la óptica:
 - * Revisando que el formato de requisición incluya la fecha de elaboración, nombre y firma del responsable de la óptica;
 - * Corroborando que en el formato de requisición se especifique la cantidad y descripción del material que se solicita de acuerdo con el inventario mínimo determinado para la óptica, y;
 - * Revisando que las cantidades de recursos materiales cumplan con los estándares de solicitud de la óptica.
7. Supervisa el contenido del fondo de caja de la óptica:
 - * Comprobando que contenga el monto total asignado a la óptica/comprobantes de los ingresos y egresos de la óptica autorizados por la empresa, e;
 - * Inspeccionando que incluya los vales de efectivo autorizados para gastos en proceso.
8. Asesora al personal operativo sobre la organización de los documentos y trabajos terminados de la óptica:
 - * Informándoles los lineamientos determinados por la empresa para la organización de los mismos;
 - * Ejemplificándoles la forma y el lugar en que se deben incorporar los documentos y trabajos terminados de acuerdo con los lineamientos determinados por la empresa, y;
 - * Preguntándoles si tienen alguna duda sobre los lineamientos para la organización de los documentos y trabajos terminados.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El arqueo de ingresos y egresos de la óptica realizado:
 - * Está de acuerdo con el monto total de venta especificado en el reporte de ventas de la óptica;
 - * Incluye físicamente el monto total de los ingresos de la óptica/los comprobantes de depósitos bancarios de los ingresos de la óptica/firma del responsable de la recepción de los ingresos de la óptica;
 - * Incluye el respaldo del reporte de egresos autorizado por el responsable de los mismos, y;
 - * Contiene el acta administrativa en caso de faltantes/sobrantes en el monto de ingresos de la óptica y en el fondo de caja.
2. El arqueo de productos ópticos pendientes de entrega realizado:
 - * Contiene los productos ópticos completos de acuerdo con el reporte de ventas, libres de daños físicos y con los materiales de la Rx solicitados, e;
 - * Incluye los productos ópticos pendientes por reparación de acuerdo con el reporte de ventas de la óptica.

GLOSARIO

1. Recursos materiales: Artículos utilizados para la operación de la óptica tales como: papelería, bolígrafos e insumos de limpieza.
2. Rx: Es el símbolo que se utiliza para indicar el dato de la graduación obtenida de un examen de refracción y/o uso del lensómetro.
3. Productos ópticos pendientes de entrega: Refiere a los productos ópticos solicitados por el cliente y que aún se encuentran físicamente en la óptica.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0211	Asesorar al personal en la atención al cliente en la óptica

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa la práctica del examen de refracción:
 - * Verificando que la persona que realiza el examen de refracción determine los antecedentes del problema visual del cliente, realice pruebas preliminares del examen de refracción, determine el estado refractivo de los ojos y ofrezca alternativas de solución visual al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio determinado por la óptica, y;
 - * Registrando los errores/omisiones en que incurre la persona que realiza el examen de refracción.
2. Asesora al personal operativo sobre la práctica del examen de refracción:
 - * Especificando los errores/omisiones detectadas durante la práctica del examen de refracción con base en el registro de observaciones elaborado durante la supervisión;
 - * Mencionándoles las acciones que debe realizar para evitar los errores/omisiones;
 - * Ejemplificando al personal operativo las acciones correctas a realizar para la práctica del examen de refracción, y;
 - * Corroborando que el personal realice las acciones señaladas conforme a las recomendaciones emitidas.
3. Orienta al personal operativo sobre el manejo del instrumental y equipo óptico:
 - * Especificando los errores/omisiones que se cometieron en el manejo del instrumental y equipo óptico durante la práctica del examen de refracción;
 - * Ejemplificando al personal operativo las acciones correctas que debe realizar, y;
 - * Corroborando que el personal operativo realice las acciones señaladas conforme a las recomendaciones emitidas.
4. Asesora al personal operativo sobre las características y uso de los productos ópticos a la venta:
 - * Explicándoles las características, el uso y la función de cada uno de los productos ópticos a la venta, y;
 - * Preguntándoles si comprendieron las características, usos y funciones de cada uno de los productos ópticos a la venta presentados.
5. Asesora al personal operativo sobre la atención al cliente:
 - * Mencionándoles el protocolo de atención al cliente con el que deben cumplir de acuerdo con lo determinado por la empresa;
 - * Informándoles las acciones para el manejo de inconformidades y conflictos con el cliente con base en los lineamientos determinados por la empresa, y;
 - * Resolviendo las dudas que presenten respecto al protocolo de atención y manejo de inconformidades y conflictos con el cliente.

6. Orienta al personal operativo sobre el llenado con el cliente de los formatos para la operación de la óptica:
 - * Especificándoles que deben solicitar al cliente toda la información que se requiere en cada uno de los formatos de la óptica;
 - * Sugiriéndoles acciones para obtener la información del cliente solicitada en los formatos, y;
 - * Resolviendo las dudas que presenten respecto al llenado de cada uno de los formatos determinados por la empresa.
7. Asesora al personal operativo sobre el proceso de venta de productos ópticos:
 - * Mencionándoles los errores/omisiones detectados durante la supervisión del proceso de venta con el cliente;
 - * Ejemplificándoles las acciones correctas que deben realizar durante el proceso de venta de productos ópticos con el cliente, y;
 - * Corroborando que el personal realice las acciones señaladas conforme a las recomendaciones emitidas para la venta de productos ópticos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de supervisión del desempeño del personal de la óptica elaborado:
 - * Incluye las áreas de oportunidad detectadas durante la supervisión de cada una de las personas que laboran en la óptica;
 - * Especifica las acciones a realizar para la atención de las áreas de oportunidad detectadas;
 - * Contiene fecha de elaboración, nombre y firma del supervisor, e;
 - * Incluye datos de identificación de la óptica supervisada.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige cordialmente y con respeto al personal operativo de la óptica durante todo el proceso de supervisión.
2. Tolerancia: La manera en que escucha atentamente todas las solicitudes y comentarios del personal operativo de la óptica durante la asesoría proporcionada.

GLOSARIO

1. Cliente: Se refiere a la persona que acude a un lugar especializado para que le realicen un examen visual. También se le denomina y conoce como paciente, socio y/o usuario.
2. Formatos para la operación de la óptica: Conjunto de documentos utilizados para el registro de actividades, solicitudes y trámites realizados en la óptica entre los que se pueden considerar: historial óptico, notas de venta, facturas, órdenes de pedido, reportes de ventas y reportes de requisición de insumos.

I.- Datos Generales

Código: NURUR003.01 **Título:** Consultoría a empresas rurales

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como consultores en el sector rural, con base en lo establecido en la Ley de Desarrollo Rural Sustentable.

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:

Sector Rural (Agropecuario, Pesquero, Forestal, Ambiental y de Alimentación)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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
Investigadores y consultores en desarrollo económico y mercadotecnia	1114-05
Ocupaciones:	Código:
Analista de Mercados	1114-05-02
Investigador de Mercadotecnia	1114-05-03

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

93 Actividades de gobierno y de organizaciones internacionales y extraterritoriales

Subsector:

931 Actividades de gobierno

Rama:

9313 Regulación y fomento del desarrollo económico

Subrama:

93131 Regulación y fomento federal del desarrollo económico

Clase:

931310 Regulación y fomento federal del desarrollo económico

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Comité Técnico SINACATRI

II.- Perfil de la NTCL

	Elemento 1 de 3
	- Promover el servicio de consultoría a empresas rurales
Unidad	Elemento 2 de 3
Consultoría a empresas rurales	- Diagnosticar la situación actual de la empresa rural
	Elemento 3 de 3
	- Diseñar el plan de mejora de la empresa rural

III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código: NURUR003.01
Unidad: Consultoría a empresas rurales

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0236	Promover el servicio de consultoría a empresas rurales

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ofrece al cliente el servicio de consultoría:
 - * Definiendo alcances y limitaciones de la consultoría;
 - * Explicándole las etapas de la consultoría, y;
 - * Especificándole los mecanismos a utilizar en la recopilación de la información necesaria para diseñar la propuesta de intervención.
2. Obtiene información general de la empresa rural:
 - * Solicitándole antecedentes sobre el giro, número de socios y ubicación de la empresa rural;
 - * Cuestionando sobre las problemáticas conocidas en la empresa rural;
 - * Confirmando al cliente sus expectativas identificadas sobre el servicio de consultoría;
 - * Solicitando al cliente información de tipo administrativo, comercial, productivo y organizativo de su empresa;
 - * Registrando la información proporcionada por el cliente en hojas de trabajo, y;
 - * Acordando la fecha de la próxima reunión en la cual le entregará el prediagnóstico y la propuesta de intervención.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El prediagnóstico de la empresa elaborado:
 - * Contiene una descripción de los aspectos tratados con el cliente durante el primer contacto;
 - * Detalla la problemática que manifestó el cliente durante el primer contacto;
 - * Contiene las expectativas del cliente respecto al servicio de consultoría, e;
 - * Incluye la firma de conformidad del cliente respecto a la información contenida en el prediagnóstico.
2. La propuesta de intervención acordada con el cliente para la consultoría:
 - * Corresponde con la información del prediagnóstico;
 - * Contiene el objetivo general de la consultoría de acuerdo con la problemática y expectativas manifestadas por el cliente referentes al servicio;
 - * Incluye las sugerencias sobre la forma de trabajo para proporcionar la consultoría de acuerdo al tipo de servicio a proporcionar;
 - * Incluye la calendarización de las actividades a realizar;
 - * Indica las personas involucradas y responsables de cada actividad;
 - * Especifica los productos a obtener en cada etapa de la consultoría;
 - * Presenta los datos legales del cliente y del consultor, y;
 - * Está firmada de conformidad por los representantes legales de la empresa y por el consultor.

GLOSARIO

1. Cliente: Se refiere al empresario/os que requiere/n de los servicios profesionales de un tercero para el diseño de un plan que le permita mejorar el funcionamiento de su empresa.
2. Consultor: Es el profesional que aporta al empresario su experiencia, conocimientos, metodología e instrumentos para mejorar el funcionamiento de su empresa.
3. Datos legales: Especifica el nombre, dirección, actividad y Registro Federal de Causantes (RFC), cuando la empresa del cliente que se está atendiendo esté legalmente constituida.
4. Prediagnóstico: Documento preliminar que identifica la situación de la empresa desde el punto de vista del cliente
5. Propuesta de intervención: Es el documento que contiene la forma en que se ejecutará la consultoría.
6. Representantes legales: Se refiere a los dueños de la empresa, consejo de administración o las personas que por acta de asamblea de la empresa o grupo de productores hayan sido designados para representarlos.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0237	Diagnosticar la situación actual de la empresa rural

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de la información recopilada del área de comercialización de la empresa del cliente:
 - * Describe el producto/servicio ofertado por el cliente, precio, promoción y los canales de distribución con los que opera;
 - * Indica las características de calidad y precio del producto/servicio que oferta su competencia real;
 - * Especifica las características del producto/servicio demandado en su entorno, e;
 - * Incluye si la empresa cuenta con programa de ventas y sus aspectos relevantes.
2. El reporte de la información recopilada del área de producción de la empresa del cliente:
 - * Describe el proceso de abastecimiento de materias primas con el que opera;
 - * Indica la distribución de áreas y equipos disponibles del cliente;
 - * Especifica la infraestructura utilizada en el proceso de producción;
 - * Describe cada una de las etapas del proceso de producción, y;
 - * Especifica si la empresa del cliente tiene programa de producción.
3. El reporte de la información recopilada del área de administración de la empresa del cliente:
 - * Precisa si la empresa cuenta con estados financieros y contables y sus aspectos relevantes;
 - * Especifica el procedimiento para el control de inventarios, y;
 - * Describe las actividades que realiza el personal empleado.
4. El reporte de la información recopilada del área de organización de la empresa de cliente:
 - * Integra la misión, la visión y los valores con los que cuenta la empresa del cliente;
 - * Especifica los objetivos y metas existentes en la empresa del cliente;
 - * Integra copia y descripción del organigrama vigente;
 - * Menciona si cuentan con manuales de procedimientos, y;
 - * Especifican si la empresa del cliente tiene reglamento interno.

5. El reporte elaborado de las fuentes de información utilizadas durante el diagnóstico:
 - * Menciona las fuentes de información de tipo documental y presencial aplicadas para la recopilación de información, e;
 - * Incluye listas de asistencia firmadas por los participantes durante los talleres realizados para tal fin.
6. La problemática de la empresa rural acordada con el cliente:
 - * Delimita ordenadamente la problemática por atender, y;
 - * Está firmado de conformidad por los representantes legales de la empresa.
7. Las conclusiones elaboradas del diagnóstico:
 - * Precisan las áreas de oportunidad detectadas en el entorno de la empresa;
 - * Incluye la problemática existente en cada área de la empresa del cliente con base en la información recopilada;
 - * Describe la interrelación entre la problemática identificada con cada área, y;
 - * Está firmado de conformidad por los representantes legales de la empresa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Criterios para seleccionar instrumentos para recopilación de información:	Comprensión
* Cuestionario	
* Guía de entrevista	
* Bitácora	
* Guía de observación	
* Lista de cotejo	
2. Concepto de las siguientes técnicas de investigación:	Conocimiento
* Documental	
* De campo	

GLOSARIO

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. Fuentes de información: | Se le llama así al medio por el cual se obtienen los datos utilizados para el diagnóstico. |
| 2. Infraestructura: | Se refiere a los equipos e instalaciones con los que opera la empresa. |
| 3. Mercado real: | Se refiere a los competidores existentes en la región, zona/localidad que ofertan el mismo bien/servicio que la empresa del cliente. |
| 4. Proceso de producción: | Es la descripción de las etapas por las que pasan las materias primas para la obtención del producto/servicio ofertado y que se representa en diagramas de flujo. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0238	Diseñar el plan de mejora de la empresa rural

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta al cliente la identificación de soluciones a la problemática delimitada:
 - * Explicando los contenidos de la problemática delimitada;
 - * Respondiendo a los participantes sobre sus dudas de la problemática delimitada;
 - * Explicando el procedimiento a seguir para obtener el plan de mejora;

- * Incluyendo la información recopilada de soluciones a la problemática delimitada que ya fueron probadas anteriormente;
 - * Coordinando a los asistentes para que propongan soluciones a la problemática;
 - * Mencionando al cliente las implicaciones de cada solución propuesta por los asistentes, para ayudar a tomar decisiones y;
 - * Registrando en un documento de trabajo las soluciones acordadas.
2. Valida con el cliente el plan de mejora elaborado:
- * Explicando la relación que hay entre las soluciones acordadas con las actividades propuestas;
 - * Coordinando la asignación de responsables para cada actividad;
 - * Determinando las fechas para ejecutar cada actividad;
 - * Detallando los resultados esperados con la ejecución de cada actividad;
 - * Explicando la manera en que se dará seguimiento al plan de mejora, y;
 - * Recopilando firmas de conformidad de los integrantes de la empresa definidos en la propuesta de intervención.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las soluciones acordadas a la problemática delimitada
 - * Especifican los problemas de la empresa sobre los que impactan, y;
 - * Están validadas con la firma del cliente.
2. El plan de mejora diseñado para la empresa del cliente:
 - * Precisa los alcances de la consultoría expresados en objetivos, metas y actividades conforme a las soluciones acordadas;
3. Las acciones definidas para el desarrollo del plan de mejora:
 - * Especifican los procedimientos para su desarrollo, e;
 - * Indican fecha, duración, responsables y recursos necesarios para la ejecución de cada acción con base en el tipo de actividades a desarrollar.
4. El sistema de control y seguimiento diseñado para el plan de mejora:
 - * Incluye indicaciones para su aplicación, y;
 - * Permite el monitoreo de las acciones y resultados esperados.
5. Los indicadores de control y seguimiento del plan de mejora definidos:
 - * Están elaborados con base en los objetivos, metas y actividades del plan de mejora;
 - * Indican las variables de construcción y cálculo;
 - * Especifican los indicadores de medición;
 - * Indican la periodicidad de medición, y;
 - * Especifican formas para el registro de la información.
6. El informe de cierre de la consultoría elaborado:
 - * Especifica los resultados obtenidos durante el desarrollo de la consultoría;
 - * Incluye la aceptación del cliente de los trabajos realizados/entregados por medio de una carta firmada por los representantes legales;
 - * Contiene las actividades realizadas durante la consultoría y los resultados obtenidos en cada una de ellas;
 - * Incluye las conclusiones generales del trabajo realizado;
 - * Indica las recomendaciones de seguimiento al plan de mejora, y;
 - * Relaciona la congruencia entre las acciones del plan de mejora y los objetivos planteados en la propuesta de intervención elaborada para la consultoría.

GLOSARIO

1. Indicadores: Se refiere a las unidades de información que señalan lo que está ocurriendo con la ejecución del plan de mejora.

I.- Datos Generales

Código: NURUR004.01
Título: Coordinación de acciones para la puesta en marcha de proyectos de inversión del sector rural

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan coordinando acciones para la puesta en marcha de proyectos del sector rural para acompañar al grupo de beneficiarios y apoyarles en la identificación de áreas de oportunidad y consolidar proyectos que mejoren procesos productivos, comerciales, organizativos, financieros y empresariales en el sector rural.

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:

Sector Rural (Agropecuario, Pesquero, Forestal, Ambiental y de Alimentación)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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
Investigadores y consultores en desarrollo económico y mercadotecnia	1114-05
Ocupaciones:	Código:
Analista de Mercados	1114-05-02
Investigador de Mercadotecnia	1114-05-03

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

93 Actividades de gobierno y de organizaciones internacionales y extraterritoriales

Subsector:

931 Actividades de gobierno

Rama:

9313 Regulación y fomento del desarrollo económico

Subrama:

93131 Regulación y fomento federal del desarrollo económico

Clase:

931310 Regulación y fomento federal del desarrollo económico

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Comité Técnico SINACATRI

II.- Perfil de la NTCL**Elemento 1 de 3**

- Coordinar a los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto para determinar los recursos disponibles y necesarios para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural

Unidad**Elemento 2 de 3**

- Coordinación de acciones para la puesta en marcha de proyectos de inversión del sector rural
- Coordinar a los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto para planear la puesta en marcha del proyecto inversión rural

Elemento 3 de 3

- Asistir a los integrantes del grupo de beneficiarios en la puesta en marcha del proyecto de inversión rural

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

NURUR004.01

Coordinación de acciones para la puesta en marcha de proyectos de inversión del sector rural

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0242	Coordinar a los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto para determinar los recursos disponibles y necesarios para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Expone a los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto las características del servicio de puesta en marcha de proyectos de inversión del sector rural a proporcionar:
 - * Explicándoles las etapas requeridas para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural;
 - * Detallándoles los resultados indispensables a obtener en cada etapa del proceso de puesta en marcha de proyectos de inversión del sector rural;
 - * Especificándoles las acciones en las que se les podrá proporcionar apoyo para la realización de gestiones relacionadas con la puesta en marcha de proyectos de inversión rural;
 - * Explicándoles los indicadores de rentabilidad financiera aplicables al proyecto de inversión rural;
 - * Resolviéndoles las dudas sobre los alcances del servicio de puesta en marcha, y;
 - * Detallándoles el tipo de apoyo que incluye el servicio de puesta en marcha de proyectos de inversión rural.
2. Acuerda con los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto los compromisos de trabajo requeridos para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural:
 - * Proponiéndoles fechas para llevar a cabo las actividades previstas en el lugar determinado por los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto;
 - * Detallando los requerimientos logísticos para cada actividad a realizar;
 - * Destacando la importancia de su participación en el desarrollo de las actividades y gestiones para poner en marcha el proyecto de inversión rural;
 - * Solicitando voluntarios para atender los requerimientos relacionados con el mobiliario, lugar para llevar a cabo las reuniones de trabajo, materiales de papelería, y;
 - * Registrando en el programa de trabajo los acuerdos de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto y del prestador del servicio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Acta Constitutiva de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto establecida con la orientación del prestador del servicio y la participación integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto, verificada:
 - * Establece la correspondencia entre la figura jurídica y el objeto social del grupo de beneficiarios del proyecto;
 - * Precisa las obligaciones de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto y del prestador del servicio;
 - * Indica los derechos de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto y del prestador del servicio, y;
 - * Especifica la distribución de beneficios y pérdidas a aplicar entre los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto por la operación del proyecto de inversión rural.
2. El cuadro comparativo entre los recursos económicos disponibles y los requeridos por el proyecto de inversión rural elaborado:
 - * Está de acuerdo con el tipo de proyecto de inversión rural a realizar;
 - * Especifica los recursos económicos del grupo que integra el proyecto de inversión rural y su fuente de origen;
 - * Precisa los tipos de créditos aplicables al proyecto de inversión rural, y;
 - * Contiene el total de recursos económicos requeridos y disponibles.
3. El cuadro comparativo entre los recursos materiales disponibles y los requeridos por el proyecto de inversión rural elaborado:
 - * Está sustentado en el tipo de proyecto de inversión rural a realizar, y;
 - * Especifica las características de los equipos, insumos, herramientas y materiales disponibles y requeridos conforme al proyecto de inversión rural a llevar a cabo;
 - * Describe los recursos materiales con los que se cuenta;
 - * Precisa los recursos materiales que se requiere adquirir para la realización del proyecto, e;
 - * Incluye la justificación de los recursos materiales requeridos para el proyecto
4. El cuadro comparativo entre los recursos naturales disponibles y los requeridos por el proyecto de inversión rural elaborado:
 - * Está sustentado en el tipo de proyecto de inversión rural a realizar, y;
 - * Describe las condiciones del estado presente de los recursos naturales existentes, su disponibilidad y condiciones de aprovechamiento racional para el proyecto de inversión rural.
5. El informe del origen de los recursos financieros disponibles para el proyecto elaborado;
 - * Presenta las fuentes de recursos con los que será apoyado el proyecto de inversión, y;
 - * Precisa las condiciones de contratación de los créditos/subsidios de los programas institucionales establecidos para el apoyo de las actividades productivas relacionadas con el sector rural.
6. El monto de los recursos financieros requeridos para el proyecto de inversión rural determinado;
 - * Especifica las cantidades totales necesarias para la realización del proyecto, y;
 - * Determina los tiempos en los que se requiere contar con oportunidad con los montos financieros para atender el proyecto de inversión rural.
7. Los recursos financieros complementarios al proyecto de inversión rural determinados;
 - * Indican el origen de cada uno, y;
 - * Especifican el destino al que se requieren orientar.

8. El cuadro comparativo entre la infraestructura requerida y la existente por el proyecto de inversión rural elaborado:
 - * Describe las características de la infraestructura total requerida para realizar el proyecto de inversión rural;
 - * Especifica las condiciones relacionadas a las construcciones e instalaciones que se requieren para el proyecto;
 - * Describe la infraestructura y condiciones existentes de las construcciones e instalaciones, y;
 - * Detalla los faltantes de infraestructura para el proyecto.
9. El reporte de necesidades de financiamiento externo determinado con los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural;
 - * Indica los montos requeridos del financiamiento externo para la realización del proyecto de inversión rural;
 - * Determina las fuentes a las que se solicitará el crédito/subsidio requerido, y;
 - * Establece las condiciones y requerimientos para la contratación de los créditos y/o solicitud de subsidios.
10. El cuadro relacionado con la capacidad de inversión determinada con el grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural elaborado:
 - * Especifica la participación económica individual de cada uno de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural;
 - * Indica las posibilidades de inversión de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto con recursos propios, e;
 - * Identifica los montos y destino de los recursos propios para la realización del proyecto de inversión rural.
11. El tipo de crédito determinado para el proyecto de inversión:
 - * Especifica las garantías necesarias para que los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto puedan obtenerlo.
12. El informe de la disponibilidad de los recursos para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural acordado:
 - * Describe las características de los recursos materiales, naturales y financieros del proyecto de inversión rural;
 - * Especifica los tiempos de ejecución para el proyecto con base en las acciones a realizar;
 - * Determina el uso que se dará a los recursos requeridos por el proyecto, e;
 - * Indica la finalidad de los recursos necesarios para el proyecto de inversión.
13. La lista de los requisitos legales y normativos para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural elaborada:
 - * Contiene los tipos de permisos, licencias y guías de movilización de acuerdo al proyecto acordado;
 - * Especifica la referencia de las normas oficiales mexicanas aplicables al proyecto de inversión rural, y;
 - * Tiene los procedimientos que se requieren seguir para su obtención.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Criterios para seleccionar instrumentos para recopilación de información:	Comprensión
* Cuestionario	
* Guía de entrevista	
* Bitácora	
* Guía de observación	
* Lista de cotejo	

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que el prestador del servicio se dirige cordialmente a los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural.
2. Tolerancia: La manera en que el prestador atiende pacientemente las dudas que manifiestan los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural.

GLOSARIO

1. Acta Constitutiva: Documento legal notariado que establece el objeto social, aportaciones económicas, derechos y obligaciones de los integrantes de la organización. Para el caso de organizaciones que aún no se encuentran en trámite legal se pueden considerar como equivalentes el Convenio de adhesión y el escrito libre en el que se detalla el objetivo que persigue la organización, derechos, obligaciones y responsabilidades, así como las firmas de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural que dan fe de su aceptación.
2. Figura Jurídica: La forma legal para asociarse que adopta la organización orientada al desarrollo de sus funciones productivas.
3. Garantías: Recursos monetarios/en especie que respalda la obligación de una organización en el otorgamiento de un financiamiento.
4. Guías de movilización: Documento que es expedido por una autoridad oficial después de verificar que el producto a movilizar no representa un riesgo fito/zoosanitario para su traslado a otros lugares en los que será comercializado/utilizado para su procesamiento/reproducción.
5. Infraestructura: Se refiere a los equipos/instalaciones con los que opera la empresa.
6. Objeto social: Enunciado que define las actividades a desarrollar en la organización y establece con precisión los alcances de la misma.
7. Prestador de servicios: Agente externo a la empresa cuya función es la de generar productos, proyectos y planes de puesta en marcha, a partir de la facilitación de la participación de los involucrados en la gestión de su proyecto, para que aporten su conocimiento, habilidades y experiencia.
8. Recursos económicos: Se refiere a todos aquellos recursos que se ven representados en el proyecto y que tienen un valor monetario.
9. Recursos financieros: Se refieren a los fondos monetarios necesarios para el desarrollo de actividades económicas del proyecto de inversión.
10. Recursos humanos: Se denomina así a las personas que integran el grupo de beneficiarios, los cuales cuentan con sus capacidades, habilidades y conocimientos que aportan al desarrollo del proyecto.
11. Recursos materiales: Se denomina así a los equipos, herramientas, materias primas, insumos, etcétera, que requiere el proyecto de inversión rural para su funcionamiento.
12. Recursos naturales: Son los recursos presentes en el ambiente y que son susceptibles de ser aprovechados por el proyecto de inversión rural, tales como: agua, suelo, clima, vegetación.
13. Requisitos legales: Condiciones a cumplir conforme a la legislación comercial y mercantil en los municipios en los que el proyecto se desarrolle, tales como: permisos de uso del suelo, licencia de actividades comerciales, permiso de bomberos, alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, licencia de apertura, etcétera.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0243	Coordinar a los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto para planear la puesta en marcha del proyecto inversión rural

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica la integración del plan de puesta en marcha del proyecto de inversión rural:
 - * Con la participación de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural;
 - * Explicando al inicio de la sesión la agenda de trabajo y los resultados parciales y finales del plan;
 - * Solicitando la participación de los integrantes para definir los objetivos a obtener mediante el plan para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural;
 - * Identificando junto con los integrantes del grupo del proyecto de inversión rural las actividades generales a llevar a cabo en el plan de puesta en marcha;
 - * Orientando a los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural en el establecimiento de los periodos de ejecución de las actividades generales;
 - * Promoviendo la reflexión de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural, necesaria para especificar los recursos humanos necesarios y disponibles para llevar a cabo el plan de puesta en marcha, y;
 - * Presentando un resumen a los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural, que contiene los resultados y acuerdos convenidos para el plan de trabajo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de trabajo de la puesta en marcha del proyecto de inversión rural acordado con el grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural:
 - * Contiene las firmas de cada uno de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural y del prestador del servicio;
 - * Especifica los objetivos a lograr en el plan de trabajo de la puesta en marcha de acuerdo con el tipo de proyecto de inversión rural a realizar;
 - * Establece las actividades generales a llevar a cabo con las que se dará cumplimiento a los objetivos del plan de trabajo de la puesta en marcha del proyecto de inversión rural;
 - * Incluye los periodos de ejecución de las actividades generales del plan de puesta en marcha del proyecto de inversión rural, y;
 - * Especifica los recursos humanos requeridos para llevar a cabo las actividades generales y dar cumplimiento a los objetivos del plan de puesta en marcha del proyecto de inversión rural.
2. El programa de trabajo elaborado para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural:
 - * Corresponde al proyecto de inversión rural objeto de desarrollo;
 - * Especifica el orden y la secuencia de las actividades generales de acuerdo al tipo de proyecto de inversión rural;
 - * Precisa la duración de las actividades a realizar acorde al tipo de actividad;
 - * Define los recursos monetarios necesarios para la realización de las actividades generales;
 - * Identifica a los responsables de la ejecución de cada una de las actividades generales;
 - * Define el lugar en el que se llevarán a cabo las actividades generales;
 - * Especifica la manera de registrar el avance físico y financiero de las actividades generales contempladas en el programa de trabajo, e;
 - * Incluye el acta de compromisos con la firma de aceptación de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural.
3. La representación gráfica elaborada del proceso del proyecto de inversión rural a realizar:
 - * Establece la relación de las actividades generales con el orden determinado en el programa de trabajo para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural;
 - * Determina un orden secuencial en su aplicación de acuerdo al tipo de proyecto de inversión rural;
 - * Especifica la asignación de recursos monetarios conforme a cada una de las actividades generales a realizar, y;
 - * Establece los tiempos de ejecución de acuerdo con el tipo de actividad general a realizar.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0244	Asistir a los integrantes del grupo de beneficiarios en la puesta en marcha del proyecto de inversión rural

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Expone ante los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto la importancia de realizar acompañamiento en el proceso de la puesta en marcha:
 - * Definiendo las tareas a desarrollar en el seguimiento de la puesta en marcha bajo su responsabilidad;
 - * Mencionando de manera genérica las acciones a realizar bajo la responsabilidad de los integrantes del grupo del proyecto de inversión rural, y;
 - * Estableciendo de manera participativa con los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural, la calendarización de reuniones para verificar los avances y resultados obtenidos por el grupo en el programa de trabajo establecido.
2. Da seguimiento al programa de actividades generales llevado a cabo por los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural para la puesta en marcha:
 - * Revisando con los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto que los resultados obtenidos son los esperados para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural;
 - * Estableciendo, conforme a los avances parciales alcanzados, las nuevas acciones necesarias para la obtención de los resultados y metas planteadas en el programa de trabajo de la puesta en marcha;
 - * Aportando sugerencias e información requerida por los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto para el desarrollo de las acciones necesarias para el logro de los objetivos y metas del programa de actividades de la puesta en marcha, y;
 - * Anexando las minutas de control y seguimiento del plan de puesta en marcha del proyecto de inversión rural, acordadas y firmadas por los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los contratos validados por los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural con los proveedores de productos/servicios requeridos para la puesta en marcha del proyecto de inversión, establecidos conforme a las orientaciones del consultor:
 - * Se sustentan con un expediente comparativo de al menos dos proveedores;
 - * Reúnen las condiciones de compra de los bienes/servicios de acuerdo a los requerimientos del proyecto;
 - * Establecen las garantías que amparan los bienes/servicios acordados;
 - * Presentan las especificaciones y características de los bienes/servicios requeridos por el proyecto;
 - * Establecen las condiciones de aceptación de los bienes/servicios requeridos por el proyecto, y;
 - * Detallan los servicios convenidos con los proveedores.
2. El reporte de seguimiento elaborado de los contratos con proveedores:
 - * Describe los resultados obtenidos en la operación del proyecto de inversión rural con la aplicación de los bienes/servicios;
 - * Incluye las especificaciones de los bienes/servicios convenidas, y;
 - * Contiene el acta de entrega-recepción de los bienes/servicios con el visto bueno de los beneficiarios.
3. El informe elaborado de los bienes/servicios contratados por los integrantes del grupo del proyecto de inversión rural:
 - * Especifica cumplimiento/incumplimiento a las cláusulas de los respectivos contratos de adquisición de bienes/servicios, y;
 - * Precisa cumplimiento/incumplimiento con las especificaciones de los bienes/servicios requeridos por el proyecto.

4. El Instrumento de control de ejecución y seguimiento del plan de puesta en marcha del proyecto de inversión rural aplicado:
 - * Corresponde con el programa de trabajo elaborado para la puesta en marcha del proyecto de inversión rural;
 - * Incluye las actividades del programa de trabajo acordado con los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural;
 - * Indica avances/desviaciones entre las actividades realizadas con relación a las programadas;
 - * Establece las acciones correctivas realizadas con base en las desviaciones detectadas;
 - * Contiene las acciones correctivas alineadas a dar cumplimiento a los objetivos del proyecto;
 - * Especifica la modificación en tiempos, recursos y resultados esperados para el cumplimiento del programa de trabajo de la puesta en marcha, e;
 - * Incluye las minutas de control y seguimiento del plan de puesta en marcha del proyecto de inversión rural, acordadas y firmadas por los integrantes del grupo de trabajo.
5. El informe final elaborado de la puesta en marcha del proyecto de inversión rural:
 - * Especifica los resultados obtenidos del programa de trabajo de puesta en marcha;
 - * Contiene las firmas de aceptación de los integrantes del grupo de beneficiarios del proyecto de inversión rural;
 - * Describe las acciones realizadas durante la puesta en marcha del proyecto de inversión rural, e;
 - * Incluye la propuesta de un plan de acciones futuras para el fortalecimiento del proyecto de inversión rural.
6. El informe sobre la detección de necesidades de capacitación realizada con el grupo para la operación del proyecto de inversión rural:
 - * Indica las competencias laborales requeridas por las personas a cargo de las diferentes áreas de acuerdo al tipo de proyecto de inversión rural, y;
 - * Define las acciones, instituciones de capacitación y posibles periodos de realización, así como los integrantes del grupo que requieren participar en el proceso de capacitación con base en las necesidades detectadas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos fundamentales sobre el enfoque de Desarrollo Rural Integral, Capital Humano y Desarrollo de capacidades con base en la Ley de Desarrollo Rural Sustentable.	Comprensión
2. Características legales de las figuras jurídicas que operan en el sector rural.	Comprensión
3. Indicadores que sustentan la rentabilidad financiera de un proyecto de inversión: <ul style="list-style-type: none"> * Relación beneficio/costo * Punto de equilibrio 	Comprensión
4. Criterios para evaluar proveedores: <ul style="list-style-type: none"> * Costos * Servicios * Calidad de materiales y equipos. 	Comprensión
5. Técnicas didácticas <ul style="list-style-type: none"> * Definición de encuadre * Rompimiento de tensión * Aprendizaje dirigido * Aprendizaje delegado * Aprendizaje colaborativo. 	Comprensión

6. Documentos que se deben integrar al expediente de la empresa para la gestión de financiamientos de instituciones públicas: Comprensión
- * SAGARPA
 - * SEDESOL
 - * FIRA
 - * Financiera Rural
 - * FONAES

I.- Datos Generales

Código: NUSFN001.01
Título: Generación del crédito

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que generan el crédito en instituciones financieras no bursátiles y cuyas competencias incluyen promover, determinar la viabilidad del otorgamiento, documentar y ministrar el crédito.

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:

Servicios de Financiamiento no Bursátil

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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
Promotores de servicios bancarios y financieros	0813-04
Ocupaciones:	Código:
Ejecutivo de Cuenta	0813-04-01

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

Sector:

52 Servicios financieros y de seguros

Subsector:

522 Instituciones de intermediación crediticia y financiera no bursátil

Rama:

5221 Banca múltiple

Subrama:

52211 Banca múltiple

Clase:

522110 Banca múltiple

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Efectivísimo S.A de C.V. SOFOM ENR
- Rescata. Estamos cuando nos necesitas S.A. De C.V.
- Don Apoyo S.A. De C.V. SOFOM ENR
- SANKHARA S. A. De C. V. SOFOM ENR
- OPCIPRES S.A. De C.V. SOFOM ENR
- Forjadores de negocios S. A. De C. V. SOFOM ENR
- Agora Recursos S.A de C.V. SOFOM ENR
- Asociación de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple A.C.

II.- Perfil de la NTCL

	Elemento 1 de 4
	- Promover el crédito
	Elemento 2 de 4
Unidad	- Determinar la viabilidad del otorgamiento del crédito
Generación del crédito	
	Elemento 3 de 4
	- Documentar el crédito
	Elemento 4 de 4
	- Ministran el crédito

III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código: NUSFN001.01 **Unidad:** Generación del crédito

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0215	Promover el crédito

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Entrevista al prospecto de crédito:
 - * Acreditándose con la identificación de la institución a la que representa;
 - * Indagando sobre las necesidades financieras del prospecto de crédito, y;
 - * Solicitando información sobre el monto de sus ingresos y egresos económicos.
2. Ofrece el crédito al prospecto de crédito:
 - * Brindando información sobre el crédito/los créditos de la institución a la que representa;
 - * Orientando al prospecto de crédito sobre el crédito que cubra sus necesidades financieras, y;
 - * Solicitando al prospecto de crédito copias de la documentación probatoria determinada en las políticas de crédito de la institución y requerida de acuerdo al tipo de crédito que se ajuste a sus necesidades financieras.
3. Orienta al prospecto de crédito en el llenado de la solicitud de crédito:
 - * Brindándole información sobre el contenido de la solicitud de crédito, y;
 - * Aclarándole las dudas sobre el llenado del formato.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora actualizada de prospectos de crédito:
 - * Incluye nombre y teléfono, verificables vía telefónica, de los prospectos de crédito, y;
 - * Contiene las acciones realizadas y por realizar para la generación del crédito de acuerdo con las fechas determinadas con cada uno de los prospectos de crédito.
2. El expediente del prospecto de crédito integrado:
 - * Contiene la solicitud de crédito firmada por el prospecto de crédito;
 - * Incluye copias de la documentación probatoria del prospecto de crédito determinada por la institución crediticia de acuerdo al tipo de crédito a tramitar, y;
 - * Está integrado conforme a la secuencia que establece la institución crediticia.
3. La documentación probatoria del prospecto de crédito revisada:
 - * Es consistente con las firmas, nombres e información plasmada en la solicitud, e;
 - * Incluye copias de la documentación probatoria presentada por el prospecto de crédito cuya información es verificable vía telefónica.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de créditos:	Comprensión
* Consumo	
* Producción	
* Hipotecario	
2. Definición de Costo Anual Total del Crédito (CAT).	Conocimiento
3. Técnicas de promoción de productos crediticios:	Conocimiento
* Cambaceo	
* Volanteo	
* Perifoneo	
* Telemarketing	

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige cordialmente al prospecto de crédito al proporcionarle información sobre el crédito que oferta.

GLOSARIO

1. Bitácora: Control de avance de estatus de prospectos en cartera. Puede presentarse en documento/de manera electrónica.
2. Crédito: Operación financiera que pone a disposición de un beneficiario una cantidad de dinero/un bien, estando éste obligado a pagarlo con un premio y en un plazo establecido.
3. Datos de identificación: Son los datos del prospecto de crédito en los que se consideran nombre, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes, estado civil, fecha, lugar de nacimiento y régimen matrimonial, entre otros.
4. Documentación probatoria: Documentación solicitada al prospecto de crédito como la siguiente: documento de identificación oficial, comprobante de domicilio, carta de autorización para solicitar información crediticia, comprobante de ingresos y egresos, entre otros.
5. Necesidades financieras: Hace referencia a los importes necesarios para satisfacer un requerimiento económico de una persona física o moral, por ejemplo adquisición de bienes, servicios o productos.
6. Prospectos de crédito: Clientes potenciales a los que se les puede otorgar un crédito.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0216	Determinar la viabilidad del otorgamiento del crédito

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Valida las referencias personales del solicitante de crédito:
 - * Contactándolas conforme lo establecen las políticas de crédito de la institución, y;
 - * Corroborando el nombre del solicitante de crédito, domicilio, tiempo de conocerlo y fuentes de ingresos económicos proporcionados en la documentación probatoria presentada por el solicitante.
2. Verifica la información crediticia del solicitante de crédito:
 - * Obteniéndola conforme lo establecen las políticas de crédito de la institución crediticia;
 - * Validando la información crediticia del solicitante de crédito con las referencias comerciales proporcionadas, y;
 - * Preguntándole al solicitante de crédito sus compromisos financieros.
3. Verifica la documentación de la fuente de ingresos del solicitante del crédito:
 - * Revisando que presente identificación de cotejo, y;
 - * Comprobando que corresponde a los datos de identificación del solicitante de crédito.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de solvencia del solicitante del crédito elaborado:
 - * Contiene los datos de identificación del solicitante legibles;
 - * Incluye la capacidad de pago del solicitante de crédito obtenida de la documentación de la fuente de ingresos económicos presentada, y;
 - * Especifica la viabilidad del crédito solicitado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. Cálculo de la capacidad de pago y nivel de endeudamiento del solicitante del crédito. Aplicación
2. Fuentes de información crediticia. Conocimiento

GLOSARIO

1. Historial crediticio: Se refiere al comportamiento del solicitante con respecto al cumplimiento de sus compromisos financieros.
2. Identificación de cotejo: Se refiere a colocar un señalamiento en los documentos que presenta el solicitante, y que pueden ser: sello, firma/rúbrica que indica que son copias fieles de los originales.
3. Información crediticia: También conocida como referencias comerciales, se refiere a la información de créditos que proporcionan los prestadores de servicios, acreedores, proveedores, tiendas departamentales/bancos, entre otros.
4. Referencias personales: Se refiere a personas físicas/morales que proporcionan información física, social, moral y económica sobre el solicitante de crédito.
5. Solicitante del crédito: Es la persona física/moral que requiere un producto financiero.
6. Solvencia: Capacidad que tiene una persona para cumplir con sus compromisos financieros.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0217	Documentar el crédito

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Gestiona la formalización del crédito del solicitante:
 - * Confirmando con el área de formalización del crédito la atención y avance del trámite para dar cumplimiento al tiempo pactado con el solicitante, y;
 - * Solicitando al área de formalización del crédito la fecha y hora de la formalización del crédito del solicitante.
2. Informa al solicitante de crédito el dictamen del trámite:
 - * De forma personal;
 - * Mencionándole el resultado de la solicitud del crédito;
 - * Notificándole el lugar, fecha y horario para la formalización cuando el resultado es aprobatorio;
 - * Informándole los términos y condiciones del crédito autorizado, y;
 - * Mencionándole que al formalizar el crédito debe de presentar los documentos requeridos en las políticas de la institución.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El comunicado de envío de la documentación para la formalización del crédito elaborado:
 - * Contiene fecha, área a la que se remite la documentación, número de referencia, términos y condiciones del crédito autorizado y nombre y firma del remitente;
 - * Incluye la relación de la documentación que se envía, y;
 - * Contiene adjuntos los documentos enlistados en el comunicado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. Documentación que se utiliza como garantía de crédito. Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que proporciona y solicita información al personal de otras áreas durante el proceso de formalización del crédito.

GLOSARIO

1. Condiciones del crédito: Requerimientos que debe cumplir el solicitante de crédito durante el periodo de vigencia de crédito y que son condicionantes para la formalización y cancelación anticipada.
2. Formalización del crédito: Conjunto de actividades que implican la elaboración y firma de los documentos legales para el otorgamiento del crédito.
3. Términos del crédito: Aspectos de carácter informativo referentes al crédito que se otorga y que considera al menos: monto del crédito, tasa de interés, CAT, forma de pago, plazo del crédito, importe de los pagos, tasa moratoria, pagos anticipados y seguros, entre otros.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0218	Ministrar el crédito

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asesora al cliente sobre la ministración de su crédito:
- * Informándole la ubicación y horario de servicio de la Unidad de Atención Especializada que le corresponde;
- * Indicándole el calendario de pagos, medios de pago y tasa moratoria y de penalización de acuerdo con la información establecida en el contrato de crédito, e;
- * Indicándole la hora y lugar de la ministración de los recursos determinados en el contrato de crédito.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Función de la Unidad de Atención Especializada de la Institución Crediticia. | Conocimiento |
| 2. Nombre de las entidades reguladoras de las SOFOMES. | Conocimiento |
| 3. Definición de tasa moratoria. | Conocimiento |

GLOSARIO

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Calendario de pagos: | Documento en el que se presenta las fechas e importes a pagar por el cliente. |
| 2. Ministración: | Acto mediante el cual se entrega al solicitante el importe del crédito concedido. |

I.- Datos Generales**Código:****Título:**

NUSPV008.01

Auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la auditoría a sistemas de gestión de seguridad implementado en las organizaciones y cuyas competencias incluyen la determinación de requisitos, desarrollar el plan de auditoría, conducirla y dar seguimiento a la misma.

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:

Sector Seguridad Privada

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

Nivel de competencia:

Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programadas y poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos.

Recibe lineamientos generales de un superior.

Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados.

Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

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

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Contadores y Auditores	0824-02
Ocupaciones:	Código:
Auditor	0824-02-02
Auditor Interno	0824-02-05

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

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5412 Servicios de contabilidad, auditoría y servicios relacionados

Subrama:

54121 Servicios de contabilidad, auditoría y servicios relacionados

Clase:

541211 Servicios de contabilidad y auditoría

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Banco Nacional de México
- Seguridad y Calidad, S.A. de C.V
- Serviseg, S.A. de C.V.
- Grupo ALMABA
- Coordinación de Seguridad Pública, Miguel Hidalgo
- SEGURITECA

II.- Perfil de la NTCL

	Elemento 1 de 3
	- Determinar los requisitos del sistema de gestión de la seguridad a auditar
Unidad	Elemento 2 de 3
Auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad	- Desarrollar el programa y los planes de auditoría para el sistema de gestión de la seguridad
	Elemento 3 de 3
	- Conducir el proceso de auditoría para el sistema de gestión de la seguridad

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

NUSPV008.01

Auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0230	Determinar los requisitos del sistema de gestión de la seguridad a auditar

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de trabajo de auditoría diseñada:
 - * Contiene el nombre/razón social del auditado;
 - * Precisa el nombre y firma del auditor;
 - * Incluye el nombre del sistema de gestión de la seguridad que se va a auditar;
 - * Define la fecha de su elaboración;
 - * Tiene el folio asignado por el auditor;
 - * Contiene la lista de requisitos del sistema de gestión de la seguridad a auditar;
 - * Determina el espacio para el registro del juicio de conformidad de cada requisito identificado en el sistema de gestión de la seguridad;
 - * Presenta el espacio para el registro de las observaciones, e;
 - * Incluye el espacio para el registro de fecha de evaluación de cada requisito identificado en el sistema de gestión de la seguridad.
2. La lista de requisitos del sistema de gestión de la seguridad elaborada:
 - * Precisa las acciones identificadas como necesarias en el sistema de gestión de seguridad a auditar, y;
 - * Presenta los criterios de conformidad relativos a cada requisito identificado en el sistema de gestión de la seguridad.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|-------------|
| 1. Principios del sistema de gestión. | Comprensión |
| 2. Identificación de requisitos de auditoría. | Comprensión |

GLOSARIO

- | | |
|--|--|
| 1. Auditado: | Llámese la organización/persona que es auditada. |
| 2. Auditor: | Se dice de la persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría. |
| 3. Auditoría: | Es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de conformidad. |
| 4. Criterios de conformidad: | Se le llama al conjunto de políticas, procedimientos/requisitos que determinan la aceptación de un sistema de gestión. |
| 5. Gestión: | Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. |
| 6. Juicio de conformidad: | Decisión emitida por el auditor respecto a su valoración del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión. |
| 7. Requisitos del sistema de gestión de seguridad: | Se dice de la necesidad/expectativa establecida en el sistema de gestión generalmente implícita/obligatoria. |
| 8. Sistema: | Es el conjunto de elementos mutuamente relacionados/que interactúan. |
| 9. Sistema de gestión: | Se dice del procedimiento para establecer la política y los objetivos de una organización, así como para el logro de los mismos. |

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0231	Desarrollar el programa y los planes de auditoría para el sistema de gestión de la seguridad

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El programa de auditoría elaborado:
 - * Presenta el título y el propósito relacionados con el sistema de gestión a auditar;
 - * Incluye el nombre/razón social del cliente de la auditoría;
 - * Detalla la fecha de elaboración del programa de auditoría;
 - * Indica las fechas probables de inicio de cada auditoría;
 - * Expresa las responsabilidades de los participantes involucrados en cada auditoría, y;
 - * Está autorizado por el cliente de la auditoría.
2. El plan de la auditoría elaborado:
 - * Determina el alcance de la auditoría acordado con el cliente de la misma;
 - * Incluye la ubicación de la instalación a auditar;
 - * Especifica la fecha de la reunión de apertura de la auditoría;
 - * Detalla los requisitos a auditar de acuerdo con los identificados en el sistema de gestión de la seguridad;
 - * Define la fecha de revisión de cada requisito del sistema de gestión de la seguridad de acuerdo con el tiempo establecido en el programa de auditoría;
 - * Incluye el nombre del auditor responsable;
 - * Indica el tiempo requerido para la preparación del informe de la auditoría de acuerdo con el programa de auditoría;
 - * Contiene los recursos y procedimientos acordados entre el cliente de la auditoría y auditor para cada una de las auditorías;
 - * Está autorizado por el auditado, y;
 - * Expresa la fecha de la reunión de cierre de la auditoría.

GLOSARIO

- | | |
|--|--|
| 1. Alcance: | Se dice de la extensión y límites de una auditoría. |
| 2. Cliente de auditoría: | Es la organización/persona que solicita una auditoría. |
| 3. Participantes involucrados en cada auditoría: | Son los responsables de las áreas/procesos/instalaciones a auditar. |
| 4. Plan de auditoría: | Es la descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría. |
| 5. Programa de auditoría: | Se nombra al conjunto de una/más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas para un propósito específico. |
| 6. Recursos: | Hace alusión a los requerimientos materiales, financieros, humanos y organizacionales para llevar a cabo una auditoría. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0232	Conducir el proceso de auditoría para el sistema de gestión de la seguridad

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la reunión de apertura de la auditoría con el auditado:
 - * Presentando el plan de auditoría enunciando todos sus componentes;
 - * Resolviendo las dudas presentadas por el auditado sobre el plan de auditoría;
 - * Ajustando en el plan de auditoría las actividades que se acuerden con el auditado, y;
 - * Registrando la asistencia de los participantes involucrados a auditar contra el plan de auditoría.
2. Realiza con el auditado la reunión de cierre:
 - * Presentándole los hallazgos relativos a cada requisito solicitado en la auditoría;
 - * Mencionándole las conclusiones de la auditoría a partir de los hallazgos identificados;
 - * Aclarando las opiniones divergentes del auditado sobre los hallazgos y conclusiones de la auditoría, y;
 - * Presentándole las recomendaciones para la mejora continua del sistema de gestión de seguridad.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte del juicio de conformidad sobre el análisis de riesgo emitido:
 - * Contiene la declaración de existencia de la relación entre los valores y las amenazas determinados en el sistema de gestión de seguridad auditado;
 - * Incluye la declaración de existencia de la relación entre las amenazas determinadas y las prácticas de protección implementadas en el sistema de gestión de seguridad auditado, y;
 - * Determina la conformidad del análisis de riesgo de acuerdo con la pertinencia de los indicadores de vulnerabilidad y riesgo identificados en el sistema de gestión.
2. El reporte de auditoría elaborado:
 - * Incluye el nombre del auditado y el auditor;
 - * Detalla las fechas y los lugares donde se desempeñaron las actividades de auditoría;
 - * Describe los hallazgos identificados como fortalezas en el sistema de gestión de seguridad auditado;
 - * Determina los hallazgos identificados como no conformidades en el sistema de gestión de seguridad auditado;
 - * Estipula las recomendaciones de mejora de acuerdo con los hallazgos identificados en el sistema de gestión de seguridad auditado;
 - * Contiene las conclusiones de auditoría de acuerdo con los resultados obtenidos en el juicio de conformidad;
 - * Especifica la declaración de confidencialidad de los contenidos de la auditoría;
 - * Incluye la lista de personas autorizadas por el cliente para recibir el reporte de auditoría, y;
 - * Está sin faltas de ortografía, sin borrones y sin enmendaduras.
3. La hoja de trabajo aplicada en la auditoría:
 - * Presenta un juicio de conformidad para cada requisito del sistema de gestión de la seguridad auditado;
 - * Indica las oportunidades de mejora para cada requisito identificado en el sistema de gestión de la seguridad auditado, e;
 - * Incluye las recomendaciones para la mejora de cada requisito del sistema de gestión de la seguridad auditado.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en que resuelve conflictos generados durante los procesos de apertura y cierre de la auditoría explicando los procedimientos y resultados las veces que lo requiera el auditado y en apego a la norma del sistema de gestión.

GLOSARIO

1. Acciones de protección: Son las actividades que se mantienen operando para reducir el riesgo identificado en el sistema de gestión.
2. Amenazas: Se refiere al conjunto de factores cuyos efectos al incidir en los valores, logran una disminución o pérdida de su importancia. La guía general de evaluación de ASIS la define como evento de pérdida.
3. Declaración de confidencialidad: Es la mención sobre la naturaleza de los contenidos no públicos y privados del reporte de auditoría.
4. Fortalezas: Se le llama así a los hallazgos de auditoría sobre un sistema de gestión que rebasa los requisitos del mismo.
5. Hallazgo: Son los resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de conformidad.
6. Indicadores de riesgo: Refiere a la relación probabilística entre la vulnerabilidad y la importancia crítica.
7. Indicadores de vulnerabilidad: Se le llama de esta manera a la relación entre la cuantificación de las hipótesis de daño y las prácticas de protección operantes.
8. No conformidades: Es un incumplimiento de un requisito identificado en el sistema de gestión de la seguridad durante la auditoría.
9. Valores: Se refiere a todo aquello que tiene importancia para alguien.

I.- Datos Generales

Código: NUTEL001.01 **Título:** Instalación de acometidas con cable coaxial

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que instalan acometidas con cable coaxial y cuyas competencias incluyen el preparar los insumos de trabajo, planear la instalación de las acometidas, elaborarlas y reportar los resultados de las mismas.

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:

Industrias de Electrónica, Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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**
 Técnicos instaladores y canceladores de redes públicas de telecomunicaciones y sistema de televisión por cable 0452-03

Ocupaciones: **Código:**
 Instalador de equipo de telecomunicaciones 0452-03-01

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

Sector:

51 Información en medios masivos

Subsector:

517 Otras telecomunicaciones

Rama:

5175 Distribución por suscripción de programas de televisión, excepto a través de Internet

Subrama:

51751 Distribución por suscripción de programas de televisión, excepto a través de Internet

Clase:

517510 Distribución por suscripción de programas de televisión, excepto a través de Internet

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Cablecom S.A. de C.V.
- Servicios Cablevisión S.A. de C.V.
- Cablemas S.A. de C.V.

II.- Perfil de la NTCL

	Elemento 1 de 4
	- Preparar insumos de trabajo para la instalación de acometidas con cable coaxial
Unidad	Elemento 2 de 4
Instalación de acometidas con cable coaxial	- Planear la instalación de acometidas con cable coaxial
	Elemento 3 de 4
	- Elaborar acometidas con cable coaxial
	Elemento 4 de 4
	- Reportar los resultados de la instalación de acometidas con cable coaxial

III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código: **Unidad:**
 NUTEL001.01 Instalación de acometidas con cable coaxial

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0219	Preparar insumos de trabajo para la instalación de acometidas con cable coaxial

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones físicas del vehículo asignado:
 - * Revisando, con el motor apagado, que los niveles de aceite, anticongelante y líquido de frenos se encuentren dentro de los parámetros recomendados por el fabricante del vehículo;
 - * Comprobando el funcionamiento del sistema eléctrico al encender las luminarias externas e internas del vehículo;
 - * Inspeccionando que la cantidad de combustible marcado en el medidor del vehículo encendido corresponda mínimamente a la reserva del tanque;
 - * Revisando que la escalera asignada se encuentre asegurada al porta escalera del vehículo, y;
 - * Corroborando que el vehículo cuente con gato hidráulico, llanta de refacción, señalamientos reflejantes y llave para desmontar llantas.
2. Reporta fallas mecánicas, eléctricas, de chasis, carrocería y errores en la documentación del vehículo asignado:
 - * Avisando verbalmente a la persona responsable de la empresa en el momento de su detección, y;
 - * Describiendo la falla/error detectado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El ruteo de las órdenes de trabajo determinado:
 - * Está organizado por horario de atención, zona geográfica y zona de riesgo de las órdenes de trabajo;
 - * Presenta las órdenes de trabajo clasificadas de acuerdo a la prioridad indicada en las mismas, y;
 - * Corresponde al número de órdenes de trabajo asignadas por la empresa.
2. Los materiales de instalación de acometida con cable coaxial preparados:
 - * Están agrupados de acuerdo a su tipo y características en un contenedor específico para los mismos, y;
 - * Están nuevos y sin daños físicos en su estructura.
3. Las herramientas de trabajo preparadas:
 - * Se presentan libres de daños físicos y alteraciones en su estructura;
 - * Se encuentran calibradas al accionarlas sin que se observen alteraciones en el resultado de la función de cada herramienta;
 - * Están de acuerdo con el tipo y número de herramientas proporcionadas por la empresa, y;
 - * Corresponden al tipo de instalación de acometidas con cable coaxial a realizar.
4. El equipo de seguridad personal preparado:
 - * Se encuentra libre de daños físicos y alteraciones en su estructura;
 - * Corresponde al tipo y número de equipo proporcionado por la empresa, y;
 - * Está de acuerdo con el tipo de instalación de acometida con cable coaxial a realizar.
5. La documentación para operar el vehículo presentada:
 - * Contiene la tarjeta de circulación correspondiente a la marca, modelo y número de motor del vehículo asignado, e;
 - * Incluye la licencia de conducir vigente de la persona que lo opera y la póliza del seguro vigente correspondiente al vehículo asignado.

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Dañar el cable coaxial con deformaciones y aberturas durante la instalación de la acometida con cable coaxial.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que su presentación personal cumple con los requerimientos de la empresa: con cabello corto, afeitado, fajado, botas lustradas y con el uniforme sin daños físicos y libres de manchas.
2. Responsabilidad: La manera en que avisa al despachador de la empresa el orden de atención de las instalaciones asignadas antes de iniciar la jornada de trabajo.

GLOSARIO

1. Acometida: Línea física que conecta la línea de distribución con la terminal del cliente.
2. Cable coaxial: Conductor cilíndrico que rodea a un conductor central, colocado en el centro de un material dieléctrico.
3. Calibrar: Refiere al procedimiento que implica el ajustar una herramienta hasta alcanzar el estándar de funcionamiento determinado por el fabricante de la misma.
4. Carrete: También se le conoce como bobina. Es la base en la que se encuentra enrollado el cable coaxial.
5. Contenedor: Espacio físico utilizado para el resguardo de diversos aditamentos. Pueden considerarse como tal a una gaveta, caja de herramientas, bolsa y bote.
6. Equipo de seguridad: Artículos destinados a la protección física de la persona que realiza la instalación entre los que se puede considerar: faja soporte sacro lumbar, casco, guantes, bandola, lentes de seguridad, cinturón porta bandola, chaleco reflejante, conos, botas dieléctricas, botas plásticas y barbiquejo.
7. Herramientas de trabajo: Conjunto de implementos utilizados para la instalación de las acometidas como: taladro, broca, pinzas opresoras y de electricista, escaleras, preparador de cable, martillo, porta carrete, desarmadores, pinzas de corte, porta herramientas, llave de candados, llave de torque 7/16, equipo de comunicación, tarjeta/vale de gasolina, caja de herramientas, candados de seguridad, extensión, lámparas frontales y mapa de ciudad.
8. Materiales de instalación: Consumibles requeridos para la instalación de la acometida tales como: conectores coaxiales, cable coaxial, divisores, grapas plásticas, grapas tipo Q, grapas tipo S, gancho P, placa de identificación, candados terminales y tipo SS, cinta de aislar, filtros, telegrips, bloque de tierra, acopladores, alambre de tierra, bracket de tierra, taquetes, sello pasamuros, protector contra agua, aislador de redes, silicón, supresor de picos y clavo para concreto.
9. Ruteo: Hace referencia a la secuencia de atención de las órdenes de instalación asignadas durante una jornada de trabajo.
10. Zona geográfica: Ubicación de un domicilio.
11. Zona de riesgo: Se llama así al lugar de instalación cuyas características lo definen como sitio de difícil acceso y con altos índices de delincuencia.

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Confirma la orden de trabajo con el cliente:
 - * Acreditándose ante el cliente con la identificación de la empresa que representa, y;
 - * Verificando con el cliente que el número de equipos terminales a instalar corresponden a lo descrito en la orden de trabajo.
2. Determina la viabilidad de la acometida exterior del domicilio:
 - * Confirmando la existencia de línea de servicio, puntos de apoyo y obstáculos a través de recorridos en la periferia del domicilio del cliente, y;
 - * Verificando que la distancia del TAP, correspondiente al domicilio del cliente, al punto de conexión de la acometida cumple con las normas determinadas por la empresa.
3. Determina la trayectoria de la acometida interior del domicilio:
 - * Solicitando al cliente que lo acompañe durante la determinación de la trayectoria de la acometida e instalación de la misma en el domicilio;
 - * Informando al cliente el tiempo estimado de instalación;
 - * Orientando al cliente sobre las alternativas de la trayectoria de la instalación de las extensiones con base en las características del domicilio y los requerimientos de la instalación;
 - * Solicitando al cliente que informe y muestre la ubicación de las extensiones a instalar en el domicilio;
 - * Informando al cliente el punto de unión entre la acometida exterior e interior;
 - * Solicitando la autorización del cliente para realizar las modificaciones estructurales en el domicilio requeridas para la instalación;
 - * Solicitando al cliente que despeje el área del domicilio que abarca la trayectoria de la acometida interior a instalar;
 - * Verificando que las instalaciones hidráulicas, eléctricas y de gas se ubiquen fuera del alcance de las perforaciones para la instalación de la trayectoria de la acometida interior, a través de recorridos por el interior y el exterior del domicilio y;
 - * Revisando que la trayectoria de la acometida interior determinada cumpla con las normas de seguridad especificadas por la empresa que presta el servicio.
4. Confirma la disponibilidad de los ductos del domicilio:
 - * Destapando los registros a utilizar en la instalación;
 - * Verificando que los ductos se encuentren guiados, y;
 - * Revisando el recorrido de los ductos del domicilio.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|-------------|
| 1. Acciones a realizar en caso de inviabilidad para la instalación de la acometida con cable coaxial. | Comprensión |
|---|-------------|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que brinda un trato cordial al cliente desde el momento en que se anuncia y durante toda su estancia en el domicilio. |
| 2. Responsabilidad: | La manera en que informa al cliente posibles daños que pueden presentarse durante la instalación de la acometida con cable coaxial en el domicilio. |
| 3. Tolerancia: | La manera en que escucha atentamente y toma en cuenta los comentarios del cliente respecto a la instalación de la acometida con cable coaxial. |

GLOSARIO

- | | | |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Equipo terminal: | Dispositivo electrónico que se conecta a una acometida para recibir los servicios contratados. |
| 2. | Obstáculos: | Refiere a objetos tales como: albercas, jardines, cercas electrificadas, líneas de energía eléctrica y de transmisión, predios, marquesinas, mallas ciclónicas, alambre de púas. |
| 3. | Puntos de apoyo para acometida: | Objetos tales como: mufas, postes autorizados, muros, argollas, anclas, muelas, grapas S y Q, luminarias, ganchos P, cercas, reja. |
| 4. | TAP: | Refiere al punto de conexión atenuada para la acometida de cable coaxial. |

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0221	Elaborar acometidas con cable coaxial

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Perfora paredes y divisiones dentro del domicilio del cliente:
 - * De acuerdo con la trayectoria determinada para la acometida interna y con las solicitudes del cliente;
 - * Utilizando la herramienta de trabajo destinada para tal fin de acuerdo con el material de las paredes/divisiones del domicilio;
 - * Aplicando la herramienta con una inclinación descendente hacia el exterior en muros que dan hacia fuera del domicilio;
 - * Deteniendo la perforación cuando se detecta un obstáculo en la pared/división, y;
 - * Concluyendo la perforación hasta atravesar completamente la pared/división.
2. Tiende el cable coaxial a utilizar en la instalación de la acometida:
 - * Pasando el cable por los orificios/ductos del domicilio del cliente;
 - * Estimando la distancia a los equipos a instalar;
 - * Realizando los dobleces en el cable de acuerdo con el procedimiento definido por el fabricante del mismo;
 - * Verificando que el tendido del cable se presente libre de fricción y exceso de tensión;
 - * Siguiendo la trayectoria determinada con el cliente, y;
 - * Registrando, en el espacio determinado para tal fin en la orden de trabajo, el metraje inicial de los cables utilizados en la instalación de la acometida.
3. Entrega el servicio al cliente:
 - * Solicitando al cliente que encienda los equipos en los que se instaló el servicio;
 - * Mostrando al cliente la calidad y funcionalidad de los servicios instalados;
 - * Proporcionando copia de la orden de trabajo al cliente inmediatamente después de que la firma, e;
 - * Informando al cliente los teléfonos de atención de la empresa que presta el servicio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La acometida con cable coaxial externa aérea instalada:
 - * Cumple con la extensión determinada en los estándares de instalación de la empresa que presta el servicio;
 - * Presenta el cable coaxial tensado y escuadrado sin deformaciones en la trayectoria de la línea principal;
 - * Incluye la placa de identificación en el loop del TAP de la acometida externa que le corresponde al cliente, y;
 - * Se ubica en el punto del domicilio determinado con el cliente.

2. La acometida con cable coaxial externa por ductos instalada:
 - * Presenta el cable coaxial tensado libre de deformaciones en los puntos de conexión de la acometida;
 - * Incluye la placa de identificación en el loop del TAP de la acometida externa que le corresponde al domicilio del cliente, y;
 - * Cumple con la extensión determinada en los estándares de instalación de la empresa que presta el servicio.
3. La acometida con cable coaxial interna visible instalada:
 - * Cumple con la trayectoria acordada con el cliente;
 - * Incluye las grapas sujetas cables colocadas sin dañar el cable y a la distancia requerida por el material de la superficie en la que se colocan, y;
 - * Se presenta conectada al número de equipos determinados en la orden de trabajo y los acordados con el cliente.
4. La acometida con cable coaxial interna por ductos instalada:
 - * Presenta el cable libre de deformaciones y daños en los puntos de conexión de la acometida, y;
 - * Se encuentra conectada a los equipos del cliente determinados y acordados por la empresa.
5. El conector de la acometida con cable coaxial realizado:
 - * Incluye el conductor central del cable coaxial libre de malla y con el polietileno al ras del cuerpo del conector, y;
 - * Se presenta terminado de acuerdo con las especificaciones del fabricante del conector.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar para despejar la zona de instalación en el domicilio del cliente.	Comprensión
2. Parámetros de operación de los servicios y las extensiones.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES SITUACION EMERGENTE

1. Perforación de tubería de gas, agua y drenaje durante la instalación de la acometida con cable coaxial.

RESPUESTAS ESPERADAS

Cerrar el suministro del servicio inmediatamente después de que se suscita la perforación, informar al cliente el daño ocurrido, reportar al jefe inmediato, informar al cliente de la atención del daño ocasionado y continuar la instalación.

SITUACION EMERGENTE

2. Daños/robo parcial o total del vehículo/materiales/herramientas de trabajo durante la instalación de la acometida con cable coaxial.

RESPUESTAS ESPERADAS

Reportar al supervisor/persona responsable inmediatamente después de la detección del daño/robo y esperar indicaciones.

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Omitir las normas de seguridad determinadas por la empresa durante la instalación de las acometidas con cable coaxial.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que mantiene el área de trabajo aseada, libre de herramientas y desechos de materiales utilizados en la instalación.
2. Responsabilidad: La manera en que preserva la herramienta de trabajo completa y en condiciones de operación durante toda la jornada laboral.

GLOSARIO

1. Ducto: Manguera oculta en diversas superficies del domicilio y que une un punto con otro.
2. Loop: Tolerancia de cable para el manejo de cable coaxial cuyo propósito principal son evitar la filtración del agua al conector.
3. Tender: Hace referencia al conjunto de acciones que se deben realizar para la instalación de la acometida con cable coaxial tales como: desenrollar del cable coaxial, tensarlo y manipularlo.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0222	Reportar los resultados de la instalación de acometidas con cable coaxial

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Resguarda el vehículo asignado en el sitio determinado por la empresa:
 - * Al concluir el recorrido de la ruta de trabajo;
 - * Verificando que el vehículo se encuentre cerrado y libre de basura en el interior y exterior del mismo;
 - * Estacionando el vehículo en el lugar determinado por la empresa;
 - * Proporcionando al personal de seguridad de la empresa hora, kilometraje y nivel de combustible de llegada, y;
 - * Colocando las llaves del vehículo en el lugar determinado por la empresa.
2. Informa la atención de cada instalación de acometidas con cable coaxial:
 - * Proporcionando al despachador de la empresa la hora de llegada y salida de cada domicilio de instalación, y;
 - * Solicitando información sobre la confirmación de la siguiente instalación de acometida con cable coaxial a realizar.
3. Reporta la conclusión de la última instalación de acometida con cable coaxial
 - * Informando al despachador de la empresa la hora de término inmediatamente después de la salida del domicilio del cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La orden de trabajo elaborada:
 - * Incluye fecha de instalación y nombre del instalador;
 - * Contiene las cantidades de los materiales utilizados y la firma de conformidad del cliente, e;
 - * Incluye las observaciones y aclaraciones realizadas durante la instalación de la acometida con cable coaxial.
2. La bitácora de órdenes de instalación de acometidas con cable coaxial elaborada:
 - * Incluye número de contrato/cuenta de cada orden de trabajo atendida;
 - * Contiene datos del instalador asignado y fecha de elaboración, y;
 - * Corresponde al número de órdenes realizadas durante la jornada de trabajo

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que entrega diariamente la bitácora de órdenes de instalación de acometidas con cable coaxial a la persona determinada por la empresa.

GLOSARIO

1. Despachador: Persona asignada para el apoyo de los instaladores y que brinda el seguimiento de las órdenes de trabajo.

I.- Datos Generales

Código: NUOPT005.01
Título: Biselado y montaje de lentes oftálmicas graduadas

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que biselan y montan lentes oftálmicas graduadas y cuyas competencias incluyen preparar equipo, herramientas y materiales del banco de bisel, biselar y montar lentes oftálmicas graduadas en sus respectivos armazones.

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

La presente actualiza a la NTCL COPT0658.01 Procesamiento de lentes ópticas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 del octubre de 2006.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Sector Optico

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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
Operadores de máquinas para fabricar lentes ópticas	0572-23
Ocupaciones:	Código:
Biselador de cristales	0572-23-01

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

31-33 Industrias manufactureras

Subsector:

339 Otras industrias manufactureras

Rama:

3391 Fabricación de equipo y material para uso médico, dental y para laboratorio

Subrama:

33911 Fabricación de equipo y material para uso médico, dental y para laboratorio

Clase:

339113 Fabricación de instrumentos y aparatos ópticos de uso oftálmico

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: "COPT0658.01 Procesamiento de lentes ópticas", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre del 2006.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencia laboral tramitados en base a la Norma Técnica de Competencia Laboral que se abroga y que se encuentren pendientes de concluir, se resolverán conforme a la misma y tendrán para su conclusión un plazo máximo de cuatro meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la presente Norma Técnica de Competencia Laboral.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Opticas DEVLIN
- Cristal y Plástico de México, S.A. de C.V.
- Ofta-lent de México, S.A. de C.V.
- Berdico, S.A. de C.V.

II.- Perfil de la NTCL

	Elemento 1 de 3
	- Preparar equipo, herramientas y materiales del banco de bisel
Unidad	Elemento 2 de 3
Biselado y montaje de lentes oftálmicas graduadas	- Biselar las lentes oftálmicas graduadas
	Elemento 3 de 3
	- Montar lentes oftálmicas graduadas en el armazón

III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código: NUOPT005.01 **Unidad:** Biselado y montaje de lentes oftálmicas graduadas

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0212	Preparar equipo, herramientas y materiales del banco de bisel

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el estado físico de las lentes:
 - * Después del proceso de generado/tallado;
 - * Revisando sobre un fondo negro mate que las lentes estén libres de poros, rayas, aberraciones y burbujas;
 - * Corroborando en el lensómetro que la graduación, el tratamiento, el material y el eje de las lentes corresponda con el requerido en la orden de pedido, y;
 - * Confirmando que la lente izquierda esté diferenciada de la lente derecha con una marca.
2. Verifica el funcionamiento de la biseladora:
 - * Revisando que las piedras de desbaste y biselado giren de manera uniforme al encenderla, y;
 - * Corroborando que la irrigación de agua sobre las piedras de desbaste y biselado es constante y uniforme.
3. Ajusta el lensómetro:
 - * Limpiando con un paño limpio/papel el ocular del lensómetro;
 - * Colocando el tambor de poder y de ejes en 0°/180°, y;
 - * Girando su ocular hasta lograr la nitidez de la cruz de fe.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bloqueadora verificada:
 - * Está limpia y funcionando;
 - * Tiene los cuadrantes alineados con sus patrones de calibración, y;
 - * Muestra los cuadrantes claros al iluminarse la pantalla.
2. El equipo de medición para el biselado de las lentes verificado:
 - * Está limpio y funcionando;
 - * Presenta el lensómetro con cruz de fe clara y nítida;
 - * Incluye reglas sin roturas/fisuras y con la escala legible, y;
 - * Tiene el calibrador de espesores con su escala en cero.

3. La herramienta seleccionada para el biselado de las lentes:
 - * Presenta desarmadores y pinzas con sus puntas completas y sin roturas;
 - * Incluye tuerqueros con sus lados definidos y libres de despostillados, y;
 - * Contiene el master sin fisuras y con líneas definidas.
4. El armazón para el montaje de las lentes verificado:
 - * Corresponde con las características físicas descritas en la orden de pedido y con las lentes a montar, y;
 - * Está completo y libre de roturas.
5. El área del banco de bisel aseada:
 - * Está libre de residuos de las lentes, y;
 - * Presenta insumos y herramientas acomodados en el área de trabajo de acuerdo a las etapas del proceso de bisel.
6. Las lentes marcadas:
 - * Están libres de fisuras en sus contornos, y;
 - * Presentan el eje del cilindro y el centro óptico identificados con puntos de tinta de acuerdo con lo especificado en la Rx.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar cuando el equipo del banco de biselado presenta fallas mayores.	Conocimiento
2. Condiciones físicas que debe presentar la biseladora para avisar que requiere mantenimiento.	Conocimiento
3. Acciones a realizar cuando un armazón: <ul style="list-style-type: none"> * Tiene características distintas a las especificadas en la orden de pedido. * Tiene un diseño no apto para montar la lente. * Presenta anomalías que impiden el montaje de las lentes. 	Conocimiento
4. Tolerancia de la graduación y ejes en lentes oftálmicas de acuerdo a la ANSI Z80.1-última versión.	Aplicación

GLOSARIO

1. Aberraciones: Son las imperfecciones que tiene un sistema óptico y que evitan crear una imagen perfecta.
2. Biselado: Es el terminado que se le da a la lente oftálmica graduada de acuerdo al diseño del armazón.
3. Burbujas: Se le conoce así al aire atrapado durante el proceso de polimerización de la lente.
4. Cruz de fe: Es la imagen en forma de cruz que se observa a través del ocular del lensómetro.
5. Cuadrante: Son las líneas/ejes de la bloqueadora que se toman como referencia para la fijación del block al material utilizado.
6. Eje de la lente: Refiere a la línea que une los centros de curvatura de las dos caras esféricas de las lentes.
7. Graduación: Hace alusión al poder refractivo de la lente.
8. Herramientas: Son desarmadores, pinzas, tuerqueros, master, entre otras.
9. Lensómetro: Es el instrumento óptico que sirve para medir la potencia de una lente.
10. Master: Se llama así a la plantilla con líneas paralelas utilizada para alinear la oblea/puntos.

11. Orden de pedido: Es la receta que envía el refraccionista/profesional de la salud visual para la graduación del tipo de lente requerida.
12. Poros: Se le conoce de esta manera a los puntos de residuos de material en la lente.
13. Rayas: Son defectos que presenta la lente después del proceso del pulido y afinado.
14. Rx: Refiere al poder de la lente expresado en dioptrías y a los grados de ubicación del eje del cilindro.
15. Tipo de lentes: Es el diseño de la lente, el cual puede ser monofocal, bifocal y progresivo.
16. Tratamientos: Se refiere a los recubrimientos/protecciones que se le aplican a las lentes oftálmicas como pueden ser antirrayas, antirreflejante, tinte entre otros.
17. Tuerqueros: Es una herramienta que se utiliza para apretar/aflojar las tuercas.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0213	Biselar las lentes oftálmicas graduadas

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Traza la mica de presentación/lente biselada/aro de armazón en las lentes:
 - * Colocándola de manera centrada y alineada en la trazadora;
 - * Fijándola a las mordazas de la trazadora sin dañarla;
 - * Corroborando la ausencia de juego entre las mordazas de la trazadora y la mica de presentación/lente biselada/aro de armazón, y;
 - * Accionando la trazadora con los datos ingresados.
2. Bloquea las lentes:
 - * Alineando los cuadrantes de la bloqueadora de acuerdo con el resultado del cálculo de descentrado y de altura;
 - * Alineando los puntos de progresivo/monofocal/oblea de las lentes con el cuadrante de la bloqueadora, y;
 - * Adhiriendo un block a la lente de acuerdo con su tamaño hasta dejarlos sin juego entre ambos.
3. Programa la biseladora:
 - * Verificando que las piedras de la biseladora estén sin movimiento;
 - * Utilizando un chuck acorde con el diseño de la máquina y al tamaño de las lentes;
 - * Asegurando firmemente las lentes bloqueadas al chuck de la biseladora, e;
 - * Ingresando al sistema de la máquina el material de la lente y el tipo de bisel de acuerdo al diseño del armazón.
4. Desbloquea las lentes:
 - * Usando la herramienta de acuerdo al tipo del block utilizado, y;
 - * Retirando el block sin dañar el tratamiento/las lentes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las lentes trazadas:
 - * Tienen la forma determinada por la mica de presentación/armazón establecida en la orden de pedido.
2. Las lentes biseladas:
 - * Están libres de imperfecciones y despostillados, y;
 - * Tienen sus contornos libres de filo y la forma, tamaño y tipo de bisel de acuerdo con el diseño del armazón y los acabados requeridos en la orden de pedido.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Criterios para determinar ajustes de biselado.	Conocimiento
2. Cálculo de descentrado y de altura.	Aplicación

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Biselar las lentes con las guardas de la máquina biseladora abiertas.

GLOSARIO

1. Block: Es el herramental utilizado para fijar la lente al chuck de la biseladora.
2. Chuck: Se le conoce así a la parte de la biseladora en la que se sujeta la lente.
3. Oblea: Es un lente adicionado a la lente oftálmica graduada, utilizado para la visión de cerca.
4. Puntos de progresivo: Señalización que referencia la ubicación de la zona de transición del poder de la lente.
5. Trazadora: Equipo que se utiliza para el trazo de un patrón en la lente.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0214	Montar lentes oftálmicas graduadas en el armazón

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ranura las lentes:
 - * Después de biselarlas;
 - * Ajustando el disco de la ranuradora de acuerdo con la profundidad de la ranura requerida por el diseño del armazón;
 - * Alineando la trayectoria del disco de la ranuradora con sus guías, y;
 - * Pasando el disco de la ranuradora en las lentes hasta dejar la ranura requerida por el diseño del armazón.
2. Perfora las lentes:
 - * Después de biselarlas;
 - * Alineándolas con la plantilla/armazón;
 - * Marcando los puntos de perforación en las lentes de acuerdo con la plantilla/armazón;
 - * Utilizando una fresa/broca de acuerdo con el diámetro del tornillo del armazón, y;
 - * Taladrando sobre las marcas de perforación de las lentes.
3. Ajusta el armazón de acetato/pasta:
 - * Calentándolo en la tina de arena/ventilete sin dañarlo, y;
 - * Corroborando que las lentes coincidan con los aros del armazón.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las lentes perforadas montadas:
 - * Tienen la alineación y el tamaño de la perforación de acuerdo con la plantilla/armazón, y;
 - * Están montadas en un armazón de tres piezas metálico/de pasta.
2. Las lentes ranuradas montadas:
 - * Presentan el nylon sólo dentro de la ranura de las lentes;
 - * Tienen sus ranuras alineadas conforme al espesor de las lentes, y;
 - * Están montadas en un armazón volado metálico/de pasta.

3. Las lentes montadas en el armazón metálico completo:
 - * Están biseladas, limpias, libres de daños físicos, defectos superficiales y de juego entre la lente y el armazón;
 - * Tienen la unión de barril/caja del aro del armazón completamente cerrada;
 - * Contienen los tornillos sin daños en la cuerda/cabeza;
 - * Están alineadas con respecto a la superficie horizontal de referencia;
 - * Tienen las varillas y plaquetas niveladas de acuerdo al diseño del armazón, y;
 - * Corresponden con lo especificado en la orden de pedido.
4. Las lentes montadas en el armazón de pasta completo:
 - * Están biseladas, limpias, libres de daños físicos, defectos superficiales y de juego entre la lente y el armazón;
 - * Están alineadas con respecto a la superficie horizontal de referencia;
 - * Tienen las varillas y plaquetas niveladas de acuerdo al diseño del armazón, y;
 - * Corresponden con lo especificado en la orden de pedido.
5. Las lentes bifocales montadas en el armazón:
 - * Están alineadas horizontalmente con respecto a su línea de oblea y de acuerdo con la altura indicada en la Rx.
6. Las lentes progresivas montadas en el armazón:
 - * Presentan sus puntos de referencia alineados horizontalmente, y;
 - * Tienen correspondencia con la marca de visión de lejos y con la marca de la mica de presentación/Rx especificada en la orden de pedido.

GLOSARIO

1. Lentes bifocales: Se les conoce de esta forma a las lentes con dos focos, la parte superior destinada para la visión lejana y la inferior para la visión próxima.
2. Lentes progresivas: Son las lentes que poseen diferentes áreas de potencia dióptrica uniforme y progresiva utilizada en la corrección de la presbicia.
3. Ranura: Es un canal angosto cortado en la superficie de una pieza de trabajo.

I.- Datos Generales

Código:

NUTUR011.01

Título:

Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que supervisan al personal, la administración y las instalaciones, material y equipo de trabajo de la recepción.

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

La presente actualiza a la NTCL "CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de Diciembre del 2000.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrollo:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

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
Gerente de servicios de alojamiento	0724-02
Ocupaciones:	Código:
Administrador de Hotel	0724-02-01
Gerente de Hotel (Pequeño Establecimiento)	0724-02-04
Gerente de Recepción	0724-02-05

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:

721 Servicios de alojamiento temporal

Rama:

7211 Hoteles, moteles y similares

Subrama:

72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

Clase:

721111 Hoteles con otros servicios integrados

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 "CTUR0051.02 Coordinación de los servicios de hospedaje", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre del 2000.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencia laboral tramitados en base a la Norma Técnica de Competencia Laboral que se abroga y que se encuentren pendientes de concluir, se resolverán conforme a la misma y tendrán para su conclusión un plazo máximo de cuatro meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la presente Norma Técnica de Competencia Laboral.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- N H Ciudad de México
- Hotel Presidente Intercontinental, Ciudad de México
- Hotel Melia Reforma
- Holiday Inn Express
- Hotel Nikko

II.- Perfil de la NTCL

	Elemento 1 de 3
	- Supervisar al personal, instalaciones y equipo de trabajo de la recepción
Unidad	Elemento 2 de 3
Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped	- Supervisar la administración de la recepción
	Elemento 3 de 3
	- Supervisar la atención al huésped en la recepción

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

NUTUR011.01

Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0233	Supervisar al personal, instalaciones y equipo de trabajo de la recepción

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la bitácora de la recepción:
 - * Revisando que incluya la fecha, turno, personal que labora y los comentarios de los pendientes del día, y;
 - * Comprobando que indique el seguimiento que se le ha dado a los pendientes de la recepción.
2. Realiza el briefing con el personal de la recepción:
 - * Informando al personal el porcentaje de ocupación del establecimiento, situaciones extraordinarias, los pendientes del área, eventos y llegadas de grupos de personas importantes del día;
 - * Revisando que el personal de recepción cumpla con el estándar de presentación personal determinando por el establecimiento, y;
 - * Corroborando la asistencia y puntualidad al trabajo del personal de recepción de acuerdo con lo establecido en el rol de horarios.
3. Verifica el registro del personal de la recepción:
 - * Corroborando que contenga los horarios y nombres del personal a su cargo;
 - * Comprobando que incluya la firma de los asistentes, faltas y retardos del personal a su cargo, y;
 - * Revisando que el personal que está registrado realmente es el que se encuentra laborando.
4. Verifica las condiciones físicas de las instalaciones y mobiliario de la recepción:
 - * Revisando visualmente que estén libres de defectos físicos, de polvo, de basura y sin daños mediante recorridos en la recepción.
5. Revisa el funcionamiento del equipo de operación de la recepción:
 - * Confirmando con los recepcionistas que se encuentra en condiciones de uso y en el lugar determinado por el establecimiento;
 - * Registrando fallas detectadas en el equipo de operación de la recepción en el formato utilizado por el establecimiento, y;
 - * Notificando al área correspondiente las fallas detectadas en el equipo de operación de la recepción.
6. Confirma la disponibilidad de habitaciones del establecimiento:
 - * Consultando con el recepcionista las llegadas programadas en el sistema de operación y en el reporte de ocupación, y;
 - * Revisando el nivel de ocupación de habitaciones del establecimiento en el sistema de operación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El rol de horarios del personal de la recepción elaborado:
 - * Especifica las actividades a realizar para cada empleado de acuerdo con el porcentaje de ocupación determinado en los reportes de ocupación, e;
 - * Indica horarios de entrada, salida y descansos del personal a su cargo.
2. La requisición de los consumibles del personal de la recepción elaborada:
 - * Especifica los productos existentes y faltantes reportados por el personal de recepción;
 - * Incluye la cantidad de insumos requeridos por el personal de recepción de acuerdo con el nivel de ocupación, y;
 - * Tiene la firma del solicitante y la firma de autorización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. Criterios para la disposición del paid out. Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que su presentación personal demuestra pulcritud e higiene durante su jornada laboral.
2. Responsabilidad: La manera en que cumple con sus actividades aún cuando están fuera de su horario de trabajo.

GLOSARIO

1. Bitácora de recepción: Es la lista de pendientes a solucionar por el área de recepción y que están determinadas con base en la operación.
2. Briefing: Se le conoce de esta manera a la breve reunión informativa que realiza el supervisor con los recepcionistas al inicio de sus actividades.
3. Consumibles: Es la papelería utilizada para la operación de la recepción, tales como hojas, grapas, sobres, clips, plumas, llaves magnéticas, entre otros.
4. Equipo de operación: Refiere a las computadoras, terminales punto de venta, impresoras, editores de llaves, engrapadoras, conmutador, utilizados en la operación del área de recepción.
5. Llegadas programadas: Son las llegadas esperadas de reservaciones registradas con antelación en el sistema de operación del establecimiento.
6. Nivel de ocupación: Se refiere al número de habitaciones ocupadas en el establecimiento.
7. Registro de personal: Documento que sirve de control de asistencia del personal de área de recepción.
8. Requisición: Es el documento en el cual se hace la solicitud de los suministros requeridos por el área de recepción.
9. Sistema de operación: Refiere al mecanismo en donde se registran y controlan todos los movimientos financieros, de servicios, entre otros, del área de recepción.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0234	Supervisar la administración de la recepción

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica saldos altos de los huéspedes:
- * Revisando el listado de saldos en el sistema de operación;
 - * Identificando en el listado a los huéspedes con saldos que han excedido el límite de crédito permitido por el establecimiento, y;
 - * Solicitándole al huésped que ha excedido el límite de crédito permitido que realice un corte parcial de su saldo.
2. Determina ajustes en la cuenta final del huésped:
- * Siguiendo las políticas del establecimiento;
 - * Conforme a la situación presentada por el huésped, y;
 - * Autorizando con su firma el misceláneo de ajuste.
3. Verifica cuentas de la recepción al margen:
- * Identificando en el sistema de operación los motivos por los cuales las cuentas se encuentran al margen;
 - * Canalizando las cuentas al área responsable, y;
 - * Dando de baja las cuentas en el sistema de operación al estar saldadas.

4. Verifica el corte de cajero de la recepción:
 - * Confirmando la correspondencia entre los movimientos contables registrados en la terminal punto de venta con los registrados en el sistema contable/operativo;
 - * Revisando que contenga el soporte documental de los movimientos registrados, y;
 - * Corroborando que corresponde con los cargos hechos en el día.
5. Verifica el fondo de caja del área de recepción:
 - * Comprobando que incluya vales, cupones, misceláneos y paid out, con la firma del personal autorizado por el establecimiento, y;
 - * Revisando que contenga la cantidad de dinero reportada por el recepcionista.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Políticas para determinar el cargo de no show al huésped.	Conocimiento
2. Manejo que se da a los clientes que por cuestiones de ocupación del establecimiento ya no es posible su alojamiento.	Conocimiento

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Ajustes: | Son los cargos rechazados por el huésped que se omiten de su cuenta total. |
| 2. Corte de cajero: | Reporte de movimientos contables del recepcionista, debidamente soportados, efectuados durante el turno. |
| 3. Cuentas al margen: | Son cuentas pendientes por liquidar. |
| 4. Fondo de caja: | Refiere a la cantidad de efectivo establecida para la operación de la recepción y cuyo uso es exclusivo para el servicio de los huéspedes. Está integrado por dinero en efectivo y documentos tales como misceláneos, cupones y facturas. |
| 5. Misceláneo: | Comprobante y soporte documental de algún pago por servicios extraordinarios al huésped. Pueden ser vales por cambios de divisas y vales de caja. |
| 6. Paid out: | Es el justificante de la salida de efectivo del fondo de caja para el pago de algún servicio externo/interno del huésped. |
| 7. Terminal punto de venta: | Se refiere al equipo electrónico utilizado en el cobro de cuentas mediante tarjetas de crédito/débito también denominado TPV. |
| 8. Saldos altos: | Es la falta de crédito suficiente de un huésped para saldar el monto total de su cuenta. |
| 9. Vales: | Son los soportes documentales de faltantes en caja autorizados por el jefe inmediato en turno. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0235	Supervisar la atención al huésped en la recepción

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende quejas/solicitudes del huésped durante su estancia en el establecimiento:
 - * Presentándose ante el huésped;
 - * Preguntándole sobre su queja/solicitud;
 - * Solucionando inmediatamente su queja/solicitud;
 - * Dándole seguimiento a su queja/solicitud con la persona/área correspondiente, y;
 - * Confirmando con el huésped que su queja/solicitud ha sido resuelta.
2. Supervisa al recepcionista:
 - * Durante el registro de entrada, estancia y salida del huésped;
 - * Verificando que brinde un trato amable al huésped;
 - * Observando sus mejores prácticas y áreas de oportunidad en su trato al huésped;
 - * Corroborando que la información que proporcionada al huésped esté de acuerdo con los servicios que brinda el establecimiento, y;
 - * Confirmando que la atención al huésped cumpla con los estándares y procedimientos determinados por el establecimiento.

3. Retroalimenta al recepcionista sobre la atención al huésped:
 - * Al momento de identificar errores/omisiones durante la atención al huésped;
 - * Mencionándole verbalmente los errores/omisiones detectadas durante la atención al huésped;
 - * Ejemplificándole las acciones correctas que debe realizar mediante la atención al huésped, y;
 - * Confirmando que realice las acciones señaladas conforme a las recomendaciones emitidas.
4. Canaliza al personal de la recepción a los cursos de capacitación/inducción del establecimiento:
 - * Identificando en un listado al personal al cual le hace falta recibir los cursos de capacitación/inducción del establecimiento;
 - * Notificando al personal al cual le hace falta recibir cursos de capacitación/inducción del establecimiento nombre, lugar, fecha y duración del curso, y;
 - * Confirmando con el área de recursos humanos la realización de los cursos de capacitación/inducción y la asistencia del personal de la recepción.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La tarjeta de registro del huésped verificada:
 - * Indica los requerimientos solicitados por el huésped en la reservación;
 - * Corresponde con la tarifa establecida y tipo de habitación especificada en la reservación, y;
 - * Contiene la forma de pago por los servicios y la firma del huésped.
2. Las encuestas sobre el servicio prestado por el establecimiento verificadas:
 - * Corresponden con el porcentaje requerido por el establecimiento;
 - * Tienen nombre, fecha, correo electrónico y número de habitación ocupada por el huésped que realiza registro de salida, e;
 - * Incluyen los comentarios del huésped sobre el servicio recibido.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Situaciones en las cuales se debe disponer del misceláneo para la atención al huésped en el establecimiento. Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige cordialmente al huésped para la solución de sus solicitudes/quejas.
2. Cooperación: La manera en que se coordina e interactúa con otras áreas del establecimiento durante la atención al huésped.
3. Responsabilidad: La manera en que atiende al huésped cuando se presentan situaciones extraordinarias relacionadas con el personal de recepción/huésped.
4. Tolerancia: La manera en que muestra atención y comprensión ante la alteración del comportamiento de los huéspedes y da solución a su problema.

GLOSARIO

1. Forma de pago: Se refiere a la manera en que el huésped realiza el pago de los servicios prestados. Puede ser dinero en efectivo, tarjeta de crédito/débito, cheques de viajero, divisa extranjera y cupones.

Juan Manuel Mancilla López, Director de Evaluación de Organos Desconcentrados en el Sector Paraestatal y Secretario de Actas Suplente 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/I-09/02-S, es fiel de lo desahogado en la Primera Sesión de 2009, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los veinticuatro días del mes de febrero de dos mil nueve, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.