

SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA

ACUERDO SO/II-10/02-S, mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba el Estándar de Competencia EC0073.

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

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Segunda Sesión Ordinaria de 2010, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el veintiuno de mayo de 2010, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/II-10/02-S

Con fundamento en los artículos 21, 22, 25, 26 y 27 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de noviembre de 2009, el Comité Técnico aprueba los siguientes Estándares de Competencia (EC):

1. Proveer talento humano a organizaciones.
2. Prestación de servicios de consultoría para la implementación del sistema de gestión del modelo de equidad de género.
3. Atención de la lengua materna a población hablante de lengua indígena en programas sociales.
4. Manejo higiénico de alimentos.
5. Facilitación de la información en poder del sujeto obligado.
6. Atención de colisión en cruceros a usuarios de seguros de auto.
7. Facilitación de sesiones de aprendizaje presenciales
8. Coordinación de grupos técnicos para el desarrollo del Estándar de Competencia
9. Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia
10. Gestión de fondos de aseguramiento agrícola
11. Atención *in situ* al visitante durante recorridos turísticos

Por lo antes expuesto y fundado, se instruye a la Dirección General de la Entidad para que gestione la publicación en el Diario Oficial de la Federación de los 11 nuevos Estándares de Competencia mencionados, mismos que a continuación se describen:

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0073 Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de autos.¹

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden a los usuarios de seguros de autos en el lugar de ocurrencia de un siniestro y cuyas competencias incluyen el reconstruir el siniestro, asesorar al asegurado y deslindar responsabilidades.

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

Descripción del Estándar de Competencia

Este EC evalúa la competencia de las personas que se desempeñan como ajustadores/asesores de siniestros dentro de las cuales están: confirmar la información sobre el siniestro, recopilar información sobre el mismo, presentar ésta al conductor del vehículo asegurado, asesorar al conductor del vehículo asegurado en el deslinde de responsabilidades y reportar a su cabina/central la atención proporcionada.

¹. Texto ajustado conforme a la fe de erratas. 3ra. Sesión Ordinaria del H. Comité Técnico, 26 de agosto 2010.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Grupo Nacional Provincial S.A.B

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

21/05/2010

Fecha de publicación en el D.O.F.:

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional

Agentes y corredores de seguros y fianzas

Ocupaciones asociadas:

Agente de Fianzas

Agente de Seguros

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Ajustador de siniestros

Asesor de siniestros

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

Sector:

52 Servicios financieros y de seguros

Subsector:

524 Compañías de fianzas seguros y pensiones

Rama:

5241 Instituciones de seguros y fianzas

Subrama:

52411 Compañías especializadas en seguros de vida

52421 Agentes Ajustadores y gestores de seguros y fianzas

Clase:

524110 Compañías especializadas en seguros de vida

524210 Agentes Ajustadores y gestores de seguros y fianzas

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Grupo Nacional Provincial

Detalles de la práctica

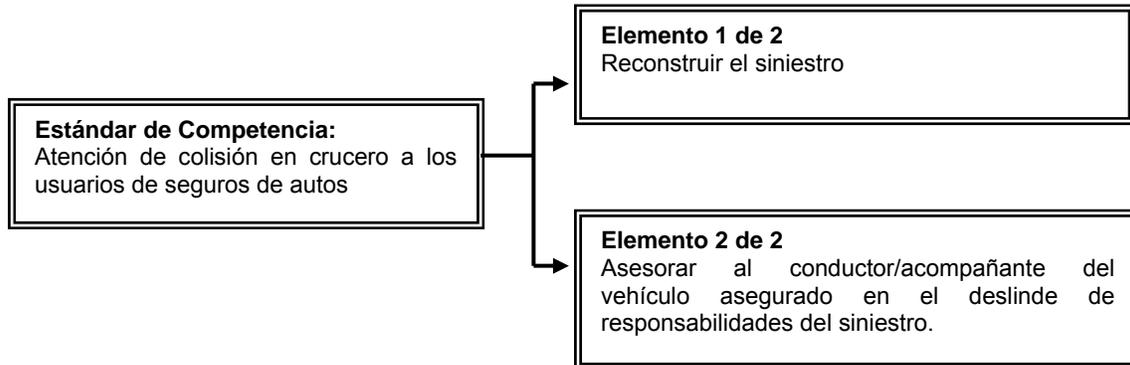
- Es necesario que la persona que presente la evaluación sepa manejar automóvil y tenga licencia de manejo vigente.

Apoyos

-

Duración estimada de la evaluación**Referencias de Información**

- Reglamento de tránsito de acuerdo con la localidad en la que se aplique la evaluación.
- Condiciones generales de póliza.
- Guía de asignación de responsabilidad.

II.- Perfil del Estándar de Competencia**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 2	EO346	Reconstruir el siniestro.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Confirma la información recibida sobre el siniestro:
 - Antes de trasladarse al lugar de ocurrencia del siniestro, y;
 - Corroborando con cabina la información sobre el siniestro asignado vía radiofrecuencia/mensaje de texto.
- Se traslada al lugar de ocurrencia del siniestro:
 - Al momento de recibir la información sobre el siniestro asignado enviada por cabina vía radiofrecuencia/mensaje de texto;
 - Llegando al lugar de ocurrencia del siniestro dentro del rango de tiempo establecido por la institución, y;
 - Reportando a cabina vía radiofrecuencia su arribo al lugar del siniestro.
- Se presenta con el conductor/acompañante del vehículo asegurado:
 - Al momento de arribar al lugar de ocurrencia del siniestro, y;
 - Siguiendo el protocolo establecido por la institución.
- Recaba información sobre del siniestro en el lugar de ocurrencia:
 - Solicitando al conductor/acompañante del vehículo asegurado/agente de tránsito licencia de conducir y tarjeta de circulación;
 - Devolviendo al conductor/acompañante del vehículo asegurado/agente de tránsito licencia de conducir y tarjeta de circulación después de recabar la información;
 - Solicitando la póliza del seguro al conductor/acompañante del vehículo asegurado;
 - Revisando la vigencia y el estatus de la póliza del seguro;
 - Solicitando al conductor/acompañante del vehículo asegurado su declaración escrita sobre la ocurrencia del siniestro;

- Solicitando a los conductores de los vehículos involucrados una declaración verbal sobre la ocurrencia del siniestro;
 - Revisando si en el lugar de ocurrencia del siniestro hay presencia de agentes de tránsito/existencia semáforos/señalamientos restrictivos y preventivos/amplitud de las vías;
 - Solicitando a testigos información sobre la ocurrencia del siniestro, en caso de que los haya;
 - Verificando si hay lesionados como consecuencia del siniestro, y;
 - Tomando fotos del lugar del accidente y de los vehículos involucrados en el siniestro de acuerdo con el protocolo de la empresa.
5. Verifica que el vehículo siniestrado sea el bien asegurado:
- Cotejando que la calca/foto del vin del número de serie/ número de motor/placas, el modelo, el tipo y el uso del vehículo siniestrado corresponda con el amparado en la póliza del seguro.
6. Verifica los daños físicos del vehículo asegurado y de terceros como consecuencia del siniestro:
- Revisando si el vehículo asegurado y el de terceros tiene corrimiento de lámina/hundimientos;
 - Revisando en el vehículo asegurado y en el de terceros la existencia de óxido;
 - Revisando en el lugar de ocurrencia del siniestro la existencia de rastros de colisión, y;
 - Revisando la preexistencia de daños en el vehículo asegurado y en el de terceros.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El croquis del lugar de ocurrencia del siniestro elaborado:
- Presenta la orientación de punto cardinal norte;
 - Tiene el nombre de las calles en la cuales ocurrió el siniestro;
 - Indica la amplitud de cada una de las calles en las que ocurrió el siniestro, cuando aplique;
 - Tiene la representación de los vehículos siniestrados con la posición y dirección en la que quedaron;
 - Especifica los sentidos de las avenidas y carriles de las calles en las cuales ocurrió el siniestro;
 - Tiene señalado el vehículo asegurado y el del tercero, y;
 - Están representados los señalamientos de tránsito.
2. El formato de declaración de colisión del conductor/acompañante del vehículo asegurado elaborado:
- Tiene la fecha y hora de ocurrencia del siniestro;
 - Indica el número del siniestro/reporte;
 - Incluye el nombre de las calles, la Delegación/Municipio y Estado en el cual ocurrió el siniestro;
 - Tiene la versión escrita del conductor/acompañante del vehículo asegurado sobre cómo ocurrió el accidente;
 - Tiene el lugar y fecha de la atención proporcionada por el ajustador;
 - Incluye el nombre y la firma del conductor del vehículo asegurado;
 - Indica el número, vigencia, cobertura y estatus de la póliza del seguro;
 - Tiene la calca/foto del vin del número de serie, el modelo, el número de motor, el tipo, las placas y uso del vehículo asegurado;
 - Incluye con la calca/foto del vin del número de serie, el modelo, el número de motor, el tipo y uso del vehículo de los terceros afectados en el siniestro;
 - Tiene el nombre, dirección y teléfono del propietario/conductor del vehículo asegurado y de los terceros afectados en el siniestro;
 - Incluye la descripción de los daños de los involucrados y el monto estimado de los daños/vehículos/bienes involucrados;
 - Tiene la descripción de lesiones y estimado del conductor/ocupante/terceros, y;
 - Tiene los datos de las otras compañías de seguros implicadas, en caso de que las haya.

3. Las fotografías del siniestro tomadas:
- Contienen por lo menos una fotografía panorámica del siniestro en la que aparece el vehículo asegurado;
 - Incluyen una fotografía de la licencia del conductor/acompañante del vehículo asegurado cuando aplique;
 - Tienen una fotografía del número del siniestro;
 - Incluye una fotografía del tercero;
 - Incluye una fotografía del vin del número de serie del vehículo asegurado;
 - Tienen una fotografía de los rastros de colisión del siniestro;
 - Incluye una fotografía de las placas de los vehículos involucrados;
 - Incluyen una fotografía con acercamiento del daño, y;
 - Tienen una fotografía de los señalamientos de tránsito en caso de haberlos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Condiciones y exclusiones de las coberturas de la póliza.	Conocimiento.
2. Procedimiento a seguir ante las autoridades correspondientes a consecuencia del hecho de tránsito.	Comprensión.
3. Interpretación de mapas y croquis.	Conocimiento.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|-----------------|--|
| 1. Amabilidad: | La manera en que da un trato cordial al conductor/acompañante del vehículo asegurado al presentarse para prestar el servicio de asesoría. |
| 2. Cooperación: | La manera en que proporciona y solicita información al conductor/acompañante del vehículo asegurado /terceros/agentes de tránsito/ testigos durante el proceso de recopilación de información. |
| 3. Limpieza: | La manera en que su presentación personal es pulcra, con ropa limpia y zapatos lustrados. |

GLOSARIO

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Bienes involucrados: | Hace alusión a todo bien material afectado en un siniestro. |
| 2. Calca/Foto del vin: | Es la Cinta Mágica con la cual se sustrae la serie del chasis del automóvil que lo identifica. |
| 3. Corrimiento de lámina: | Refiere a la marca/huella que deja el contacto entre dos vehículos/un bien. |
| 4. Crucero: | Es una intersección de dos/más vías de comunicación. |
| 5. Hundimientos: | Refiere al grado de deformación que tiene la pieza al recibir un golpe. |
| 6. Póliza: | Es el documento emitido por la compañía de seguros en los que constan los derechos y obligaciones de las partes. |
| 7. Rastros de Colisión: | Son las evidencias/ restos del impacto, en un solo evento, del vehículo con uno/más objetos inclusive el vehículo mismo y que como consecuencia cause daños materiales. |
| 8. Siniestro: | Refiere a la causa fortuita en la que resultan afectados los bienes asegurados indemnizando de forma concreta lo que se establezca en el contrato. |

Referencia	Código	Título
2 de 2	EO347	Asesorar al conductor/acompañante del vehículo asegurado en el deslinde de responsabilidades del siniestro.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el estatus de la póliza del seguro del vehículo asegurado:
 - Corroborando con cabina que la póliza del seguro esté vigente y pagada, y;
 - Revisando que la cobertura contratada en la póliza del seguro cubra el riesgo que generó el siniestro.
2. Brinda asesoría sobre los servicios del seguro al conductor/acompañante del vehículo asegurado:
 - Preguntando al conductor/acompañante del vehículo asegurado y terceros si presentan alguna lesión;
 - Mostrando al conductor/acompañante del vehículo asegurado la reconstrucción de los hechos elaborada;
 - Explicando al conductor/acompañante del vehículo asegurado las coberturas contratadas en su póliza del seguro, y;
 - Explicando al conductor/acompañante del vehículo asegurado cada uno de los pasos en los que se encuentra la asesoría.
3. Explica al conductor/acompañante del vehículo asegurado su participación y responsabilidad en la ocurrencia del siniestro:
 - Mencionándole el concepto del artículo del reglamento de tránsito de la entidad infringido de acuerdo con la declaración escrita y con el croquis de ocurrencia del siniestro;
 - Cotejando la declaración escrita con el croquis de ocurrencia del siniestro y con el lugar del siniestro, y;
 - Explicándole una imagen de la guía de asignación de responsabilidad que corresponda con las características del siniestro.
4. Plantea al conductor/acompañante del vehículo asegurado las conclusiones del deslinde:
 - Preguntándole nuevamente si presenta alguna lesión;
 - Entregándole la documentación requisitada de acuerdo con las características del siniestro, y;
 - Segmentando el vehículo asegurado/tercero de acuerdo con las políticas de segmentación vigentes de la compañía.
5. Reporta la conclusión del siniestro:
 - Comunicando a cabina vía radiofrecuencia que ha concluido con la atención del siniestro;
 - Informando a cabina quién fue el responsable del siniestro, y;
 - Proporcionando a cabina la información que cada compañía de seguros requiera.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Informe del siniestro elaborado:
 - Especifica quién fue el responsable del siniestro;
 - Contiene un croquis del lugar donde ocurrió el siniestro
 - Indica los datos relevantes para el deslinde de responsabilidades;
 - Tiene nombre, firma y clave de radio del ajustador;
 - Incluye el lugar y fecha de ocurrencia del siniestro, y;
 - Tiene las reservas por coberturas afectadas.
2. La documentación requisitada:
 - Tiene la papelería de acuerdo a las características del siniestro.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Acciones a realizar en caso de que no haya un acuerdo entre las partes involucradas en el siniestro. | Conocimiento |
| 2. Normas generales de circulación del Reglamento de Tránsito. | Comprensión |
| 3. Estimación del monto/daños derivados del siniestro. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Agresión física por parte del conductor/acompañante del vehículo asegurado/tercero.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Calmar al conductor/acompañante del vehículo asegurado/tercero, no responder a la agresión, solicitar el apoyo de las autoridades y notificar a sus superiores.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que trata y se dirige al cliente sin palabras altisonantes y hablándole de Usted en todo momento. |
| 2. Limpieza: | La manera en que entrega los documentos libres de roturas y manchas. |
| 3. Perseverancia: | La manera en que negocia con el conductor/acompañante del vehículo asegurado/las partes afectadas/agentes de tránsito/aseguradoras hasta la conclusión del servicio. |
| 4. Tolerancia: | La manera en que explica cuantas veces lo requiere al conductor/acompañante del vehículo asegurado /asegurado/terceros sin realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste. |

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Guía de asignación: | Es el Instrumento que permite homologar criterios en base al reglamento de tránsito para resolver de forma concreta el conflicto de las partes involucradas en un hecho de tránsito vehicular. |
| 2. Deslinde: | Refiere a la acción de determinar adecuadamente la responsabilidad en un hecho de tránsito. |
| 3. Papelería: | Son los documentos oficiales diseñados por la compañía para su uso exclusivo, en la atención de siniestro en la función de Asesor de Servicio. |
| 4. Reservas por coberturas: | Es la estimación que se considera gastará la compañía en el pago de reparación de daños o lesiones que deriven del bien asegurado. |
| 5. Riesgo: | Refiere a la proximidad de un daño ocurrido al bien asegurado. |
| 6. Segmentar: | Dar opciones para elegir el destino de reparación del bien asegurado, así como también la forma de pago de sus daños. |

María de Lourdes Tapia Carlín, Coordinadora de Organos Desconcentrados y del Sector Paraestatal y Secretaria de Actas del Comité Técnico del CONOCER, con fundamento en las Cláusulas Décima, penúltimo párrafo y Décima segunda, último párrafo, del Contrato Constitutivo del CONOCER, doy constancia de que el presente Acuerdo SO/II-10/02-S, es fiel de lo desahogado y aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de 2010, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los veintiún días del mes de mayo de dos mil diez, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.

ACUERDO SO/II-10/02-S, mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba los Estándares de Competencia EC0074, EC0076 y EC0072.

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

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Segunda Sesión Ordinaria de 2010, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el veintiuno de mayo de 2010, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/II-10/02-S

Con fundamento en los artículos 21, 22, 25, 26 y 27 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de noviembre de 2009, el Comité Técnico aprueba los siguientes Estándares de Competencia (EC):

1. Proveer talento humano a organizaciones.
2. Prestación de servicios de consultoría para la implementación del sistema de gestión del modelo de equidad de género.
3. Atención de la lengua materna a población hablante de lengua indígena en programas sociales.
4. Manejo higiénico de alimentos.
5. Facilitación de la información en poder del sujeto obligado.
6. Atención de colisión en cruceros a usuarios de seguros de auto.
7. Facilitación de sesiones de aprendizaje presenciales
8. Coordinación de grupos técnicos para el desarrollo del Estándar de Competencia
9. Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia
10. Gestión de fondos de aseguramiento agrícola
11. Atención *in situ* al visitante durante recorridos turísticos

Por lo antes expuesto y fundado, se instruye a la Dirección General de la Entidad para que gestione la publicación en el Diario Oficial de la Federación de los 11 nuevos Estándares de Competencia mencionados, mismos que a continuación se describen:

ESTANDAR DE COMPETENCIA**I.- Datos Generales**

Código: **Título:**

EC0074 Coordinación de grupos técnicos de expertos para el desarrollo del Estándar de Competencia

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como asesores/conductores/coordinadores de grupos técnicos para la obtención del mapa funcional, estándar de competencia, instrumento de evaluación de competencia y para el desarrollo de la prueba piloto.

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

Descripción del Estándar de Competencia

Expresa las funciones que una persona realiza para coordinar metodológicamente a grupos de expertos a fin de obtener los productos requeridos en el proceso de estandarización de una función individual.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

21/05/2010

Fecha de publicación en el D.O.F.:

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO):**Ocupaciones:**

Capacitador

Facilitador

Instructor

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Promotor integral de competencias.

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

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica

Subrama:

54169 Otros servicios de consultoría científica y técnica

Clase:

541690 Otros servicios de consultoría en científica y técnica

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Aspectos relevantes de la evaluación**Detalles de la práctica**

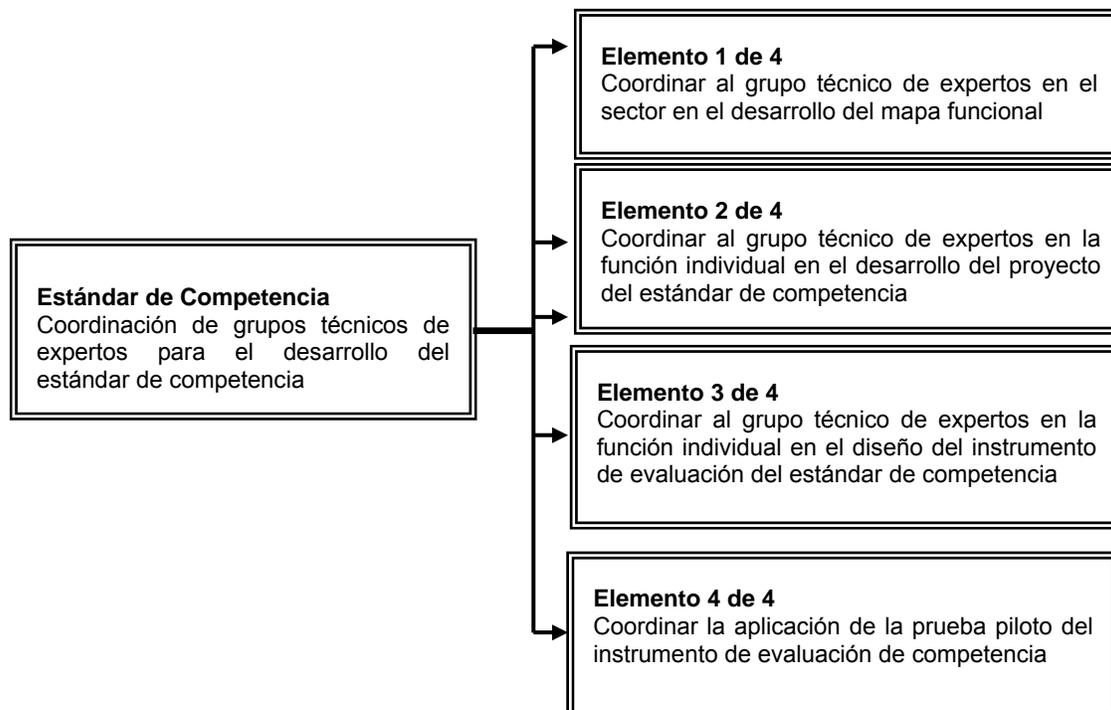
- El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en situación real de trabajo o de manera simulada,
- Para este EC no aplicarán evidencias históricas.

Apoyos

- Grupo Técnico de al menos cinco personas, equipo de cómputo, proyector, rotafolio/pintarrón, presentaciones y formatos en archivos electrónicos, espacio áulico.

Duración estimada de la evaluación

24 horas en total. Para el trabajo de campo 16 Hrs. y 8 Hrs. en gabinete en una situación de evaluación simulada.

II.- Perfil del Estándar de Competencia**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 4	EO348	Coordinar al grupo técnico de expertos en el sector en el desarrollo del mapa funcional

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Corroborar la experiencia laboral de los integrantes del Grupo Técnico de Expertos en el Sector:
 - Antes de comenzar el desarrollo del mapa funcional, y;
 - Solicitando a cada uno de los integrantes mencione su experiencia laboral en el sector.
2. Conduce al grupo técnico de expertos en el sector en la obtención del mapa funcional:
 - Mencionando su definición de acuerdo con el Título Primero de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias;
 - Mostrando un ejemplo de un mapa funcional;
 - Orientando metodológicamente al grupo en la construcción del mapa funcional de su sector de acuerdo con los principios del análisis funcional, y;
 - Acordando de manera verbal las funciones identificadas por el grupo técnico.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El Mapa Funcional presentado:
 - Contiene el propósito principal relativo al sector/empresa/institución/organización;
 - Abarca la disgregación de por lo menos una función clave hasta la función individual relativas al sector/empresa/institución/organización;
 - Presenta por lo menos dos funciones disgregadas en cada nivel relativas al sector/empresa/institución/organización;

- Está fundamentado de acuerdo con los indicadores de población, empresas y con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte;
- Cumple con los principios de expresión del análisis funcional;
- Cumple con los principios de disgregación del análisis funcional, y;
- Está en el formato solicitado por el CONOCER.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. **Iniciativa:** La manera en que propone al grupo técnico de expertos en el sector posibles soluciones metodológicas con respecto a la identificación de las funciones de cada nivel de disgregación del mapa funcional.
2. **Tolerancia:** La manera en que atiende las dudas metodológicas tantas veces lo requieran los integrantes del grupo técnico de expertos en el sector.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTO

NIVEL

1. Conformación de grupos técnicos Comprensión

Referencia	Código	Título
2 de 4	EO349	Coordinar al grupo técnico de expertos en la función individual en el desarrollo del proyecto del estándar de competencia

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Corroborar la experiencia laboral de los integrantes del grupo técnico de expertos en la función individual:
 - Antes de comenzar el desarrollo del estándar de competencia, y;
 - Solicitando a cada uno de los integrantes mencione su experiencia laboral en la función individual.
2. Conduce al grupo técnico de expertos en la función individual en la obtención del elemento de competencia:
 - Mencionando su definición de acuerdo con el título primero de las reglas generales y criterios para la integración y operación del sistema nacional de competencias;
 - Mostrando un ejemplo de los componentes del elemento de competencia;
 - Orientando en la determinación de los componentes obligatorios de acuerdo con la metodología sugerida por el CONOCER;
 - Orientando al grupo en el desarrollo de los componentes opcionales de acuerdo con la metodología sugerida por el CONOCER, y;
 - Solicitando la participación a cada uno de los expertos para el consenso de los componentes del elemento de competencia desarrollado.
3. Conduce al grupo técnico de expertos en la función individual en la determinación del nivel de competencia:
 - Explicando las características de cada uno de los factores de acuerdo con la metodología sugerida por el CONOCER;
 - Solicitando a cada uno de los integrantes que asigne el peso relativo a cada uno de los factores de acuerdo con la escala de valores establecida en la metodología sugerida por el CONOCER;
 - Mencionando el nivel de competencia resultante y sus características establecidas en la metodología sugerida por el CONOCER, y;
 - Corroborando que las características del nivel de competencia asignado corresponden con la función individual a estandarizar.

4. Valida con el grupo técnico de expertos en la función individual el proyecto de estándar de competencia:
 - Presentando la información proporcionada en cada uno de los apartados de los datos generales;
 - Mencionando las características del perfil;
 - Corroborando que el contenido desarrollado da como resultado la función individual, y;
 - Orientando en el ajuste del contenido identificado por el grupo técnico de acuerdo con la metodología sugerida por el CONOCER.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El elemento de competencia desarrollado con el grupo técnico de expertos en la función individual:
 - Contiene los componentes obligatorios y opcionales determinados por el grupo técnico.
2. Los componentes obligatorios y opcionales desarrollados con el grupo técnico de expertos en la función individual:
 - Están expresados de acuerdo a la metodología sugerida por el CONOCER, y;
 - Dan como resultado el elemento de competencia.
3. El estándar de competencia desarrollado con el grupo técnico de expertos en la función individual:
 - Incluye los datos generales definidos por el grupo técnico;
 - Incluye el perfil del estándar correspondiente con la función individual y las funciones elementales identificadas en el mapa funcional del sector/ empresa/ institución/ organización, y;
 - Contiene el elemento de competencia desarrollado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinación del nivel de competencia. 2. Características de los criterios de evaluación del estándar de competencia. | <p>Aplicación</p> <p>Comprensión</p> |
|--|--------------------------------------|

GLOSARIO:

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Componentes obligatorios: 2. Componentes opcionales: 3. Proyecto de Estándar de Competencia: | <p>Se refiere a los criterios de Evaluación por desempeño/producto.</p> <p>Se refiere a aquellos que pueden o no aparecer en el estándar, a criterio del grupo técnico, tales como: el conocimiento, las actitudes/ hábitos/ valores, la respuesta ante situaciones emergentes y el glosario.</p> <p>Refiere al documento que aún no se ha presentado al Comité Técnico del CONOCER para su aprobación y publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> |
|---|---|

Referencia	Código	Título
3 de 4	EO350	Coordinar al grupo técnico de expertos en la función individual en el diseño del instrumento de evaluación del estándar de competencia

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Conduce al grupo técnico de expertos en la función individual en el requisitado de la tabla de especificaciones:
 - Mencionando el concepto de acuerdo con el título primero de las reglas generales y criterios para la integración y operación del sistema nacional de competencias;
 - Explicando cada uno de los criterios de clasificación establecidos en la tabla de especificaciones de acuerdo con la metodología sugerida por el CONOCER;

- Guiando en la clasificación de los criterios para cada campo en la tabla de especificaciones de acuerdo con la metodología sugerida por el CONOCER, y;
 - Acordando de manera verbal los datos proporcionados por el grupo técnico de cada requisito señalado en los campos de la tabla de especificaciones de acuerdo con la metodología sugerida por el CONOCER.
2. Conduce al grupo técnico de expertos en la función Individual en el diseño de los reactivos de conocimiento:
- Explicando los criterios para el diseño de dichos reactivos de acuerdo con la metodología sugerida por el CONOCER, y;
 - Guiando el diseño de los reactivos de acuerdo con el nivel taxonómico identificado en el estándar de competencia.
3. Valida con el grupo técnico la propuesta de Instrumento de evaluación de competencia:
- Presentando la información contenida en cada una de las secciones que integran el instrumento, y;
 - Orientando en el ajuste del contenido identificado por el grupo técnico de acuerdo con la metodología sugerida por el CONOCER.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. La tabla de especificaciones llena:
- Contiene cada uno de los criterios de evaluación y sus características referidos en el estándar de competencia;
 - Contiene una mayor cantidad de características realizables por un experto que por un no necesariamente experto;
 - Incluye la identificación de los componentes de acuerdo con la nomenclatura establecida en la metodología sugerida por el CONOCER;
 - Contiene una cantidad mayor/ igual de características clasificadas en peso menor que de peso medio y una cantidad mayor/ igual de peso medio que de peso mayor, y;
 - Especifica el orden en que se evaluarán cada una de las características del estándar de competencia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | | |
|----|--|-------------|
| 1. | Características del Instrumento de evaluación de competencia | Comprensión |
| 2. | Criterios para la determinación de la secuencia operativa | Comprensión |

Referencia

Código

Título

4 de 4

EO351

Coordinar la aplicación de la prueba piloto del instrumento de evaluación de competencia

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asesora al grupo técnico de expertos en la función individual para la aplicación de la prueba piloto:
- Explicando el propósito de la prueba piloto;
 - Explicando los roles de los participantes en la prueba piloto;
 - Definiendo los requerimientos para su aplicación, y;
 - Acordando con el grupo técnico fecha, hora, lugar, requisitos y condiciones para efectuar la prueba piloto.

2. Conduce la aplicación de la prueba piloto:
 - Verificando la existencia y funcionalidad de los requerimientos acordados para la aplicación de la prueba;
 - Asignando los roles a cada participante de la prueba piloto;
 - Explicando a los participantes señalados como candidatos el objetivo de su participación;
 - Explicando a los participantes identificados como evaluadores la manera de aplicar el Instrumento de Evaluación y el objetivo de su participación;
 - Proporcionando a los participantes la documentación requerida para la aplicación de la prueba piloto del instrumento de evaluación de competencia, y;
 - Aclarando cualquier duda de los participantes antes, durante y después de la prueba.
3. Conduce al grupo técnico de expertos en la función individual en la reunión de ajuste del instrumento de evaluación de competencia:
 - Presentando las observaciones derivadas de la aplicación de la prueba piloto;
 - Solicitando propuestas para atender cada una de las observaciones;
 - Solicitando la participación a cada uno de los expertos para el consenso de los ajustes propuestos, y;
 - Aclarando cualquier duda al respecto.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El instrumento de evaluación de competencia ajustado:
 - Contiene los datos generales de identificación;
 - Incluye el perfil correspondiente al establecido en el estándar de competencia;
 - Contiene la introducción de acuerdo con lo establecido por el grupo técnico;
 - Contiene las instrucciones de acuerdo con lo establecido por el grupo técnico;
 - Contiene la tabla de aplicación de acuerdo con la secuencia operativa y los pesos de cada reactivo definidos en la tabla de especificaciones y todos los componentes contenidos en el estándar de competencia;
 - Incluye el apartado de juicio de competencia con los criterios para determinar la misma;
 - Contiene el anexo de respuestas a los reactivos de conocimiento/respuestas ante situaciones emergentes con la solución de cada reactivo establecido en el instrumento de evaluación de competencia, e;
 - Incluye las correcciones identificadas en la prueba piloto, y acordadas por el grupo técnico.

GLOSARIO

- | | | |
|----|---|---|
| 1. | Documentación requerida para la aplicación de la prueba piloto: | Refiere al estándar de competencia, Instrumento de evaluación de competencia y formato de informe de resultados de la prueba piloto y documentación adicional necesaria para la aplicación de la prueba piloto. |
| 2. | Requerimientos para la prueba piloto: | Refiere al personal, equipos, materiales, insumos, herramientas, maquinaria entre otras necesarias para la realización de las actividades a desarrollar. |

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

ECOO76 Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que evalúan la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia y aseguran la excelencia en el proceso de evaluación de competencia.

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

Descripción del Estándar de Competencia

Este EC contempla las funciones que una persona realiza para evaluar la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia cumpliendo los principios de transparencia, imparcialidad y objetividad.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

21/05/2010

Fecha de publicación en el D.O.F.:

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**Módulo Ocupacional**

Capacitadores e instructores

Ocupaciones:

Capacitador

Facilitador

Instructor

Ocupaciones no contenidas en el SICNO y reconocidas en el Sector para este EC

Evaluador de Competencias con base en Estándares de Competencia

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

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica

Subrama:

54169 Otros servicios de consultoría científica y técnica

Clase:

541690 Otros servicios de consultoría en científica y técnica

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

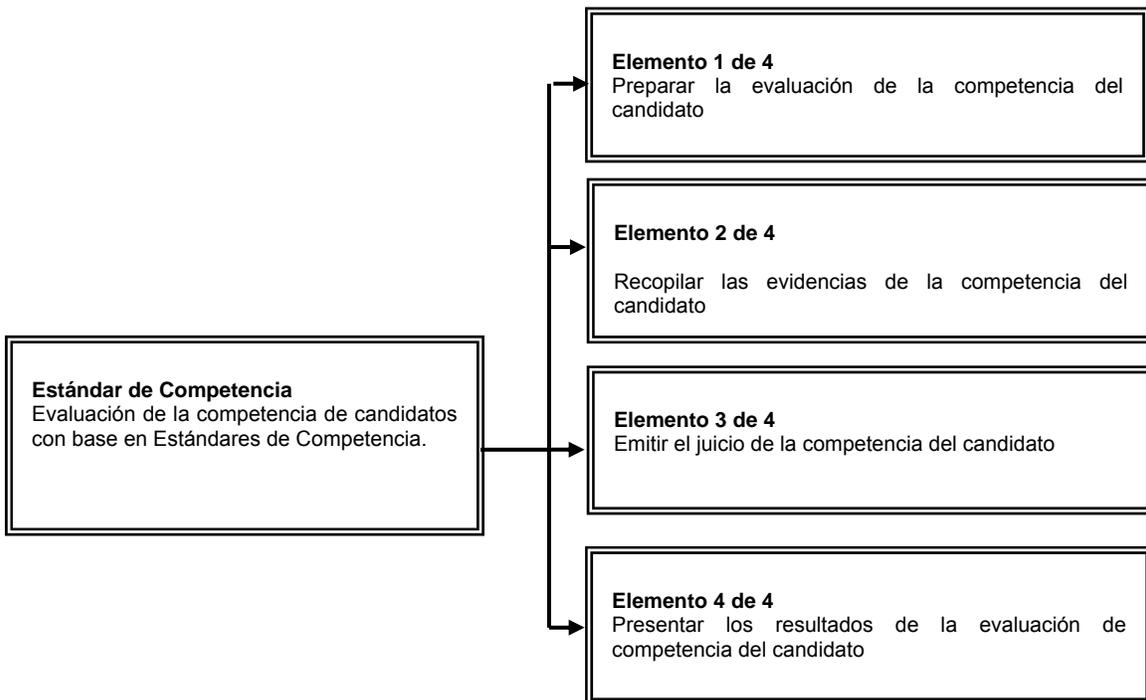
Aspectos relevantes de la evaluación

- | | |
|--------------------------------|--|
| Detalles de la práctica | <ul style="list-style-type: none"> El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o de forma simulada. El candidato debe presentar sus evidencias de acuerdo a lo solicitado. |
| Apoyos | <ul style="list-style-type: none"> Se requiere a una persona que participe como candidato a evaluar, los formatos determinados por el CONOCER y el Prestador de Servicios para realizar el proceso de Evaluación de Competencia así como los requerimientos e insumos específicos de la función individual a evaluar. |

Duración estimada de la evaluación

- Entre 8 y 24 horas dependiendo de la Función Individual a evaluar

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	EO354	Preparar la evaluación de la competencia del candidato

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Presenta al candidato el Plan de Evaluación:
 - Acudiendo al lugar, el día y la hora especificado por el CE/ ECE;
 - Explicando al candidato qué deberá realizar, los resultados esperados y forma de presentarlos de acuerdo con el Estándar de Competencia de referencia;
 - Corroborando con él, que la información descrita en la Ficha de Referencia corresponde a sus datos personales y con los del Estándar de Competencia de su interés;
 - Aclarándole las dudas que manifieste respecto a su proceso de evaluación;

- Especificándole cómo se aplicarán las técnicas de evaluación durante su evaluación de acuerdo con lo determinado en el plan de evaluación, y;
 - Describiéndole los instrumentos que se aplicarán durante su evaluación de acuerdo al plan de evaluación presentado.
2. Acuerda el Plan de Evaluación:
- Proponiendo al candidato lugar, fecha y horarios para el desarrollo de la evaluación;
 - Ajustando en el Plan de Evaluación el lugar/ fecha/ horarios para el desarrollo de la evaluación de acuerdo con lo convenido con el candidato;
 - Respondiendo las preguntas expresadas por el candidato referentes al proceso de evaluación;
 - Especificando con el candidato quién proveerá los requerimientos para el desarrollo de la evaluación determinados en el Plan de Evaluación;
 - Solicitando la firma de conformidad del candidato, y;
 - Entregando un ejemplar del Plan de Evaluación acordado y firmado por ambas partes al candidato.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Plan de Evaluación de la competencia del candidato acordado:
- Contiene los nombres completos del candidato y del evaluador;
 - Especifica el lugar, fecha y horarios para la evaluación;
 - Especifica los responsables de proporcionar cada requerimiento para el desarrollo de la evaluación establecido en el Plan de Evaluación;
 - Se presenta en el formato determinado por el Prestador de Servicios;
 - Contiene la rúbrica/firma/ huella de conformidad del candidato y del evaluador;
 - Incluye el resultado del diagnóstico, e;
 - Incluye las recomendaciones para el candidato de acuerdo con el resultado de su diagnóstico.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1.- Características y principios de la Evidencia Histórica

Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que el evaluador da un trato cordial y respetuoso cuando resuelve las preguntas e inquietudes expresadas por el candidato respecto a su proceso de evaluación.

GLOSARIO

1. Diagnóstico: Refiere el método que se realiza, previo al proceso de evaluación de competencia, con la finalidad de identificar el nivel de dominio del candidato respecto a lo determinado en el Estándar de Competencia en el que se evaluará. Así mismo, el Diagnóstico sirve para:
- Identificar las posibilidades de éxito que tiene el candidato de someterse a un proceso de evaluación.
 - Identificar si la experiencia del candidato le ha permitido generar evidencias que pueden ser útiles en el proceso de evaluación (evidencias históricas).
2. Plan de Evaluación: Es un documento mediante el cual se señala con claridad y precisión el qué, cómo, con qué, dónde y cuándo se realizará la evaluación del candidato.
3. Requerimientos para el desarrollo de la evaluación: Se refiere a las condiciones de personal, instalaciones, insumos, materiales, utensilios, documentos, entre otros, con las que se debe contar para realizar el proceso de evaluación de manera real o simulada.

Referencia	Código	Título
2 de 4	EO355	Recopilar las evidencias de la competencia del candidato

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones para la aplicación del IEC:
 - Antes de la aplicación del IEC, y;
 - Corroborando la operación y disponibilidad de los requerimientos para el desarrollo de la evaluación especificados en el Plan de Evaluación acordado y en las instrucciones de aplicación definidas en el IEC.
2. Comunica al candidato las instrucciones de aplicación:
 - De acuerdo con las actividades a desarrollar especificadas en el Plan de Evaluación acordado;
 - Aclarando las dudas que manifieste el candidato antes de iniciar la recopilación de evidencias, e;
 - Indicando al candidato el momento en que inicia su evaluación.
3. Recopila las evidencias de Desempeño/AHV/Respuestas a Situaciones Emergentes demostradas por el candidato:
 - Cumpliendo las instrucciones especificadas en el IEC;
 - De acuerdo con las actividades programadas en el Plan de Evaluación acordado con el candidato;
 - Aplicando las guías de observación establecidas en el IEC sin realizar expresiones verbales/no verbales aprobatorias/desaprobatorias de los comportamientos que el candidato demuestra;
 - Registrando las observaciones derivadas de la aplicación en el espacio destinado para ello en el IEC inmediatamente después de que el candidato presenta la evidencia;
 - Sin interrumpir al candidato en el desarrollo de actividades programadas en el Plan de Evaluación acordado, y;
 - Concluyendo la aplicación de las guías de observación cuando todos los reactivos tengan registros/ observaciones.
4. Recopila las evidencias de Producto obtenidas por el candidato:
 - Cumpliendo las instrucciones especificadas en el IEC;
 - De acuerdo con las actividades programadas en el Plan de Evaluación acordado con el candidato;
 - Cotejando que las evidencias de producto recopiladas cumplen con los reactivos establecidos en las listas de cotejo;
 - Registrando las observaciones derivadas de la aplicación/visión en el espacio destinado en las listas de cotejo del IEC, y;
 - Concluyendo la aplicación de las listas de cotejo cuando todos los reactivos tengan evidencias/registros.
5. Aplica cuestionarios al candidato:
 - Explicándole las instrucciones, y;
 - Aclarándole las dudas que manifieste.
6. Cierra la aplicación del IEC:
 - Notificando al candidato que la aplicación del IEC ha concluido;
 - Revisando que se evaluaron todos los reactivos del IEC;
 - Firmando el IEC en los espacios asignados;
 - Requiriendo al candidato su firma/rúbrica/huella digital en los espacios asignados, y;
 - Mencionando al candidato las fechas, lugares y horarios para la retroalimentación sobre los resultados obtenidos del proceso de evaluación de acuerdo con lo determinado en el Plan de Evaluación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El IEC aplicado durante la evaluación del candidato:
 - Especifica las fechas de su aplicación de acuerdo con lo definido en el Plan de Evaluación;
 - Incluye el nombre del candidato y del evaluador;
 - Incluye las rúbricas/firmas/huella digital del evaluador y el candidato en los espacios destinados para ello;
 - Contiene el registro de los cumplimientos/incumplimientos de todos los reactivos de acuerdo con las evidencias generadas por el candidato durante su evaluación;
 - Especifica las observaciones de los incumplimientos registrados;
 - Incluye la cuantificación de los pesos relativos, e;
 - Incluye el juicio de competencia obtenido.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobación de la autenticidad de evidencia histórica. 2. Acciones a realizar cuando el candidato realice actividades que puedan poner en riesgo su integridad física, la de terceras personas y la del equipo/maquinaria involucrada en la evaluación. | <p>Aplicación</p> <p>Conocimiento</p> |
|--|---------------------------------------|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad: | <p>La manera en que recopila las evidencias del candidato cumpliendo con los criterios establecidos en el Decálogo y Código de Ética del Evaluador.</p> |
|---|---|

GLOSARIO

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Retroalimentación al candidato: | <p>Refiere al conjunto de actividades que el evaluador realiza para comunicar al candidato sus mejores prácticas, las áreas de oportunidad detectadas durante la evaluación, los criterios de evaluación que no se cubrieron, las recomendaciones de capacitación, la identificación de los EC de competencia en los que puede certificarse, el resumen del proceso de evaluación así como el juicio de competencia obtenido.</p> |
|--|---|

Referencia	Código	Título
3 de 4	EO356	Emitir el juicio de la competencia del candidato

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El juicio de competencia emitido para el candidato:
 - Está sustentado en la suficiencia de la competencia, en la suficiencia de la evidencia recopilada, en la suficiencia de los IEC y la suficiencia del portafolio de evidencias.
2. El portafolio de evidencias integrado:
 - Incluye cada uno de los registros que sustentan el juicio de competencia determinado, y;
 - Contiene los documentos solicitados y en el orden establecidos por el CONOCER.
3. La Cédula de Evaluación requisitada:
 - Incluye los datos generales solicitados en el formato;
 - Describe las mejores prácticas presentadas por el candidato durante la evaluación de competencia;

- Describe las áreas de oportunidad del candidato identificadas durante la evaluación de competencia;
- Incluye las recomendaciones del evaluador de acuerdo con las mejores prácticas y áreas de oportunidad del candidato presentadas durante la evaluación de competencia;
- Incluye los incumplimientos del candidato con base en el IEC aplicado;
- Especifica el juicio de competencia obtenido con base en el resultado de las suficiencias, y;
- Presenta el nombre y firma del evaluador y candidato.

GLOSARIO

1. **Suficiencia de la Competencia:** Se alcanza cuando los desempeños, los productos y los conocimientos evidenciados por el candidato durante su evaluación cumplen con todos los requerimientos de calidad que establece el Estándar de Competencia en cada uno de sus componentes.
La suficiencia en la competencia permite emitir un juicio favorable de evaluación para el candidato.
2. **Suficiencia de la Evidencia Recopilada:** Refiere a la generación o presentación, por el candidato, de todas las evidencias determinadas los elementos del Estándar de Competencia de referencia, independientemente de que hayan cumplido o no, con los requerimientos de calidad esperados.
3. **Suficiencia de los IEC:** Se cubre cuando los instrumentos de evaluación están completos, es decir, permiten recopilar todas las evidencias que marcan los elementos del Estándar de Competencia de referencia y permiten registrar toda la información referente a los requerimientos de calidad que marcan los elementos.
4. **Suficiencia del Portafolio de Evidencias:** Un portafolios de evidencias presenta suficiencia de evidencias cuando está documentado de manera adecuada. Su contenido debe mostrar los registros de la evaluación de todas las evidencias y los demás componentes del Estándar de Competencia de referencia.
5. **Registros que sustentan el juicio de competencia:** Refiere a las anotaciones que realiza el evaluador para sustentar el cumplimiento o incumplimiento de las evidencias presentadas por el candidato. Puede ser acompañado de videos, fotos, documentos, entre otros.

Referencia	Código	Título
4 de 4	EO357	Presentar los resultados de la evaluación de competencia del candidato

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. **Comunica al candidato el juicio de competencia Competente:**
 - En el día y hora registrados en el Plan de Evaluación acordado;
 - Con base en el resultado de la suficiencia de la competencia, de la suficiencia de la evidencia recopilada, de la suficiencia de los IEC y de la suficiencia del portafolio de evidencias;
 - Precisándole los componentes de los elementos del Estándar de Competencia en los que presentó incumplimientos;
 - Explicándole el motivo de cada incumplimiento registrado en el IEC;
 - Proporcionándole sugerencias para que continúe con la evaluación y certificación de sus competencias en otros Estándares de Competencia afines a su perfil/interés, y;
 - Mencionándole que la entrega del Certificado de Competencia la realiza el ECE/ CE, con el que deberá ponerse en contacto.

2. Comunica al candidato el juicio de competencia Todavía no competente:
 - En el día y hora registrados en el Plan de Evaluación acordado;
 - Con base en el resultado de la suficiencia de la competencia, de la suficiencia de la evidencia recopilada, de la suficiencia de los IEC y de la suficiencia del portafolio de evidencias;
 - Precisándole los componentes de los elementos del Estándar de Competencia en los que presentó incumplimientos;
 - Explicándole el motivo de cada incumplimiento registrado en el IEC;
 - Indicándole alternativas para alcanzar la competencia en los aspectos en que se detectaron incumplimientos durante su evaluación;
 - Proporcionándole sugerencias para que continúe con la evaluación y certificación de sus competencias con base en el Estándar de Competencia en la cual se evaluó, y;
 - Mencionándole que puede solicitar al ECE/ OC la revisión de su evaluación y que puede agregar una nota de no conformidad en su Cédula de Evaluación antes de la firma.
3. Concluye el proceso de evaluación de competencia:
 - Solicitando al candidato firme de enterado el juicio de competencia en la Cédula de Evaluación, y;
 - Otorgando una copia de la Cédula de Evaluación al Candidato.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Procedimiento a realizar cuando el dictamen de la evaluación sea no procedente. Comprensión

GLOSARIO

1. Dictamen de evaluación: Refiere a la determinación de la procedencia o no procedencia de la certificación con base en el portafolio de evidencias recopilado durante el proceso de evaluación de competencia, el juicio emitido por el evaluador, en su caso el informe de verificación y la documentación que se ponga a consideración durante la sesión de dictamen correspondiente.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

ECO072 Atención *in situ* al visitante durante recorridos turísticos

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y capacitación de las personas que proporcionan al visitante, a nivel general, información y orientación sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos turísticos, así como servicios de asistencia. Ello implica la guía de grupos durante recorridos turísticos, proporcionar información específica del sitio de interés y orientación sobre servicios del lugar.

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

Descripción del Estándar de Competencia

Expresa las actividades que realiza la persona encargada de guiar grupos y proporcionar información durante recorridos turísticos.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Servicios Turísticos en Aguascalientes

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F.:

21/05/2010

Periodo de revisión/actualización del EC:	Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
4 años	2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO):**Módulo Ocupacional**

Guías de Excursiones

Ocupaciones:

Guía de excursiones

Guía de museos

Guía de turistas

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Policías Turísticos.

Personal de atención al Turista.

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:

5615 Agencias de viajes y servicios de reservaciones

Subrama:

56152 Organización de excursiones y paquetes turísticos para agencias de viajes

Clase:

561520 Organización de excursiones y paquetes turísticos para agencias de viajes

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Secretaría de Turismo del Estado de Aguascalientes.
- Red Hidrocáida de Turismo de Naturaleza

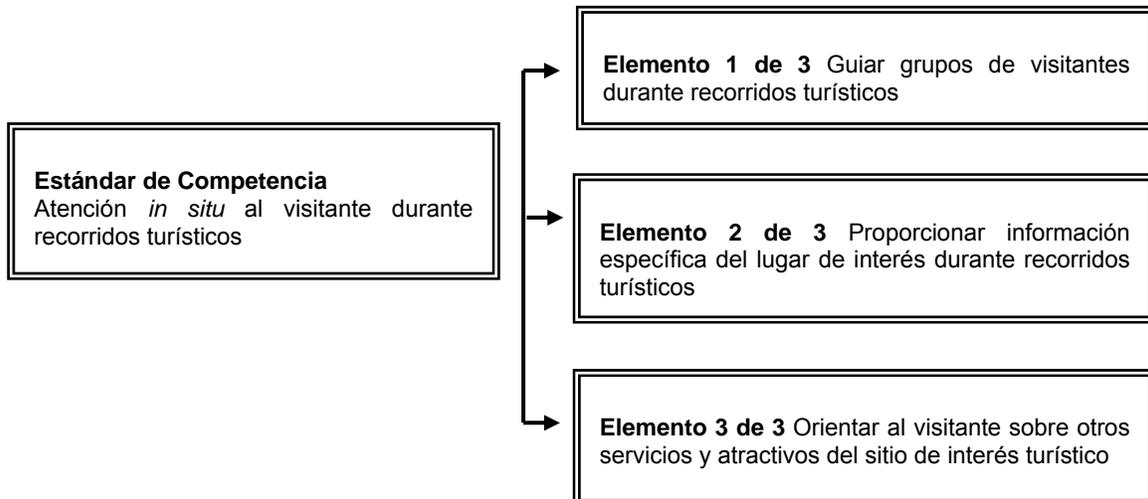
Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica La práctica se llevará a cabo mediante la observación del candidato en un recorrido turístico, durante el cual brinda información y orientación sobre el patrimonio Turístico y cultural de los sitios de interés turístico y asistencia en caso de alguna contingencia.

- Apoyos**
- Material de información turística.
 - Equipo auxiliar

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas, puede variar de acuerdo con la duración del recorrido turístico.

II.- Perfil del Estándar de Competencia**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 3	EO343	Guiar grupos de visitantes durante recorridos turísticos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta al grupo antes de iniciar el recorrido:
 - Dándoles la bienvenida a los participantes;
 - Mencionando su nombre y el tiempo de duración del recorrido;
 - Describiendo la temática y las actividades a realizar durante el recorrido, y;
 - Proporcionando de manera precisa y clara las indicaciones de seguridad, reglamento del lugar y recomendaciones específicas para la realización de la visita.
2. Determina la aptitud de los visitantes para realizar el recorrido:
 - Solicitándoles que le informen si alguien padece algún problema de salud que pudiera interferir con la realización del recorrido;
 - Indagando sobre el problema de salud reportado;
 - Proporcionándoles detalles sobre las actividades a realizar y los inconvenientes que pudieran presentarse por su situación de salud;
 - Indicándoles que deben decidir si realizarán el recorrido, y;
 - Diciéndoles que si deciden realizar el recorrido lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad documentándolo mediante una carta no responsiva.
3. Proporciona a los participantes el material de apoyo para realizar el recorrido:
 - Entregándoselos a cada uno, y;
 - Explicándoles la manera en que deben utilizarlo.
4. Realiza el recorrido con el grupo:
 - Comunicándose de acuerdo con las características de los visitantes, y;
 - Utilizando el equipo correspondiente a la actividad realizada.

5. Mantiene el liderazgo, ritmo e interés del grupo durante su recorrido:
 - Modulando el tono de voz de acuerdo al sitio y la cantidad de visitantes guiados;
 - Manteniendo a los visitantes agrupados de acuerdo a su ritmo de avance, y;
 - Utilizando un lenguaje acorde al grupo.
6. Despide a los visitantes del recorrido:
 - Indicándoles que se llegó al término del mismo;
 - Invitándoles a volver y recomendar el sitio;
 - Agradeciéndoles la visita;
 - Mencionándoles el nombre de la empresa a la que se encuentra adscrito;
 - Reiterándoles su disposición para atenderlos posteriormente, y;
 - Deseándoles un buen día.
7. Solicita a los visitantes llenen la hoja de evaluación, sugerencias y quejas:
 - Entregándoselas en mano a cada uno, e;
 - Indicándoles el lugar a donde deben entregarla.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Desmayo de un visitante durante el recorrido.
2. Deshidratación de un visitante durante el recorrido.
3. Caída de un visitante durante el recorrido.
4. Extravío de un visitante durante el recorrido.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Trasladar a la persona a un lugar seguro, seco y fresco, recostarla en posición supina, revisar alguna posible obstrucción en vías aéreas, elevarle ligeramente las extremidades inferiores, y mantenerse alerta hasta que la persona reaccione.
2. Trasladar a la persona a un lugar seco y fresco, administrarle líquidos rehidratantes, y solicitar apoyo médico.
3. Evaluar el estado físico y exponer la parte lesionada de la persona, preguntar si requiere apoyo médico, y solicitar asistencia para su traslado.
4. Recabar información sobre la hora y lugar en que se le vio por última vez, sus señas particulares: edad, sexo, complexión, tipo y color de cabello y características de su vestimenta, nombrar y dar instrucciones a un responsable del grupo mientras se atiende la contingencia, avisar a las autoridades del sitio, y organizar la búsqueda.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que se presenta al inicio del recorrido aseado y vestido acorde a la actividad a realizar.
2. Perseverancia: La manera en la que insistentemente atiende todas las preguntas de los participantes para lograr los objetivos del recorrido.

GLOSARIO

1. Carta no responsiva: Documento mediante el cual se libera de toda responsabilidad a la empresa prestadora del servicio de guía de turistas ante cualquier eventualidad ocurrida al visitante durante el recorrido.
2. Supina: Posición de descanso sobre la espalda de la persona y parte posterior de sus extremidades.
3. Vías aéreas: Sistema respiratorio de la persona.

Referencia	Código	Título
2 de 3	EO344	Proporcionar información específica del lugar de interés durante recorridos turísticos

CRITERIOS DE EVALUACION:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ofrece al visitante información sobre los atractivos del recorrido:
 - En el momento y lugar del recorrido;
 - Destacando aspectos sobresalientes de cada uno;
 - Narrando los acontecimientos relevantes relacionados al atractivo visitado;
 - Expresándose de manera clara, fluida y accesible a las características de los visitantes, y;
 - Utilizando el equipo y materiales de apoyo para facilitar la actividad.
2. Orienta a los visitantes sobre las medidas de conservación del lugar:
 - Indicándoles las acciones para el cuidado del medio ambiente que se realizan en el lugar, y;
 - Explicándoles cómo pueden contribuir cada uno a la conservación del mismo.
3. Brinda retroalimentación a los visitantes sobre aspectos de interés del lugar durante el recorrido:
 - Preguntándoles si existen dudas sobre el tema;
 - Atendiendo todas las dudas planteadas;
 - Repitiendo cada pregunta en voz alta antes de responderla, y;
 - Proporcionándoles información detallada sobre el aspecto preguntado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Principales aspectos de interés de los lugares visitados durante el recorrido turístico: <ul style="list-style-type: none"> ■ Arquitectura ■ Historia ■ Personajes relacionados ■ Aspectos artísticos | Conocimiento |
|---|--------------|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad: 2. Responsabilidad: | <p>La manera en que cordialmente se comunica con los visitantes durante el recorrido, tanto de forma verbal como no verbal.</p> <p>La manera en que proporciona información veraz referente al atractivo del lugar en el momento preciso en que se observa.</p> |
|---|---|

Referencia	Código	Título
3 de 3	EO345	Orientar al visitante sobre otros servicios y atractivos del sitio de interés turístico

CRITERIOS DE EVALUACION:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende al visitante sobre los requerimientos de información:
 - Indagando qué tipo de servicios y atractivos desea;
 - Demostrándole interés mediante su lenguaje corporal y verbal, y;
 - Manifestándole que comprende su inquietud.

2. Propone al visitante alternativas de actividades a su alcance:
 - Proporcionándole información pertinente a su solicitud;
 - Señalando las características de los servicios turísticos propuestos;
 - Indicándole la ubicación exacta donde se desarrollan;
 - Apoyándose con material informativo;
 - Brindándole material de apoyo con que cuenta, y;
 - Mencionando los horarios y medios de acceso al mismo.
3. Verifica la pertinencia de la orientación proporcionada a los visitantes:
 - Confirmando con cada uno si cubrió sus necesidades, e;
 - Indagando si requieren información complementaria.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Generalidades sobre atractivos culturales del destino turístico: <ul style="list-style-type: none"> ■ Monumentos históricos, arquitectónicos y arqueológicos ■ Gastronomía ■ Artesanía ■ Folklore ■ Museos y Galerías ■ Centros Culturales ■ Ferias y Exposiciones ■ Festivales 2. Actividades y sitios de atractivo turístico natural del destino. 3. Oferta de servicios del destino: <ul style="list-style-type: none"> ■ Transportación ■ Hospedaje ■ Alimentación ■ Areas Comerciales y de Negocios ■ Establecimientos de información turística ■ Servicios de Emergencia ■ Vialidad | <p>Conocimiento</p> <p>Conocimiento</p> <p>Conocimiento</p> |
|---|---|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Orden: 2. Responsabilidad: 3. Tolerancia: | <p>La manera en que estructura secuencialmente la información proporcionada al visitante.</p> <p>La manera en que procura atender todos los requerimientos del visitante, evitando que se quede con dudas.</p> <p>La manera en que atiende las preguntas insistentes de los visitantes sin irritarse y con cortesía.</p> |
|--|--|

María de Lourdes Tapia Carlín, Coordinadora de Organos Desconcentrados y del Sector Paraestatal y Secretaria de Actas del Comité Técnico del CONOCER, con fundamento en las Cláusulas Décima, penúltimo párrafo y Décima segunda, último párrafo, del Contrato Constitutivo del CONOCER, doy constancia de que el presente Acuerdo SO/II-10/02-S, es fiel de lo desahogado y aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de 2010, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los veintiún días del mes de mayo de dos mil diez, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.

ACUERDO SO/II-10/02-S, mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba el Estándar de Competencia EC0079.

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

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Segunda Sesión Ordinaria de 2010, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el veintiuno de mayo de 2010, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/II-10/02-S

Con fundamento en los artículos 21, 22, 25, 26 y 27 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de noviembre de 2009, el Comité Técnico aprueba los siguientes Estándares de Competencia (EC):

1. Proveer talento humano a organizaciones.
2. Prestación de servicios de consultoría para la implementación del sistema de gestión del modelo de equidad de género.
3. Atención de la lengua materna a población hablante de lengua indígena en programas sociales.
4. Manejo higiénico de alimentos.
5. Facilitación de la información en poder del sujeto obligado.
6. Atención de colisión en cruceros a usuarios de seguros de auto.
7. Facilitación de sesiones de aprendizaje presenciales
8. Coordinación de grupos técnicos para el desarrollo del Estándar de Competencia
9. Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia
10. Gestión de fondos de aseguramiento agrícola
11. Atención *in situ* al visitante durante recorridos turísticos

Por lo antes expuesto y fundado, se instruye a la Dirección General de la Entidad para que gestione la publicación en el Diario Oficial de la Federación de los 11 nuevos Estándares de Competencia mencionados, mismos que a continuación se describen:

ESTANDAR DE COMPETENCIA**I.- Datos Generales****Código: Título:**

EC0079 Atención en su lengua materna a población hablante de lenguas indígenas en programas sociales

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas hablantes de lengua indígena que atiendan a la población hablante de lengua indígena durante la recolección de información, orientación y trámites o servicios en programas sociales.

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

Descripción del Estándar de Competencia

El presente Estándar de Competencia integra los criterios necesarios que permitan traspasar las barreras lingüísticas y culturales en la función individual de referencia, con la finalidad de que éstas no sean impedimento para que personas hablantes de lenguas indígenas cumplan con los requisitos de programas sociales y accedan a ellos.

Para dar cumplimiento a lo antes descrito, en el estándar se definen las siguientes funciones:

1. Recolección de información. Dentro de esta función se consideran las acciones previas al trabajo de campo, las que se requieren durante el levantamiento de la información en las viviendas, así como lo relativo a la integración y entrega de la información recopilada.
2. Orientación. En este apartado se integran los aspectos críticos que se requieren cumplir de manera individual o en asamblea, para proporcionar información de algún programa social.

3. Atención de trámites o servicios. Dentro de esta función se especifican los aspectos a considerar para que personas hablantes de lengua indígena lleven a cabo trámites o soliciten servicios relacionados con algún programa social.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Atención de Asuntos Indígenas

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

21/05/2010

Fecha de publicación en el D.O.F.:

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional

0933-03 Trabajadores de servicio social y de la comunidad.

Ocupaciones asociadas:

0933-03-03 Promotor Social

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

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

Sector:

93 Actividades del Gobierno y de organismos internacionales y extraterritoriales.

Subsector:

931 Actividades del Gobierno.

Rama:

9316 Actividades administrativas de instituciones de bienestar social.

Subrama:

93161 Actividades administrativas federales de instituciones de bienestar social.

Clase:

931610 Actividades administrativas federales de instituciones de bienestar social.

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Secretaría de Desarrollo Social
- Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas
- Instituto Nacional de Lenguas Indígenas

Relación con otros estándares de competencia

Estándares equivalentes

- No disponibles

Estándares relacionados

- No disponibles

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica

- Se requiere llevar a cabo en condiciones simuladas

Apoyos

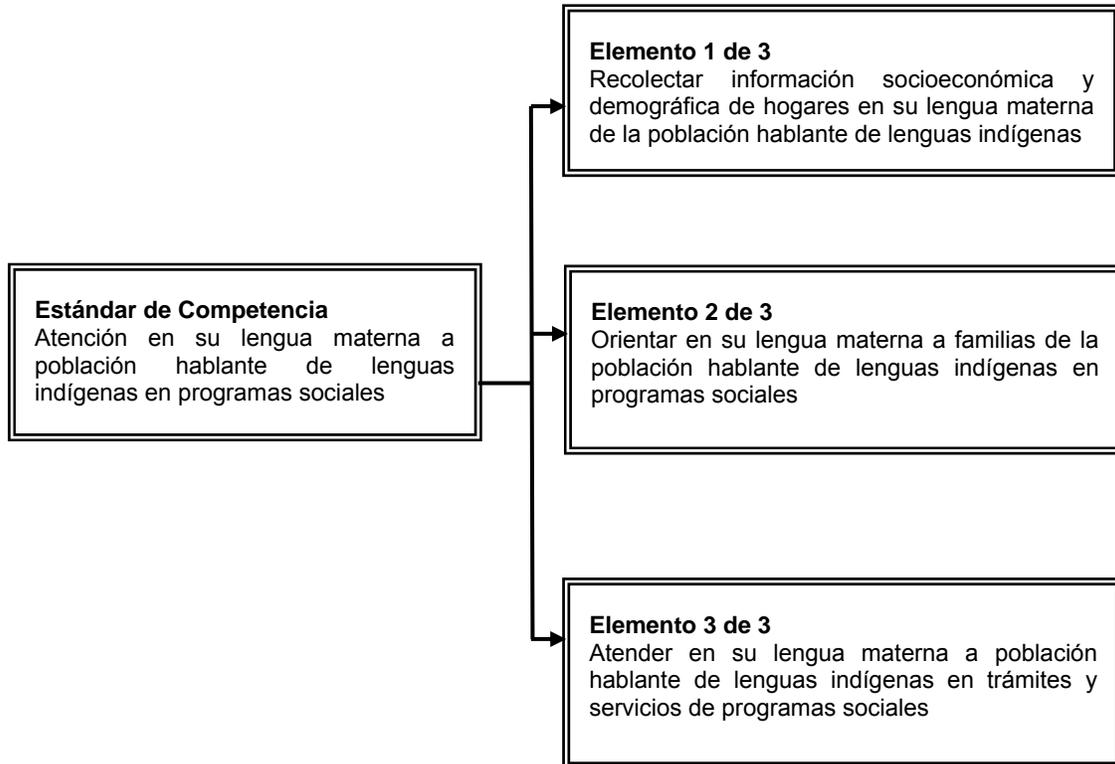
- Es indispensable contar con una persona que hable la misma variante de lengua indígena que el candidato o una variante inteligible.

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas con 30 minutos en promedio

Referencias de Información

- Normatividad del programa social correspondiente
- Formatos operativos de mismo programa social

II.- Perfil del Estándar de Competencia**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 3	EO368	Recolectar información socioeconómica y demográfica de hogares en su lengua materna de la población hablante de lenguas indígenas

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa a la autoridad local en la comunidad las acciones a realizar en el marco del programa social:
 - Identificándose con el documento con el que lo avala la institución a la que pertenece;
 - Indicando el objetivo de la recolección de la información;
 - Comunicando el tiempo estimado de estancia que se requiere en la comunidad, y;
 - Solicitando los apoyos para ejecutar las acciones requeridas por el programa social.
2. Comunica al informante adecuado la información general del programa social al que pertenece:
 - Identificándose con el documento con el que lo avala la institución a la que pertenece;
 - Informando el objetivo de la recolección de la información;
 - Describiendo el proceso a seguir durante el levantamiento de la información;
 - Indicando la información que se requiere recabar de los integrantes del hogar durante el levantamiento de información;
 - Explicando los posibles resultados a obtener con la información recabada;
 - Cumpliendo con la normatividad correspondiente del programa social;

- Precizando que no se requiere ningún tipo de retribución económica o en especie para la obtención de un beneficio del programa social o como requisito para que se apruebe algún trámite o servicio, y;
 - Confirmando si tiene disposición para proporcionar la información requerida por el programa social.
3. Aplica al informante adecuado los instrumentos de recolección de información requerida por el programa social:
- Respetando los usos y costumbres aplicables al hablante de lengua indígena;
 - Contextualizando las preguntas/términos, incluidos en los instrumentos, con los usos y costumbres aplicables al informante adecuado;
 - Cumpliendo con la normatividad correspondiente del programa social;
 - Siguiendo las instrucciones de los mismos;
 - Absteniéndose de inducir la respuesta a las preguntas;
 - Confirmando verbalmente en cada pregunta las respuestas proporcionadas;
 - Indagando cuando alguna respuesta presente incongruencias con respuestas anteriores;
 - Indagando cuando alguna respuesta esté incompleta;
 - Confirmando con él las correcciones que apliquen;
 - Registrando la información correspondiente en los mismos;
 - Conservando el sentido de las preguntas en la lengua materna, y;
 - Contextualizando en la lengua materna del informante las preguntas/términos necesarios incluidos en los instrumentos.
4. Cierra el levantamiento de información con el informante adecuado:
- En el hogar correspondiente;
 - Precizando la relevancia de la información proporcionada y sus implicaciones legales;
 - Cumpliendo con la normatividad correspondiente del programa social;
 - Proporcionando las instrucciones a seguir para que le dé seguimiento al trámite, y;
 - Dejando la evidencia de visita correspondiente en el hogar.
5. Informa a la autoridad local en la comunidad correspondiente la conclusión de los trabajos:
- Precizando si se cumplió el objetivo de las visitas, y;
 - Agradeciendo los apoyos proporcionados para ejecutar las acciones requeridas por el programa social.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La documentación preparada para la recopilación de información en los hogares programados para visita:
 - Incluye los instrumentos que se requieren aplicar durante la visita, y;
 - Contiene el material de apoyo relacionado con el programa social.
2. La unidad de atención seleccionada para recopilar información:
 - Corresponde al universo de atención definido por el programa social, y;
 - Cumple con los criterios de selección de vivienda establecidos por el programa social.
3. Los instrumentos aplicados durante la recopilación de información en el hogar visitado:
 - Presentan registros legibles en las respuestas de cada pregunta del instrumento;
 - Contienen todas las páginas del instrumento aplicado;
 - Incluyen datos completos en las respuestas de cada pregunta del instrumento;
 - Contienen la clave que permite identificar a qué hogar pertenece la información, e;
 - Incluyen la firma/huella dactilar del informante adecuado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Acciones a realizar si en la comunidad asignada se presenta:
 - Problemática social que implique enfrentamientos violentos
 - Desastre natural
 - Contingencia sanitaria.
2. Acciones a realizar si en la comunidad asignada se presentan acciones de proselitismo.

Conocimiento

Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige al informante adecuado durante la recopilación de la información.
2. Orden: La manera en que los instrumentos aplicados están libres de manchas y mutilaciones.
3. Tolerancia: La manera en que se respeta las diferencias de credo, raza, costumbres y género.

GLOSARIO

1. Apoyos para ejecutar las acciones: Se refiere a espacios físicos, mobiliario, equipo, seguridad en la localidad, medio de transporte especial que se requiera para ingresar y desplazarse en las comunidades, así como referencias físicas, geográficas y demográficas requeridas para el levantamiento de la información.
2. Autoridad local: Presidente municipal, síndico, regidores, agentes municipales, jueces, gobernadores tradicionales, de la comunidad en la que se requiere recopilar información para el programa social.
3. Hogar: Está integrado por una o más personas que pueden ser o no familiares que comparten la misma vivienda y se sostienen de un gasto común.
4. Informante adecuado: Es una persona que tenga 15 o más años de edad, que resida habitualmente en el hogar/familia que no tenga impedimento mental y/o físico (sordo, ciego, mudo) que le impida comprender, razonar y responder las preguntas que integran las encuestas y que no esté bajo el influjo del alcohol o enervantes.
5. Material de apoyo: Se refiere a los folletos, formatos, pendones, cojín y tinta para recabar huellas dactilares, etiquetas de identificación, constancias de atención, bolígrafos de tinta negra/azul que funcionen, lápiz, sacapuntas y goma, así como accesorios para trasladar y proteger los instrumentos.
6. Unidad de atención: Es un espacio fijo delimitado normalmente por paredes, techo y piso cuyo acceso o entrada es independiente. Este espacio está ocupado por al menos un hogar en el que los integrantes comen, duermen y se protegen del medio ambiente.

Referencia	Código	Título
2 de 3	EO369	Orientar en su lengua materna a familias de la población hablante de lenguas indígenas en programas sociales

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia la sesión de orientación del grupo para dar la información del programa social:
 - Conforme a lo especificado en su programa de trabajo;
 - Mencionando su nombre completo, su puesto, su participación en el programa social e institución a la que representa;
 - Explicando los objetivos de la sesión en el marco del programa social;

- Acordando las reglas de participación en la sesión;
 - Verificando que los participantes se registren conforme a la normatividad del programa social correspondiente;
 - Distribuyendo a los integrantes del grupo el material de apoyo destinado para ellos, y;
 - Especificando que se contará con tiempo para atender preguntas y comentarios de los aspectos vistos en la sesión.
2. Expone al grupo la información del programa social correspondiente:
 - Enunciando el objetivo del programa social al que pertenece;
 - Especificando la población objetivo a la que está dirigido;
 - Explicando la cobertura del mismo;
 - Precizando los derechos y obligaciones de la población beneficiaria del programa, y;
 - De conformidad a lo definido para esa sesión de acuerdo con el medio correspondiente.
 3. Atiende las dudas e inquietudes del grupo respecto al programa social:
 - De conformidad con lo establecido al inicio de la sesión;
 - Respondiendo las dudas e inquietudes expresadas y que estén relacionadas con lo expuesto en la sesión;
 - Utilizando un lenguaje claro y sencillo para el grupo al que se le brinda el servicio, y;
 - Con base en la normatividad del programa social correspondiente.
 4. Cierra la sesión de orientación de grupo:
 - Agradeciendo el tiempo de participación del grupo, y;
 - Precizando los datos para poder establecer contacto con el programa social al que pertenece.
 5. Atiende las dudas e inquietudes individuales respecto al programa social:
 - Respondiendo de acuerdo al tipo de servicio o trámite al que corresponden las dudas e inquietudes expresadas;
 - Cumpliendo con la normatividad correspondiente;
 - Recabando los registros de la atención conforme a la normatividad correspondiente, y;
 - Utilizando un lenguaje claro y sencillo para las personas que se les brinda el servicio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El material de apoyo destinado para la sesión de orientación:
 - Corresponde con las acciones a realizar del programa social al que pertenece.
2. Los registros recopilados en la sesión:
 - Están llenados con la información correspondiente;
 - Incluyen la información proporcionada por las personas atendidas durante la sesión, y;
 - Cumplen con la normatividad correspondiente del programa social.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Artículo 2o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Conocimiento

GLOSARIO

1. Cobertura: Tipo de localidades donde existen condiciones y capacidad de atención en el programa social correspondiente.
2. Lenguaje claro y sencillo: Se refiere a la forma y palabras por medio de las cuales se explican los términos utilizados por el programa social correspondiente que pueden ser orales, gráficos y/o señales aplicables al contexto cultural para la comprensión de la información expuesta.
3. Población objetivo: Instituciones, asociaciones, hogares o personas que cuentan con las características socioeconómicas requeridas para recibir los beneficios del programa social correspondiente.

Referencia	Código	Título
3 de 3	EO370	Atender en su lengua materna a población hablante de lenguas indígenas en trámites y servicios de programas sociales

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende a la persona que requiere trámites o servicios del programa social del ámbito de su competencia:
 - Proporcionando su nombre completo y su cargo en el programa social;
 - Identificando el tipo de trámite o servicio que requiere la persona;
 - Explicando al interesado lo que implica cada trámite o servicio requerido;
 - Especificando los documentos soporte necesarios para cada trámite o servicio que se requiera;
 - Verificando que la documentación proporcionada por la persona cumpla con los criterios definidos para el trámite o servicio del programa social correspondiente;
 - Aclarando al interesado los términos utilizados para el trámite o servicio;
 - Apoyando al interesado en el llenado y revisión de los formatos que requiere el trámite o servicio;
 - Informando al interesado el tiempo de respuesta a cada trámite o servicio solicitado;
 - Comunicando al interesado los datos de contacto del programa social durante la despedida, y;
 - De conformidad a la normatividad del programa social.
2. Comunica el resultado de los trámites o servicios requeridos por la persona atendida:
 - Respondiendo, con base en la información disponible del programa social, el estado que guarda el trámite o servicio solicitado por la persona, conforme al ámbito de su competencia;
 - Con base en la normatividad del programa social, y;
 - Conservando el sentido del mensaje en la lengua materna.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los expedientes entregados:
 - Están libres de manchas y mutilaciones que impidan rescatar la información de su contenido;
 - Contienen los documentos y formatos que soportan cada trámite o servicio solicitado;
 - Cumplen con la normatividad correspondiente del programa social.
2. Los formatos integrados a los expedientes:
 - Están llenados con la información correspondiente;
 - Incluyen la información proporcionada por las personas atendidas, y;
 - Cumplen con la normatividad correspondiente del programa social.
3. Las constancias de atención entregadas a las personas atendidas:
 - Están llenados con la información correspondiente;
 - Incluyen la información proporcionada por las personas atendidas, y;
 - Cumplen con la normatividad correspondiente del programa social.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que proporciona información adicional que le sea útil a las personas que atiende.
2. Responsabilidad: La manera en que cuida la confidencialidad de la información y documentos proporcionados por las personas atendidas y derivados de los trámites o servicios recibidos.

GLOSARIO

1. Datos de contacto: Se refiere a la información disponible en el programa social para que el interesado pueda darle seguimiento al trámite o servicio solicitado, o en su defecto, solicitar cualquier información al respecto. Generalmente son: números telefónicos, días y horarios de atención, domicilio, correo electrónico, página web, etc.
2. Documentos soporte: Se refieren a los documentos y/o formatos que cuentan con información personal y que acompañan algún trámite.
3. Servicio: Atención que se proporciona a los beneficiarios para informar el estado que guarda algún trámite y dar respuesta a solicitudes, consultas, quejas, denuncias y reconocimientos.
4. Trámite: Se refiere a los procedimientos que se requieren cumplir para solicitar/cancelar/modificar uno o más beneficios proporcionados por programas sociales. También se considera en este concepto la actualización de la información de beneficiarios.

María de Lourdes Tapia Carlín, Coordinadora de Organos Desconcentrados y del Sector Paraestatal y Secretaria de Actas del Comité Técnico del CONOCER, con fundamento en las Cláusulas Décima, penúltimo párrafo y Décima segunda, último párrafo, del Contrato Constitutivo del CONOCER, doy constancia de que el presente Acuerdo SO/II-10/02-S, es fiel de lo desahogado y aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de 2010, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los veintiún días del mes de mayo de dos mil diez, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.

ACUERDO SO/II-10/02-S, mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba el Estándar de Competencia EC0081.

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

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Segunda Sesión Ordinaria de 2010, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el veintiuno de mayo de 2010, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/II-10/02-S

Con fundamento en los artículos 21, 22, 25, 26 y 27 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de noviembre de 2009, el Comité Técnico aprueba los siguientes Estándares de Competencia (EC):

1. Proveer talento humano a organizaciones.
2. Prestación de servicios de consultoría para la implementación del sistema de gestión del modelo de equidad de género.
3. Atención de la lengua materna a población hablante de lengua indígena en programas sociales.
4. Manejo higiénico de alimentos.
5. Facilitación de la información en poder del sujeto obligado.
6. Atención de colisión en cruceos a usuarios de seguros de auto.
7. Facilitación de sesiones de aprendizaje presenciales
8. Coordinación de grupos técnicos para el desarrollo del Estándar de Competencia
9. Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia
10. Gestión de fondos de aseguramiento agrícola
11. Atención *in situ* al visitante durante recorridos turísticos

Por lo antes expuesto y fundado, se instruye a la Dirección General de la Entidad para que gestione la publicación en el Diario Oficial de la Federación de los 11 nuevos Estándares de Competencia mencionados, mismos que a continuación se describen:

ESTANDAR DE COMPETENCIA**I.- Datos Generales****Código:** **Título:**

EC0081 Manejo higiénico de alimentos

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como manipuladores de alimentos, cuyas competencias incluyen la verificación, lavado y desinfección de instalaciones, equipo y utensilios; la recepción, almacenamiento y preparación higiénica de materias primas, alimentos y bebidas, a fin de minimizar las causas de contaminación y reducir los riesgos de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).

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

Descripción del Estándar de Competencia

Para efectos de este estándar, "Manipulador de Alimentos" es toda persona que, por su actividad laboral se encuentra en contacto directo con las materias primas, alimentos y bebidas, en sus etapas de recepción, almacenamiento y preparación para su servicio.

La adecuada manipulación de los alimentos, desde que se producen hasta que se consumen, incide directamente sobre la salud de la población.

Está demostrada la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de éstos. Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas, la actitud del manipulador juega un papel de vital importancia para prevenir la contaminación de los alimentos, ya que en la mayoría de los casos, es el manipulador el que interviene como vehículo de transmisión, por actuaciones incorrectas, que provocan contaminación de los mismos.

Un manipulador de alimentos responsable debe procurar que cuando un alimento llegue a sus manos o salga de ellas, lo haga en perfectas condiciones higiénicas, para ello, necesita conocer las buenas prácticas sanitarias en los procesos de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos y respetar las exigencias culinarias y nutritivas que permiten que el alimento llegue al consumidor en las mejores condiciones de calidad.

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

Comités de Gestión por Competencia que lo desarrollaron:

- Turismo
- Industria Restaurantera Nacional

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

21/05/2010

Fecha de publicación en el D.O.F.:**Periodo de revisión/actualización del EC:**

5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:**Módulo/Grupo Ocupacional**

Cocineros

Cantineros

Auxiliares de Servicio de Alimentos y Bebidas

Panaderos, Pasteleros y Confiteros

Preparadores de Comida Rápida

Cocinero

Cocinero (Restaurante)

Cocinero (Comedor Industrial)

Cocinero de barco

Mayora de Cocina

Ocupaciones asociadas:

Ayudante de cantina

Ayudante de cocinero

Ayudante de comedor

Barman

Capitán de restaurante

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Parrillero

Asador de carnes

Pastelero Repostero

Repostero de Restaurante

Pizzero

Rostizador

Taquero

Tortero

Panadero

Pastelero

Ayudante de panadero

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

Sector:

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

Subsector:

722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas.

Rama:

7221 Restaurantes con servicio de meseros.

7223 Servicios de preparación de alimentos por encargo.

7224 Centros nocturnos, bares, cantinas y similares.

Subrama:

72211 Restaurantes con servicio de meseros.

72232 Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales.

72241 Centros nocturnos, bares, cantinas y similares.

Clase:

722112 Restaurantes sin bar y con servicio de meseros.

722111 Restaurantes-Bar con servicio de meseros.

722320 Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales.

722411 Centros nocturnos, discotecas y similares.

722412 Bares y cantinas.

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Secretaría de Turismo (SECTUR)
- Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC)
- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC)

Relación con otros estándares de competencia**Estándares relacionados**

- Preparación de alimentos
- Preparación y servicio de bebidas
- Limpieza de cocinas industriales
- Atención a comensales

Aspectos relevantes de la evaluación

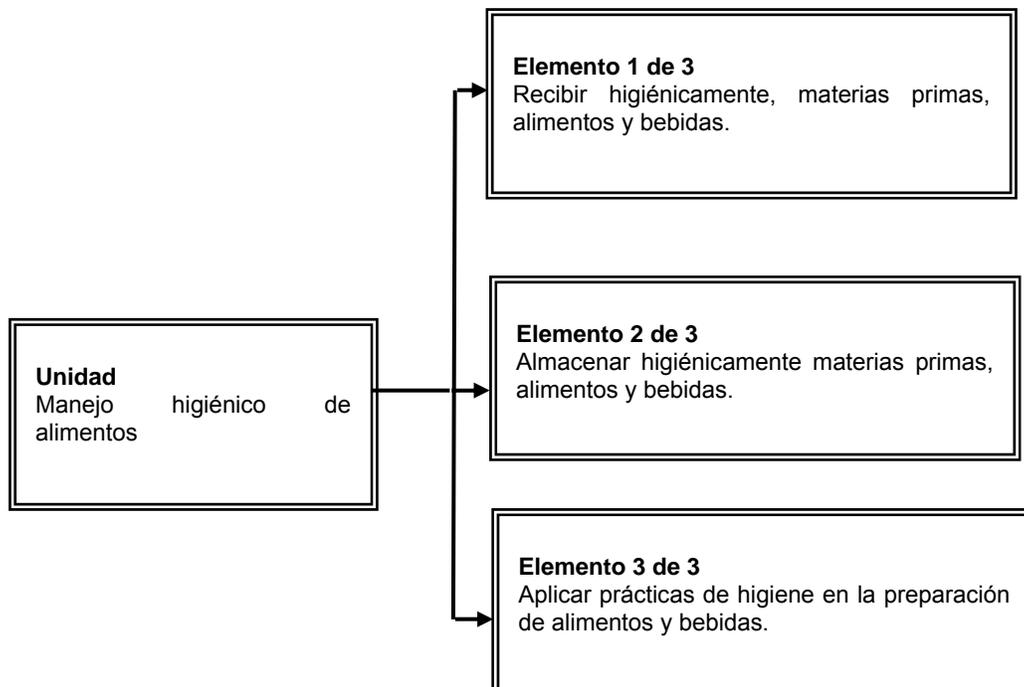
Detalles de la práctica	Para que el candidato pueda evidenciar su desempeño, deberá contar con situaciones de evaluaciones reales o simuladas con la finalidad de cubrir todos los contenidos presentes en el EC.
Apoyos	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme/ropa de trabajo completa. • Contar con Termómetro bimetálico. • Presentación personal pulcra. • Sin presencia de enfermedades respiratorias/gastrointestinales.

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas

Referencias de Información

- La evaluación para este estándar, se aplicará a candidatos que tengan habilidades, conocimientos y/o experiencia en el manejo de alimentos en las áreas de recepción, almacenamiento y preparación.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	EO375	Recibir higiénicamente materias primas, alimentos y bebidas

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones físicas y de operación, de las áreas de recepción:
 - Antes de iniciar la recepción de los alimentos y bebidas/al inicio del turno/de acuerdo al programa de mantenimiento del establecimiento, y;
 - Revisando que el termómetro, la báscula se encuentren funcionando y que las tarimas/mesa de recepción se encuentren libres de suciedad adherida/incrustada, plaga, grietas, descarapelamientos, oxidación y roturas.
2. Verifica el estado y ajuste del termómetro bimetalico:
 - Antes de su uso/al inicio del turno/después de un cambio extremo de temperatura/si ha sufrido un golpe/caída;
 - Revisando que esté completo, limpio, íntegro;
 - Llenando un recipiente con hielo y posteriormente adicionando agua hasta el borde del mismo, en caso de que no se encuentre ajustado/marcando 0° Celsius;
 - Introduciendo el vástago del termómetro bimetalico sin tocar las paredes ni el fondo del recipiente;
 - Corroborando que la aguja se estabilice, y;
 - Girando la tuerca del termómetro sin sacarlo del recipiente, hasta que la aguja marque 0° Celsius y se mantenga estable.
3. Verifica las condiciones de las materias primas, alimentos y bebidas:
 - Al recibirlos;
 - Revisando que los productos potencialmente peligrosos que se reciban enhielados no estén en contacto directo con el hielo;
 - Revisando que los alimentos congelados, se encuentren libres de signos de descongelación/recongelación;
 - Revisando que los envases/empaques se encuentren limpios, libres de roturas, abolladuras/golpes, señales/presencia de plaga, materia extraña, oxidación y abombamiento;
 - Corroborando en el envase/empaque, que la fecha de caducidad/consumo preferente esté vigente en los productos que así lo especifiquen;
 - Corroborando en la etiqueta, que los productos lácteos recibidos estén elaborados con leche pasteurizada;
 - Verificando con el termómetro bimetalico, que las materias primas, alimentos y bebidas refrigerados, se encuentren a una temperatura interna de 4° Celsius/ menos; excepto los productos vivos de la pesca que pueden aceptarse a 7° Celsius;
 - Verificando con el termómetro bimetalico que las materias primas, alimentos y bebidas congelados, se encuentren a una temperatura de -9° Celsius a -30° Celsius, y;
 - Corroborando en el envase/empaque, que el hielo destinado al consumo humano se haya elaborado con agua potable.
4. Rechaza materias primas, alimentos y bebidas no aptos para su uso/consumo/preparación:
 - Rechazando los productos envasados que presenten materia extraña en su interior y las corcholatas/tapas que presenten oxidación, violación;
 - Rechazando el huevo entero fresco, que presente excremento, roturas, sangre, plumas, manchas;
 - Rechazando, las frutas y verduras/hortalizas frescas que presenten magulladuras, moho/plaga;
 - Rechazando, los productos secos que presenten moho/coloraciones no propias del producto/materia extraña/evidencia de plaga;

- Traspasando las materias primas, alimentos y bebidas que se reciban en huacales/costales/arpillas/redes/cajas de cartón corrugado/cartones de huevo corrugado/cestos de palma; a envases/empaques limpios e íntegros, de superficie lisa y material inerte, y;
 - Reportando por escrito en bitácora/formato de uso interno al proveedor/personal responsable del área de recepción/almacén/encargado del establecimiento, las anomalías encontradas en la recepción/rechazo de los alimentos y bebidas.
5. Rotula las materias primas, alimentos y bebidas:
- Después de su recepción/antes de ingresarlos a los almacenes/unidades de refrigeración/unidades de congelación;
 - Marcando día, mes y año de ingreso, en el envase/empaque de todas y cada una de las materias primas, alimentos y bebidas, recibidos; a excepción de bebidas alcohólicas, carbonatadas y agua envasada, y;
 - Marcando con el nombre del producto, día, mes y año de ingreso, los recipientes/envases/empaques que contengan materias primas, alimentos y bebidas; recibidos a granel.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|-------------|
| 1. Características para la aceptación/rechazo de materias primas de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana vigente, en materia de Prácticas de Higiene para el proceso de alimentos y bebidas. | Comprensión |
|---|-------------|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Limpieza: | La manera en que lava sus manos antes/durante/después de la recepción, almacenamiento y preparación de las materias primas, alimentos y bebidas. |
| 2. Responsabilidad: | La manera en que coloca los productos potencialmente peligrosos recibidos, sobre una superficie/tarima/base, a distancia del piso. |

GLOSARIO

- | | |
|---|---|
| 1. Área de recepción de materias primas, alimentos y bebidas: | Se refiere al área del establecimiento de alimentos y bebidas destinada a recibir y revisar las características organolépticas de los alimentos y bebidas. |
| 2. Bebidas carbonatadas: | Bebida no alcohólica, que contiene dióxido de carbono, que en la mayoría de los casos contiene saborizantes y endulzantes. |
| 3. Componentes/partes de ajuste del termómetro: | Cabeza/carátula, escala de temperatura numérica, °C, aguja, tuerca, vástago bimetálico, sensor y estuche. |
| 4. Fecha de caducidad: | Se denomina así a la fecha límite obligada, marcada en el empaque/envase del producto que indica el deterioro o pérdida de la utilidad para el uso/consumo para el que fue elaborado. |
| 5. Fecha de consumo preferente: | Se denomina así a la fecha límite recomendada marcada en el empaque/envase del producto que indica el deterioro o pérdida de la utilidad para el uso/consumo para el que fue elaborado. |
| 6. Grado Celsius: | Unidad de temperatura, anteriormente conocido como grados centígrados el nombre es Grado Celsius, y aunque la Conferencia General de Pesos y Medidas CGPM rechazó en 1948 el de grado centígrado, pues tanto el grado Celsius como el kelvin son centígrados, este último sigue siendo de uso corriente. No debe confundirse centígrado, es decir, basado en una escala que da 100 grados entre la temperatura de fusión y la de ebullición del agua, con centígrado, que es un centésimo de grado. |
| 7. Granel: | Sistema de acopio de alimento que no utiliza envase. |
| 8. Hortalizas: | Plantas cultivadas generalmente en huertas/sembradíos, que se consumen como alimento/bebida, ya sea de forma cruda/preparada, tales como: verduras de hojas verdes/tubérculos/legumbres/flores, entre otros. |

9. Magulladura: Señales de deterioro que alteran un producto y causan textura anormal/ apariencia poco atractiva.
10. Material inerte: Son aquellos que presentan resistencia al desgaste, al impacto, a la oxidación y a la corrosión; no deben modificar el olor, color y sabor de los alimentos, no ser tóxicos ni reaccionar con los alimentos, tales como: vidrio, acero inoxidable, resinas de nylon polipropileno, policloruro de vinilo (PVC) y aluminio, polietileno de alta densidad y polietilentereftalato (PET), entre otros.
11. Moho: Es el nombre de varias especies de hongos de tamaño muy pequeño que crecen en los alimentos/bebidas y que pueden causar deterioro/daño a la salud.
12. Productos frescos: Se denomina así a las materias primas/alimentos/bebidas/productos crudos, que no han sido procesados para su consumo, tales como: carnes/aves/pescados/mariscos/huevo/frutas/hortalizas, entre otros.
13. Productos Potencialmente Peligrosos: Aquellos que en razón de su composición/manipulación pueden favorecer el crecimiento de microorganismos/la forma de sus toxinas, por lo que representan un riesgo para la salud humana y requieren condiciones especiales de conservación, almacenamiento, transporte, preparación y servicio; éstos son: productos de la pesca, leche y sus derivados, carnes y sus derivados, aves y sus derivados, huevo fresco, así como frutas y hortalizas preparadas.
14. Productos perecederos: Son aquellos que tienen una duración determinada y están destinados a estropearse.
15. Productos secos: Se denomina así a los productos que poseen un bajo contenido de agua, tales como: semillas, granos, harinas, entre otros.
16. Protecciones de fuentes de luz: Se denomina así a los materiales que se utilizan para cubrir los focos/fuentes de luz de un posible estallamiento que arroje partículas/vidrios a los alimentos/superficies de contacto con los alimentos donde se manipulan alimentos, tales como: acrílicos, fundas plásticas o mallas.
17. Rotula: Acción de identificar/marcar, utilizando etiquetas/marcadores/cinta adhesiva, con el nombre y fecha de entrada/preparación de materias primas alimentos y bebidas.
18. Signos de descongelación/re congelación: Se denomina así a la presencia de líquido congelado en el fondo del envase/empaquete, que contiene a los alimentos y se caracterizan por la aparición de cristales de hielo que indican que el alimento ha sido descongelado y vuelto a congelar. Los líquidos pueden ser agua, sangre, ambos, entre otros.
19. Superficie lisa: Aquellas que son continuas, sin porosidad ni revestimientos y de fácil limpieza.
20. Termómetro bimetalico: Es un instrumento que se utiliza para medir temperaturas. Este tipo de termómetro mide la temperatura mediante una sonda/vástago bimetalico que tiene un sensor. Usualmente, estos termómetros tienen diferentes rangos para medir la temperatura.
21. Vástago del termómetro bimetalico: Pieza en forma de varilla que sirve para sostener la carátula del termómetro.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0376	Almacenar higiénicamente materias primas, alimentos y bebidas

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones físicas y de operación, de las áreas de almacenamiento:
 - Antes de almacenar las materias primas, alimentos y bebidas/en caso de que sean áreas independientes/diferentes a la de la recepción, y;
 - Revisando que las tarimas, recipientes/contenedores, alacenas/anaqueles/entrepaños/gavetas/gabinetes/repisas, refrigeradores/congeladores/ cámaras de refrigeración/congelación, se encuentren libres de suciedad adherida/incrustada, plaga, grietas, descascarapamientos, oxidación y roturas.
2. Acomoda las materias primas, alimentos y bebidas:
 - Durante/después de su recepción/preparación/servicio;
 - Colocando de inmediato los productos potencialmente peligrosos en refrigeración/congelación;
 - Guardando en recipientes limpios, íntegros y cerrados, de superficie lisa y material inerte, las materias primas/alimentos y bebidas recibidos a granel/preparados;
 - Aplicando el Sistema PEPS a las materias primas, alimentos y bebidas, dando preferencia para la primera salida/uso a su fecha de caducidad/consumo preferente/maduración, en el caso de las frutas y hortalizas frescas, y;
 - Colocando los alimentos crudos en la parte inferior y los alimentos cocidos/listos para su consumo, en la parte superior, de las unidades de refrigeración/congelación.
3. Verifica la temperatura de las materias primas, alimentos y bebidas refrigerados/congelados, antes de su uso:
 - Introduciendo el vástago del termómetro bimetálico en el centro de los productos refrigerados;
 - Verificando que los productos refrigerados presenten una temperatura máxima de 4° Celsius;
 - Colocando el vástago del termómetro bimetálico entre dos paquetes con productos congelados, y;
 - Corroborando que los productos congelados presenten una temperatura de -9° C a -30° Celsius.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las materias primas, alimentos y bebidas almacenadas en refrigeración/congelación:
 - Se encuentran libres de mal olor/presentan color característico a la naturaleza del producto;
 - Presentan textura y coloración que corresponde con la naturaleza del producto;
 - Están en recipientes limpios, identificados con nombre del producto, día, mes y año de entrada al almacén, aquellas materias primas, alimentos y bebidas recibidas sin envase original/posterior a su preparación;
 - Están colocados de acuerdo al sistema PEPS, dando preferencia para la primera salida/uso, a su fecha de caducidad/consumo preferente/maduración, en el caso de las frutas y hortalizas frescas;
 - Presentan las materias primas y alimentos crudos, separados de los alimentos preparados/listos para su consumo en unidades de refrigeración/congelación horizontales, y;
 - Presentan las materias primas y alimentos crudos en la parte inferior y las materias primas y alimentos preparados/listos para su consumo en la parte superior de las unidades de refrigeración/congelación verticales.
2. Los envases/empaques/recipientes de las materias primas, alimentos y bebidas acomodados en el anaquel:
 - Se encuentran limpios y libres de suciedad adherida/incrustada/plaga/oxidación/abombamiento;
 - Están íntegros y cerrados;
 - Presentan fecha de caducidad/consumo preferente vigente, y;
 - Están acomodados de acuerdo al sistema PEPS dando preferencia, para la primera salida/uso, a su fecha de caducidad/consumo preferente/maduración, en el caso de frutas y hortalizas frescas.
3. Los productos químicos almacenados:
 - Se encuentran en recipientes/frascos/botes/bolsas, cerrados, libres de fuga;
 - Están identificados/etiquetados/rotulados con el nombre del producto, y;
 - Se encuentran en un lugar específico determinado por el establecimiento, sin riesgo de contaminar materias primas, alimentos y bebidas.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Abolladura de un producto enlatado por golpe/caída al ser almacenado.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Lavar y secar el envase, vaciar inmediatamente el alimento a otro recipiente, identificándolo con nombre y fecha, tapándolo y usándolo lo más pronto posible/Identificándolo como rechazo y colocándolo en el área correspondiente.

GLOSARIO

1. Ajustar el termómetro: Bimetálico: Se denomina así a la acción de llenar un recipiente/vaso con hielo y agua, introduciendo el vástago del termómetro bimetálico sin tocar las paredes ni el fondo del recipiente/vaso; verificando que se detenga/estabilice la aguja, y girando la tuerca hasta llegar a 0°C/de acuerdo a las instrucciones del fabricante.
2. Alimentos cocidos: Alimentos que han sido sometidos a un proceso de cocción en cualquiera de sus formas.
3. Alimentos crudos: Alimentos que no han sido sometidos a ningún proceso de calentamiento en cualquiera de sus formas.
4. Área de almacenamiento de materias primas, alimentos y bebidas: Se refiere al área del establecimiento de alimentos y bebidas destinada a clasificar, guardar y conservar los alimentos y bebidas recibidos.
5. Productos potencialmente peligrosos: Aquellos que en razón de su composición o sus características físicas/químicas/biológicas, pueden favorecer el crecimiento de microorganismos o la formación de toxinas, por lo que representan riesgo para la salud humana. Requieren condiciones especiales de conservación, almacenamiento, transporte, preparación y servicio; tales como: productos de la pesca, leche y sus derivados, carnes y sus derivados, aves y sus derivados, huevo fresco, así como frutas y hortalizas preparadas.
6. Área de rechazo: Se denomina así a la zona/área destinada para colocar los productos que no cumplen con las características propias para su consumo/uso.
7. Sistema PEPS: Serie de operaciones que consiste en acomodar y rotar los productos de acuerdo a su fecha de recepción/caducidad/vida útil, asegurando de esta manera, que los productos que entraron primero, sean los que primero salgan para su uso/consumo.
8. PEPS: Por sus siglas: Primeras entradas-primeras salidas.
9. Productos lácteos: Se denomina así a las materias primas/alimentos/bebidas que están elaborados a partir de leche, tales como: queso, mantequilla/crema/yogurt, entre otros.

Referencia	Código	Título
3 de 3	EO377	Aplicar prácticas de higiene en la preparación de alimentos y bebidas

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones físicas y de operación de las áreas de preparación de alimentos y bebidas:
 - Antes de la preparación de alimentos y bebidas/en caso de que sean áreas independientes/diferentes a la de la recepción y almacén;
 - Revisando que pisos, paredes y techos, se encuentren libres de cochambre, grietas, plaga y descrapelamientos;

- Revisando que los equipos y utensilios de área de preparación estén libres de obstrucciones, roturas, suciedad adherida/incrustada, plaga, evidencia de actividad de plaga, descapelamientos, oxidación;
 - Revisando que las lámparas/focos/fuentes de luz, funcionen y cuenten con protección;
 - Revisando que los botes/contenedores donde se resguarda la basura, se encuentren limpios, con una bolsa íntegra que cubra su interior, tapados mientras no estén en uso, y libres de malos olores;
 - Revisando que las coladeras existentes se encuentren limpias, íntegras, sin estancamientos de agua/grasa/comida/suciedad y libres de mal olor;
 - Demostrando que el agua para uso/consumo sea potable a través de ebullición/desinfección/purificación;
 - Guardando el agua y hielo destinado al consumo humano en recipientes/equipos limpios, y tapados, y;
 - Reportando por escrito en bitácora/formato de uso interno al personal/área responsable, las deficiencias/faltantes encontrados en el área, al momento de detectarlos/reparándolo si está en su competencia.
2. Lava superficies de contacto de las áreas donde se manipulan alimentos:
- Al término del turno/antes de iniciar labores;
 - Corroborando que cuente con los productos y utensilios de limpieza y desinfección proporcionados por el establecimiento;
 - Tallando con el utensilio y producto de limpieza específico, paredes y posteriormente pisos, hasta retirar la suciedad adherida/incrustada, sin mojar las partes eléctricas;
 - Enjuagándolos con agua potable, hasta eliminar los residuos del producto de limpieza, y;
 - Retirando el agua sobrante.
3. Desinfecta superficies de contacto de las áreas donde se manipulan alimentos:
- Después de lavarlas;
 - Desinfectándolas con el producto proporcionado por establecimiento y siguiendo las instrucciones del fabricante, y;
 - Secándolas con el utensilio de limpieza proporcionado por el establecimiento.
4. Lava equipos y utensilios de contacto con los alimentos:
- Antes de iniciar labores/al término del turno/antes de su uso;
 - Desconectando los equipos eléctricos que así lo requieran;
 - Desmontando las partes desarmables del equipo que así lo requiera, sin dañarlas;
 - Retirando los restos de alimentos/basura de los equipos y utensilios que así lo requieran;
 - Tallando cada una de las partes con el utensilio y producto de limpieza proporcionados por el establecimiento, hasta retirar suciedad adherida/incrustada, sin mojar partes eléctricas, y;
 - Enjuagándolos con agua potable, hasta retirar los residuos del producto de limpieza sin mojar partes eléctricas.
5. Desinfecta equipos y utensilios de contacto con los alimentos:
- Después de lavarlos;
 - Aplicando el producto de desinfección, proporcionado por el establecimiento, siguiendo las instrucciones del fabricante y sin mojar partes eléctricas;
 - Secándolos, con la técnica/implemento de limpieza definido por el establecimiento;
 - Armándolos de acuerdo a las características de cada equipo, sin dañarlos;
 - Guardándolos en el lugar determinado por el establecimiento, y;
 - Guardando los utensilios y productos de limpieza utilizados, en un área específica, sin riesgo de contaminar materias primas, alimentos y bebidas.
6. Lava sus manos:
- Antes de iniciar labores/después de manipular alimentos/basura/ir al baño/estornudar/toser/rascarse/tocarse alguna parte del cuerpo/antes de colocarse/después de retirarse los guantes;

- Mojando sus manos y el área expuesta de los brazos con agua potable;
 - Frotando vigorosamente ambas manos, entre los dedos, palmas, dorso, uñas y el área expuesta de los brazos, con jabón líquido antibacterial, con/sin cepillo que se encuentre sumergido en solución desinfectante;
 - Enjuagando con agua potable hasta eliminar los residuos del jabón;
 - Secando con toallas desechables/aire, y;
 - Aplicando solución desinfectante a base de alcohol.
7. Lava frutas/hortalizas/huevo:
- Antes de su uso;
 - Enjuagando con agua potable hasta retirar el exceso de tierra/suciedad;
 - Tallando sin dañar, con el utensilio/técnica de limpieza y solución jabonosa, definido por el establecimiento, pieza por pieza/en manojos pequeños/hoja por hoja, hasta eliminar la suciedad, y;
 - Enjuagando con agua potable hasta eliminar los residuos de solución jabonosa.
8. Desinfecta frutas/hortalizas:
- Antes de su uso;
 - Aplicando el producto desinfectante elegido por el establecimiento y de acuerdo a las instrucciones del fabricante, en cuanto a cantidad procedimiento y tiempo de acción, y;
 - Guardándolas de acuerdo a su tipo/disposiciones del establecimiento.
9. Lava carnes/aves/productos de la pesca/vísceras frescas:
- Antes de su uso;
 - Eliminando las partes no comestibles, de acuerdo a las características del platillo, y;
 - Enjuagando al chorro, con agua potable interna y externamente, hasta retirar la suciedad.
10. Aplica prácticas sanitarias en la preparación de los alimentos y bebidas:
- Destinando diferentes tablas y cuchillos marcados/diferente color, para picar/cortar alimentos crudos y cocidos/listos para su consumo;
 - Lavando y desinfectando, antes y después de su uso, los trapos que se utilicen para las superficies de contacto directo con los alimentos crudos y cocidos/listos para su consumo;
 - Utilizando trapos exclusivos diferentes para las superficies que entren en contacto directo con los alimentos crudos y cocidos/listos para su consumo;
 - Utilizando cucharones/pinzas/tenedores que minimicen el contacto directo de las manos con el alimento/bebida en proceso de preparación/hielo;
 - Verificando con el termómetro bimetálico, que la temperatura interna de cocción del alimento, sea la mínima especificada en la Norma Oficial Mexicana vigente en la materia, de acuerdo al tipo de alimento cocinado, y;
 - Utilizando una sola vez, recipientes/utensilios/desechables cuando se proceda a probar la sazón de los alimentos/bebidas.
11. Enfía alimentos preparados:
- Al término de su preparación/servicio;
 - Porcionando/separando en recipientes limpios, los alimentos preparados que no se van a consumir/utilizar de inmediato;
 - Introduciendo el recipiente en baño de agua y hielo hasta cubrir por lo menos dos terceras partes;
 - Agitando/moviendo el alimento, de acuerdo a la naturaleza del producto;
 - Verificando con el termómetro bimetálico, que el alimento alcance una temperatura interna de por lo menos 20° Celsius;
 - Tapando el recipiente al alcanzar los 20° Celsius;
 - Rotulando el recipiente con nombre de la preparación y fecha de elaboración;
 - Introduciendo el recipiente al equipo de refrigeración/congelación, y;
 - Verificado que la duración de todo el proceso de enfriamiento del alimento, no rebase un máximo de 4 horas.

12. Recalienta alimentos refrigerados/congelados:
- Sacando del equipo de refrigeración/congelación, la porción requerida del alimento;
 - Recalentándola inmediatamente de acuerdo a la naturaleza del producto, en horno/estufa/plancha/microondas/parrilla, y;
 - Verificando con el termómetro bimetálico, que el alimento alcance una temperatura interna de por lo menos 74° Celsius.
13. Aplica prácticas sanitarias para el servicio de los alimentos y bebidas:
- Colocando los alimentos calientes/preparados/listos para servir en recipientes limpios y cubiertos, sumergidos en baño maría/mesas de vapor precalentadas/bandejas calientes/ollas eléctricas de cocción lenta/planchas calientes;
 - Verificando con el termómetro bimetálico, que los alimentos calientes se mantengan a una temperatura interna, mínima de 60° Celsius/más exceptuando algunos alimentos secos;
 - Colocando los alimentos fríos/preparados/listos para servir, en recipientes limpios y cubiertos sobre baños de hielo/hieleras/barra fría/mesas frías/planchas frías;
 - Verificando con el termómetro bimetálico, que los alimentos fríos se mantengan a una temperatura interna, máxima de 7° Celsius/menos, exceptuando ensaladas, aderezos, salsas, bebidas recién preparadas;
 - Sometiendo a refrigeración/baño de hielo los aderezos que así lo requieran, mientras no estén en uso;
 - Corroborando que los recipientes/envases/tapaderas de los productos procesados, estén libres de suciedad adherida/incrustada, antes de su servicio;
 - Lavando los recipientes/envases/tapaderas de los productos procesados, que presenten suciedad adherida/incrustada, y;
 - Sometiendo a refrigeración/baño de hielo, los alimentos y bebidas procesados, que una vez abiertos, así lo requieran; de acuerdo a las instrucciones del fabricante.
14. Dispone de la basura del área de preparación de alimentos y bebidas:
- Al finalizar labores/durante la jornada laboral, y;
 - Sacándola en bolsas cerradas antes de que lleguen al límite de su capacidad.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las superficies de contacto con los alimentos del área de preparación limpias:
 - Se encuentran libres de: suciedad, cochambre, sarro, y derrames.
2. Los botes de basura limpios del área de preparación:
 - Tienen colocada una tapadera, bolsa de plástico íntegra, de acuerdo al tamaño del bote/contenedor, y;
 - Están libres de mal olor y suciedad.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Contacto de algún producto químico con la piel/ojos, inhalación de vapores tóxicos/derrames de productos químicos, ingestión de productos químicos.
2. Presencia de loza/cristalería fracturada/sucia/oxidada/despostillada/estrellada.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Aplicar las medidas de seguridad recomendadas por el fabricante/solicitar apoyo para asistir al servicio médico.
2. Separar la loza/cristalería fracturada/sucia/oxidada/despostillada/estrellada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Causas de contaminación de los alimentos:	Comprensión
• Biológica	
• Química	
• Física	
2. Temperaturas mínimas internas de cocción de los alimentos de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana vigente en la materia.	Comprensión
3. Prácticas que se deben evitar al recalentar alimentos.	Comprensión
4. Métodos de descongelación de alimentos.	Comprensión

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Cooperación:	La manera en que el personal reporta a sus superiores cuando presenta infecciones respiratorias/gastrointestinales/cutáneas, a fin de que consideren que evite laborar en las áreas de preparación y servicio de alimentos.
2. Iniciativa:	La manera en que resguarda los alimentos que lo requieran fuera de la Zona de Peligro de la Temperatura, cuando están fuera de un proceso de preparación/conservación.
3. Limpieza:	La manera en que la presentación del personal que manipula alimentos, cumple con ser limpia: está bañado, afeitado/con bigote hasta la comisura de los labios, con el cabello cubierto totalmente, uñas limpias, recortadas y sin esmalte; ropa/uniforme limpio; sin manchas/suciedad visible y no utiliza joyas/otros objetos ornamentales en cara, orejas, cuello, manos ni brazos.
4. Orden:	La manera en que el manipulador verifica las características organolépticas de las materias primas, alimentos y bebidas que va a utilizar antes de su preparación.
5. Responsabilidad:	La manera en que evita rellenar con alimentos nuevos/recién preparados, los recipientes que todavía contienen alimentos que han estado en exhibición/buffet.

GLOSARIO

1. Areas donde se resguarda la basura:	Se refiere a los lugares asignados por el establecimiento, para la recolección/acopio de basura generada en las áreas de recepción, almacenamiento, preparación de alimentos y servicio.
2. Aderezos elaborados por el establecimiento:	Mezcla de ingredientes que se usan para sazonar/condimentar los platillos, de acuerdo a las recetas propias del establecimiento.
3. Agua para uso/consumo humano:	Es aquella que no contiene contaminantes indeseables, ya sean químicos o agentes infecciosos y que no causa efectos nocivos para la salud. También se denomina como agua potable.
4. Alimentos secos:	Para efectos de este elemento se refiere a aquellos alimentos calientes que se exhiben para su servicio y que no contienen un alto grado de humedad, tales como: molletes, papas a la francesa, pan, hotcakes, entre otros.
5. Area de preparación de alimentos y bebidas:	Area del establecimiento de alimentos y bebidas, donde se procesan los alimentos a fin de prepararlos para su consumo.
6. Baño María:	Se refiere a un método empleado para conferir temperatura uniforme a una sustancia líquida/sólida a fin de mantenerla caliente, al sumergir el recipiente que la contiene en otro mayor con agua que se lleva a ebullición.
7. Desinfección:	Es la reducción del número de microorganismos presentes en el medio ambiente, por medio de agentes químicos/métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad/la aptitud del alimento.

8. Desinfección de agua: Aplicación de productos químicos, para la destrucción de microorganismos dañinos a la salud, tales como: cloro, dióxido de cloro, ozono, plata coloidal, entre otros. Se deben utilizar de acuerdo a las instrucciones del fabricante. Para su control, se utilizan Registros de presencia de cloro/análisis microbiológicos.
9. Características Organolépticas de las materias primas y alimentos: Se refiere a la percepción de color, olor, textura y apariencia que caracterizan a las materias primas y alimentos.
10. Cochambre: Suciedad, residuos de grasa pegada/alimento de mal olor.
11. Cristalería: Se refiere a aquellos utensilios de cristal que se utilizan para servir alimentos y bebidas, tales como: copas, vasos, flaneras, jarras, entre otros.
12. Ebullición de agua: Proceso mediante el cual el agua se hierve durante tres minutos a partir de que empiezan a formarse las burbujas.
13. Equipo: Referencia al conjunto de objetos/insumos destinados a un mismo uso o fin, tales como: Refrigeradores, congeladores, vitrinas, cámaras de refrigeración, cámaras de congelación, estufas hornos, planchas, estufones, freidoras, salamandras, asadores, barras de bufete, barras de autoservicio, mesas de trabajo, anaqueles, campanas de extracción, repisas, tarjas de lavado, gavetas, gabinetes, abrelatas industriales, cocteleras, batidoras, tostadores, básculas, licuadoras, extractores de jugo, exprimidores, expendedoras de bebidas, wafleras, cafeteras, sartenes eléctricos, percoladores, equipos de iluminación y protección, ventiladores, máquina lava loza, etc.
14. Inocuidad: Aquello que no causa daño a la salud.
15. Limpieza: Hace alusión al conjunto de operaciones que permiten eliminar la suciedad, residuos de alimentos, grasa/otra materia extraña. Estas operaciones se realizan a través del uso de productos detergentes, elegidos en función del tipo de suciedad y las superficies donde se encuentran.
16. Loza: Aquellos artículos que son elaborados con arcillas cocidas a altas temperaturas/vidrio/acero inoxidable/aluminio/cristal/plástico/melamina, que están recubiertos con barnices que les dan un acabado fino y terso. La loza comprende: platos, tazas, cremeras, tazones, azucarera, mielera, vinagretas, jarra para agua, chalupa, salsera, tetera, etc. También se considera como loza los artículos elaborados con melanina, material sintético irrompible, y que resisten a altas temperaturas.
17. Materias primas/ alimentos/bebidas/ productos procesados: Se consideran aquellos que han sido elaborados/conservados/mezclados/acondicionados y envasados por una empresa externa al establecimiento.
18. Mesa de Vapor: Se refiere al equipo empleado para conferir temperatura uniforme a una sustancia líquida/sólida a fin de mantenerla caliente, al sumergir el recipiente que la contiene en otro mayor con agua que se lleva a ebullición.
19. Ollas eléctricas de cocción lenta: Es un equipo que se utiliza para cocinar/mantener los alimentos a temperaturas controladas.
20. Oxidación: Se refiere a la capa que se forma en la superficie de los metales y que resulta de combinar oxígeno ambiental/agua, generalmente con un metal.
21. Porcionar: Para efectos de esta norma, se refiere a dividir en pequeñas cantidades el alimento.
22. Plaga: Plantas, hongos/mohos y fauna nociva tales como: cucarachas, ratas, moscas, entre otros, que pueden llegar a convertirse en vehículos potenciales de enfermedades infecto-contagiosas/causantes de daños a instalaciones, equipo/productos en las diferentes etapas de producción/elaboración.

23. Plaqué/cubertería y cubiertos: Se refiere a los utensilios de metal/plástico que se emplean para el servicio y consumo de alimentos y bebidas.
24. Producto de desinfección: Se consideran aquellos agentes químicos que reducen el número de microorganismos presentes en el medio ambiente a un nivel que no produzca daño/comprometa la aptitud del alimento.
25. Producto de limpieza: Son productos químicos que se utilizan en las tareas de limpieza y mantenimiento, los cuales eliminan/disminuyen la suciedad tales como: detergentes, jabones, desengrasantes, removedores, entre otros.
26. Producto químico: Toda sustancia, sola/en forma de mezcla/preparación, ya sea fabricada/obtenida de la naturaleza que se utiliza para limpiar/desinfectar/lavar/eliminar/controlar plagas. Los recipientes que contengan productos químicos, jamás deberán cambiarse/utilizarse para otro fin distinto al de su origen.
27. Purificación de agua: Consiste en aplicar algún método físico, para la destrucción de microorganismos dañinos a la salud, puede ser por: Osmosis inversa, filtración, aplicación de luz ultravioleta. Para su control, se utilizan Registros de mantenimiento de equipos de potabilización/presencia de garrafones de marca comercial/filtros/análisis microbiológicos.
28. Suciedad adherida/incrustada: Se denomina así a las impurezas fijas que requieren una acción mecánica/química para desprenderlas/son impurezas introducidas en los relieves, uniones/recovecos de una superficie.
29. Superficies: Se refiere a pisos, paredes, techos, puertas, ventanas, entre otros.
30. Superficies de contacto con los alimentos: Se refiere a las áreas que se encuentran en contacto directo/constante/permanente con los alimentos, tales como: mesas de trabajo/anaqueles/estantes/repisas/refrigeradores/congeladores/carros de servicio/tablas para picar, entre otros.
31. Trapos: Se refiere a las telas que se utilizan para limpiar. Se recomienda utilizar aquellas que no suelten pelusa, tales como: manta de cielo, toalla, granité, entre otras.
32. Utensilios: Se denomina así a los objetos que se emplean para preparar/servir alimentos y bebidas, tales como: loza, cristalería, plaqué/cubertería/cubiertos, abrelatas, ollas, budineras, cazuelas, comales, sartenes, cacerolas, coladores, tablas, cuchillos, tijeras, pinzas, cucharas, cucharones, palas, volteadores, trinchas, salseras, saleros, pimenteros, especieros, vinagreros, azucareros, mielelas, servilleteros, paneras, tortilleros, jarras, teteras, cafeteras, termos, etc.
33. Utensilios de limpieza: Hace alusión al conjunto de materiales tales como: cepillos, fibras/estropajos/zacates/esponjas, jergas, trapos, escobas, jaladores, atomizadores, equipo de lavado a presión, que permiten eliminar la suciedad/grasa/polvo/materia extraña, de las superficies donde se encuentran.
34. Zona de Peligro de la temperatura: Rango de temperatura en el cual se desarrollan en forma importante las bacterias, va desde más de 4° Celsius a 60° Celsius; así que los alimentos deben permanecer en esta zona el menor tiempo posible. Cuatro horas máximo desde su recepción/preparación, hasta su servicio.

María de Lourdes Tapia Carlín, Coordinadora de Organos Desconcentrados y del Sector Paraestatal y Secretaria de Actas del Comité Técnico del CONOCER, con fundamento en las Cláusulas Décima, penúltimo párrafo y Décima segunda, último párrafo, del Contrato Constitutivo del CONOCER, doy constancia de que el presente Acuerdo SO/II-10/02-S, es fiel de lo desahogado y aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de 2010, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los veintiún días del mes de mayo de dos mil diez, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.