

SEGUNDA SECCION
PODER EJECUTIVO
SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA

ACUERDO SO/I-11/09.04,S mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba 16 nuevos Estándares de Competencia (EC).

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

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Primera Sesión Ordinaria de 2011, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el diez de marzo de 2011, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/I-11/09.04,S

Con fundamento en lo dispuesto 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, 8o. fracción III y 18, fracción VI, de su Estatuto Orgánico, este H. Comité Técnico aprueba los 16 nuevos Estándares de Competencia (EC), mismos que cuentan con opinión favorable de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la SEP, los que se describen a continuación y cuyo contenido es responsabilidad de la entidad:

- 1.- Obtención de cortes de carne y aves en tiendas de autoservicio
- 2.- Venta de equipo de electrónica y cómputo de manera personalizada
- 3.- Dispensación y manejo de medicamentos en farmacias
- 4.- Manejo de procesador de textos digitales
- 5.- Manejo del procesador de hojas de cálculo digitales
- 6.- Manejo de procesadores de presentaciones digitales
- 7.- Prestación de servicios digitales del promotor en un centro comunitario digital
- 8.- Colaboración en el logro de objetivos comunes del ingenio azucarero mediante el trabajo en equipo
- 9.- Realización de instalaciones eléctricas en edificación de vivienda
- 10.- Asesoría en comercialización de bienes inmuebles
- 11.- Administración de inmuebles en condominio
- 12.- Atención al ciudadano en el sector público
- 13.- Aplicación de masaje Ayurveda Abhyanga
- 14.- Aplicación de pinturas decorativas en edificaciones
- 15.- Ventas consultivas
- 16.- Construcción de muros y plafones a base de placas de yeso en interiores

Asimismo, se instruye al Director General de la Entidad para que proceda a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0114 Obtención de cortes de carne y aves en tiendas de autoservicio.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan trabajos en el manejo y corte de productos cárnicos en tiendas de autoservicio en el Departamento de Carne.

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 está dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para preparar el área de procesos para corte de carne, recibir la carne para su corte, cortar carne de res y cerdo para su venta, cortar carne de aves para su venta, disponer la carne cortada para su venta y atender al cliente en el departamento de carne de las tiendas de autoservicio.

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:

Comercio

Fecha de aprobación:

10/03/2011

Fecha de publicación en el DOF:**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**

Expendedores de carne y sus derivados

Ocupaciones asociadas:

Carnicero de Mostrador

Dependiente de Pollería

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**

46 Comercio al por menor.

Subsector

461 Comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabacoMEX.

Rama

4611 Comercio al por menor de abarrotes y alimentosMEX.

Subrama

46112 Comercio al por menor de carnesMEX.

Clase

461121 Comercio al por menor de carnes rojasMEX.

461122 Comercio al por menor de carne de avesMEX.

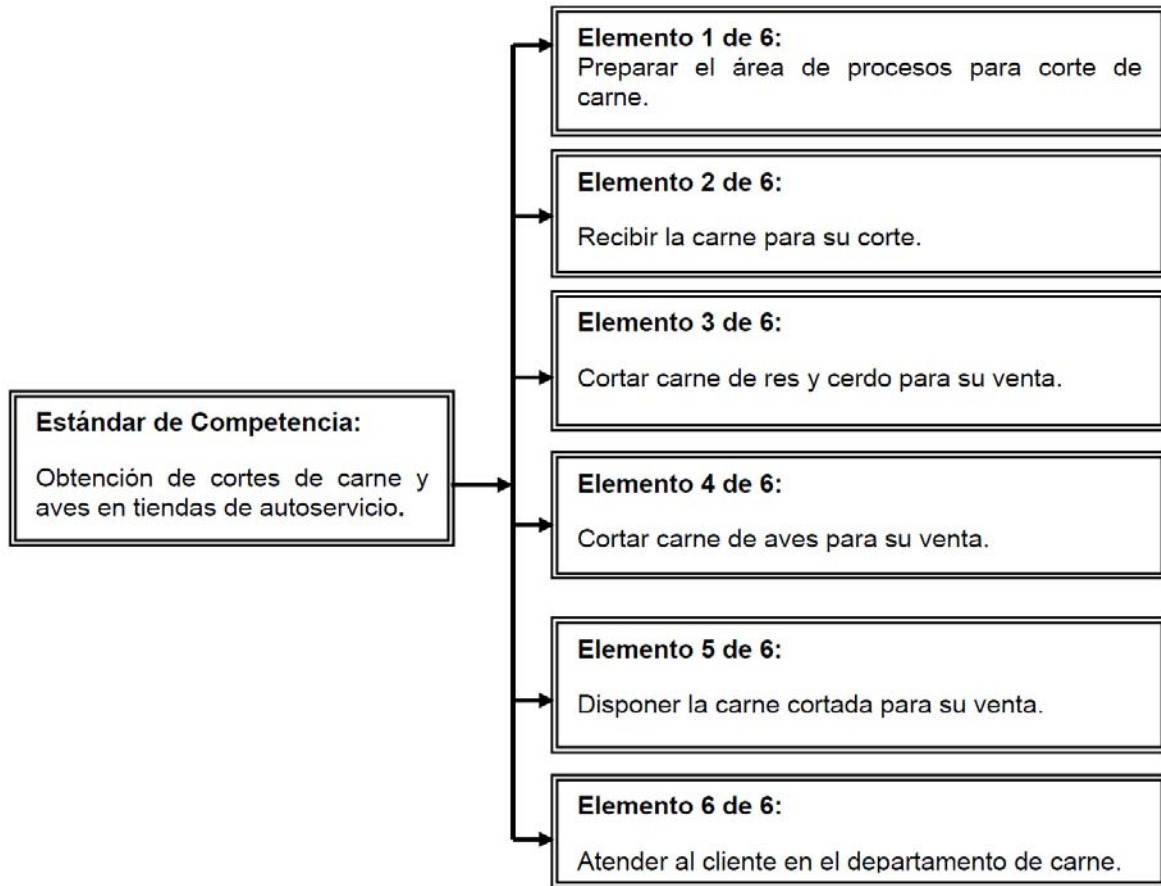
El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Comercial Mexicana
- Wal Mart
- Chedraui
- Centro Comercial Cruz Azul
- Costco
- Gigante

Duración estimada de la evaluación

- 5 horas

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

Referencia	Código	Título
1 de 6	E0446	Preparar el área de procesos para corte de carne.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Arma la sierra:
 - Verificando que esté desconectada y que la cinta esté tensa y dentro de las guías;
 - Revisando que las partes móviles de la sierra estén en condiciones de operación y uso;
 - Comprobando visualmente que la sierra cuenta con la rejilla de protección;
 - Colocando la cinta de la sierra con los dientes hacia abajo y de frente al operador, y
 - Montando las partes móviles de la sierra correspondientes al equipo.
2. Arma la rebanadora:
 - Verificando que esté desconectada;
 - Embonando la tapa de la cuchilla hasta quedar fija;
 - Colocando el brazo en el soporte del carro, y
 - Ajustando el brazo con la perilla hasta que quede sin juego.
3. Arma el molino:
 - Verificando que esté desconectado;
 - Colocando el cabezal de acuerdo con los tornillos de embone y fijación;
 - Introduciendo el gusano hasta coincidir con el embone;

- Poniendo la navaja con el sentido de corte hacia el operador hasta que coincida el cedazo con los pernos y de frente a la misma navaja, y
 - Ajustando la corona con la llave de molino hasta que coincida con la cuerda macho-hembra.
4. Limpia el área de procesos para corte de carne:
- Barriéndola del fondo hacia la puerta de acceso;
 - Restregando los pisos y paredes hasta eliminar manchas y suciedad visibles;
 - Lavando el piso y paredes con la solución desengrasante autorizada por su proveedor;
 - Enjuagando con agua las paredes de arriba hacia abajo y en pisos hacia las pendientes del desagüe;
 - Esparciendo el sanitizante autorizado por su proveedor en paredes de arriba hacia abajo y en pisos hacia las pendientes del desagüe;
 - Eliminando el excedente de agua y solución sanitizante de pisos con el jalador;
 - Rociando las ventanas con la solución sanitizante autorizada por su proveedor, y
 - Utilizando toallas absorbentes de papel hasta eliminar las manchas y suciedad visible en las ventanas.
5. Limpia el equipo:
- Verificando que esté desconectado;
 - Desmontando las partes móviles de los equipos;
 - Colocando las partes móviles en las tarjas de lavado, enjuagado y sanitizado;
 - Lavando las partes móviles y la base de los equipos, con fibra y solución jabonosa autorizadas por su proveedor, sin mojar las partes y dispositivos eléctricos;
 - Lavando los utensilios con fibra y solución jabonosa autorizada por su proveedor;
 - Lavando las bases de las mesas, las charolas de corte y las tablas, al derecho y reverso con fibra, cepillo y la solución jabonosa autorizada por su proveedor;
 - Sumergiendo en el sanitizante las partes móviles del equipo, charolas y utensilios;
 - Rociando con sanitizante todo el cuerpo del equipo fijo sin mojar las partes y dispositivos eléctricos;
 - Poniendo los utensilios en el escurridor una vez lavados y sanitizados, y
 - Eliminando la suciedad y polvo de la báscula y empleadora con papel absorbente y sanitizante.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El área de procesos de corte de carne que ha sido limpiada y sanitizada:
 - Muestra los pisos, paredes y ventanas sin manchas, residuos sólidos y restos de agua.
2. El equipo de corte de carne armado:
 - Cuenta con todas las partes móviles y fijas que le corresponden a la rebanadora, molino y sierra, y
 - Funciona de acuerdo a su uso/aplicación.
3. Los utensilios presentados:
 - Están secos y limpios.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Concepto de sanitización.

Comprensión

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Lavar las partes fijas de los equipos eléctricos para corte de carne cuando están conectados.
2. Portar el mandil/bata en áreas que no sean de corte: baños, piso de venta, comedor y recibo.
3. Portar las botas de plástico fuera de la tienda

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que ejecuta secuencialmente el armado del equipo, la limpieza y sanitizado del área de proceso de corte de carne, de acuerdo a la rutina de trabajo establecida en cada empresa.

2. Responsabilidad: La manera en que porta el uniforme de trabajo el cual consta de botas de plástico, bata blanca, mandil plastificado, red, cubreboca y faja, así como omite el uso de anillos, relojes, aretes, cadenas, pulseras, piercings, gafetes/cualquier otro accesorio.

GLOSARIO

1. Brazo de la rebanadora: Se le llama a la parte móvil del equipo rebanadora en donde se coloca la carne en su desplazamiento a través de la cuchilla para lograr el corte requerido.
2. Cabezal del molino: Parte del molino en donde se realiza la molienda y se compone de cedazo, navaja, corona y gusano.
3. Corona del molino: Parte desmontable del molino, tuerca roscada que contiene en su lugar las partes móviles del cabezal como el gusano, la navaja y el cedazo.
4. Equipo: Se le llama a los implementos que utiliza el tablero para llevar a cabo su función con la eficiencia que requiere el cliente, dicho equipo consta de rebanadora, molino, sierra, mesas de trabajo, charolas, básculas y emplayadoras.
5. Gusano del molino: Parte móvil del molino, que es una barra de forma espiral, cuya función es deshacer y desplazar la carne hacia la navaja y cedazo.
6. Molino: Se le llama así al equipo de corte de carne que se utiliza para cortarla de forma menuda.
7. Navaja y cedazo: Partes desmontables del molino en donde se realiza propiamente la molienda, la navaja girando y cortando la carne y el cedazo estático cuya función es producir el tamaño de corte de la carne.
8. Partes móviles de los equipos: Son aquellas partes de los equipos que efectúan movimiento que puede ser externo/interno según el equipo de que se trate, para los equipos del área de procesos de corte de carne se identifican los siguientes:
 - De la rebanadora, el brazo y cuchilla.
 - Del molino, el gusano, navaja, cedazo y corona.
 - De la sierra, la cinta.
9. Rebanadora: Equipo de corte de carne que permite realizar cortes muy delgados sin necesidad de utilizar el aplanador, lo que agiliza la producción y optimiza tiempos.
10. Sanitizante: Se denomina así a la solución química utilizada para desinfectar el área de procesos, equipo y utensilios
11. Sanitizar: Se llama así a la acción de eliminar bacterias y residuos no visibles de los equipos y utensilios del área de procesos de corte de carne utilizando soluciones químicas.
12. Sierra: Equipo de corte de carne específico para cortes gruesos, con hueso/grasa.
13. Utensilios: Se refiere a los instrumentos que utiliza el tablero para llevar a cabo su función con la eficiencia que requiere el cliente, dichos utensilios son los cuchillos, aplanadores, eslabones, limpiadores y guante de malla de acero.

Referencia	Código	Título
2 de 6	E0447	Recibir la carne para su corte.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Lava sus manos:
 - En el lavabo exclusivo para manos,
 - Con agua y jabón antibacterial,
 - Utilizando el cepillo para limpiar las uñas, y
 - Secando con toallas desechables.

2. Verifica el producto de carne fresco para su recepción:
 - Revisando que la temperatura del producto fresco se encuentre dentro del rango de 0 a 4° C,
 - Comparando que la descripción del producto solicitado corresponda con el producto recibido, y
 - Observando que la fecha de caducidad del producto fresco esté dentro del tiempo establecido por el departamento de carnes para su almacenamiento y venta.
3. Verifica el producto de carne congelado para su recepción:
 - Revisando que la temperatura del producto congelado se encuentre dentro del rango de -15 a -18° C,
 - Comparando que la descripción del producto solicitado corresponda con el producto recibido, y
 - Cotejando que la fecha de caducidad del producto congelado esté dentro del tiempo establecido por la empresa para su almacenamiento y venta.
4. Revisa el estado físico de la carne:
 - Seleccionando uno de los empaques aleatoriamente del embalaje total,
 - Abriendo el empaque para revisar el producto,
 - Observando que la carne no presente partes quemadas/color verdoso,
 - Corroborando por medio del olfato que no despida aromas de putrefacción, y
 - Verificando al tocarla que no tenga viscosidad y esté pegajosa.
5. Compara el peso del producto a recibir:
 - Sanitizando la báscula antes y después de pesar la carne a granel,
 - Colocando la pieza de carne en la base de la báscula,
 - Cuidando que ninguna parte de la pieza de carne salga de la base,
 - Observando el peso de la pieza de carne marcado en la báscula, y
 - Comparando el peso con lo registrado por el proveedor.
6. Transporta la carne del área de recepción al área de refrigeración:
 - Acomodándola por especie en el transporte, e
 - Inmediatamente después de pesar la carne.
7. Almacena la carne:
 - Separando el producto de carne de cerdo, res y aves,
 - Rotando el producto almacenado con las técnicas de almacenaje PEPS, PCPS, y
 - Acomodando el producto nuevo en la cámara de refrigeración de acuerdo con los resultados de las técnicas PEPS y PCPS.
8. Determina los cortes de carne a trabajar:
 - Después de revisar los faltantes de cortes de carne en las vitrinas,
 - Con base en las ofertas establecidas en el departamento de carne, y
 - De acuerdo a la demanda promedio del departamento de carne.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Temperaturas límite establecidas para el transporte y almacenaje de carne.

Conocimiento

La persona demuestra su competencia al no presentar las siguientes:

PRACTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Manejar los productos de carne directamente en el piso en áreas de recepción/procesos.
2. Dejar por tiempo prolongado los productos fuera de refrigeración "romper la cadena de frío".

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que al recibir el producto se toma la decisión de aceptarlo/rechazarlo si es detectada alguna anomalía.

GLOSARIO:

1. Area de refrigeración: También se le llama de “congelación” y en esta área se coloca la carne hasta que es procesada y sale a la venta.
2. Carne a granel: Se le llama así cuando la carne llega al área de recepción sin empaque y se pesa en grandes cantidades.
3. Lavabo: También llamado tarja de aseo personal y es el lugar indicado para que el tablero asee sus manos antes de iniciar el trabajo durante el día y antes y después de ir al baño.
4. STOCK: Se llama así a la existencia de producto en el momento de inicio de la operación de corte.
5. Técnica de almacenaje PCPS: Se refiere a un sistema de control de almacén que establece que las primeras caducidades del producto almacenado serán las primeras salidas.
6. Técnica de almacenaje PEPS: Se refiere a un sistema de control de almacén en donde se establece que las primeras entradas de producto almacenado serán las primeras salidas del mismo.
7. Transporte: Se refiere al equipo que se utiliza para mover la carne del lugar de recepción al lugar de almacenaje y que según la tienda puede ser patín, montacargas, plataforma, rieles.

Referencia	Código	Título
3 de 6	E0448	Cortar carne de res y cerdo para su venta.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara el corte de carne de res y cerdo:
 - Seleccionando la pieza a procesar de acuerdo al corte requerido y a la PEPS, y
 - Cuadrando la pieza de carne para los cortes específicos de la misma.
2. Corta la carne de res y cerdo con la sierra:
 - Inmovilizando la pieza de carne de forma fija,
 - Asentándola en el carro guía de la sierra,
 - Utilizando la guía de corte portátil,
 - Deslizando el carro guía con la pieza de carne a través de la cinta sierra, hasta el término del corte en un solo movimiento,
 - Recibiendo el corte, y
 - Eliminando el residuo de aserrín.
3. Corta la carne de res y cerdo con la rebanadora:
 - Fijando la pieza con el protector de extremidades,
 - Graduando el grosor de corte de acuerdo al requerimiento del cliente,
 - Deslizando a través de la cuchilla en un sólo movimiento el carro guía con la pieza de carne hasta el término del corte, y
 - Recibiendo el corte directamente en la charola.
4. Muele la carne de res y cerdo con el molino:
 - Vaciando el recorte de carne en el depósito acorde a la capacidad del molino,
 - Retirando en la primera molida los residuos de cartílagos, hueso y grasa del cedazo y navaja,
 - Repitiendo el molido de un mismo recorte dos veces para cerdo y de dos a tres veces para res, y
 - Recibiendo el producto directamente en la charola.

5. Corta la carne de res y cerdo con cuchillos:
 - Colocando las piezas de cada especie en las mesas de corte correspondientes,
 - Asentando constantemente el filo del cuchillo con el eslabón,
 - Deshuesando la pieza de carne con el cuchillo filetero,
 - Despiezando la carne deshuesada con el cuchillo,
 - Limpiando la carne de grasa y pellejo con el cuchillo bistecero, y
 - Realizando los cortes de acuerdo al requerimiento del cliente.
6. Lava sus manos:
 - En el lavabo exclusivo para manos,
 - Con agua y jabón antibacterial,
 - Utilizando el cepillo para limpiar las uñas, y
 - Secando con toallas desechables.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Piezas básicas para cortes de res y cerdo. | Conocimiento |
| 2. Tipos de cortes de res y cerdo. | Comprensión |

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Dejar los equipos funcionando cuando no son utilizados.
2. Cortar la carne de res/cerdo en las mesas de trabajo de corte de aves.
3. Cortar la carne de res/cerdo con el cuchillo que se utiliza para el corte de aves.
4. Jugar con los cuchillos durante el turno de trabajo.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Orden: | La manera en que realiza secuencialmente los cortes de carne de res y cerdo de acuerdo a lo solicitado por el cliente en la operación de los equipos. |
| 2. Responsabilidad: | La manera en que porta el uniforme de acuerdo a las políticas y lineamientos de la empresa. |

GLOSARIO:

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. Aserrín: | Es el polvo de los huesos y carne producto del corte con la sierra y que queda en la placa de ésta. |
| 2. Carro guía: | Es la placa móvil de la sierra sobre la que se asienta la carne para su corte, esta placa se desliza para acercar la carne a la cinta de la sierra. |
| 3. Cuchillo bistecero: | Este tipo de cuchillo es usado para cortar bisteces, despellejar y retirar exceso de grasa de la carne, mide 12 pulgadas/más, puede ser curvo/recto y el ancho es de aproximadamente 2 pulgadas. |
| 4. Cuchillo filetero: | Este tipo de cuchillo es utilizado para el deshuese de carne, mide de 5 a 6 pulgadas de largo y puede ser curvo/recto. |
| 5. Eslabón: | Se le dice así a una barra de acero estriada, de forma redonda/ovalada con una longitud de 6 a 12 pulgadas utilizada para asentar el filo del cuchillo y también se le llama chaira. |
| 6. Guía de corte portátil: | Es el accesorio utilizado como ayuda al deslizar la carne durante el corte con la sierra, puede ser de plástico, metal/madera. Tiene como fin proteger la mano que sostiene la carne, así como ayudar en la precisión del corte. |
| 7. Protector de extremidades: | Accesorio de la rebanadora que se sitúa en la parte anterior de la misma, sostiene la carne y no permite el contacto de las manos y brazos del tablaero con el disco de rebane. |

Referencia	Código	Título
4 de 6	E0449	Cortar carne de aves para su venta.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Corta el ave:
 - Utilizando el cuchillo bistecero, y
 - Aplicando el corte en las coyunturas de huesos.
2. Deshuesa el ave:
 - Utilizando los guantes de plástico para el deshuese,
 - Separando el hueso de la carne con ayuda del cuchillo, y
 - Sin desgarrar la carne al separarla del hueso.
3. Filetea las partes básicas del ave:
 - Utilizando el cuchillo bistecero, y
 - Sin desgarrar el corte del bistec.
4. Lava sus manos:
 - En el lavabo exclusivo para manos,
 - Con agua y jabón antibacterial,
 - Utilizando el cepillo para limpiar las uñas, y
 - Secando con toallas desechables.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las piezas del ave cortadas:
 - Están completas,
 - Corresponden a las piezas básicas en el corte del ave, y
 - Sin restos de otra pieza de ave.
2. La carne de ave cortada en bistec:
 - Está con el grosor requerido con hueso y sin hueso, y
 - Está abierta y aplanada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|-------------------------------------|--------------|
| 1. Piezas básicas para cortes aves. | Conocimiento |
| 2. Tipos de cortes de aves. | Comprensión |

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Cortar el ave en las mesas de trabajo de res/cerdo.
2. Cortar el ave con el cuchillo que se utiliza para el corte de res/cerdo.

GLOSARIO:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. Bistecea: | Acción de realizar cortes planos (bisteces) de alguna de las piezas básicas del ave, como pechuga, muslo y pierna. |
| 2. Coyuntura: | Es la unión entre los huesos de las partes del ave que al cortar en ellas permite obtener piezas limpias y completas. |
| 3. Desgarrar el corte de ave: | Se dice cuando se rompe el músculo de las partes básicas del ave, y por lo tanto éstas quedan incompletas/con otras partes de más. |
| 4. Piezas básicas del corte de aves: | Son las piezas de más demanda y consumo del ave, son la pierna, el muslo, el ala, la pechuga, el huacal y la rabadilla. |

Referencia	Código	Título
5 de 6	E0450	Disponer la carne cortada para su venta.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Empaca la carne cortada:
 - Colocando la toalla absorbente en la charola de empaque,
 - Acomodando los cortes de carne en la charola correspondiente al tipo y tamaño del corte,
 - Emplayándola hasta quedar cubierta la charola y su contenido en una sola vuelta,
 - Introduciendo el código del producto en la báscula/emplayadora, la cual emite la etiqueta con el peso y precio correspondiente al contenido del producto empacado, y
 - Poniendo la etiqueta, en la esquina superior derecha del paquete.
- Acomoda en las vitrinas los cortes de res, cerdo y aves:
 - Utilizando el transporte para carne autorizado por la empresa,
 - Separándolos por especie y tipo de corte,
 - Colocándolos en dos niveles en promedio, y
 - Sin dejar en las vitrinas paquetes rotos/desjugados.
- Resurte los paquetes de carne en vitrina:
 - Reacomodando los paquetes en sus lugares asignados,
 - Verificando la existencia de productos en vitrina, y
 - Atendiendo la demanda de cortes, ofertas, faltantes y existencia en la vitrina del departamento de carne.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- Los paquetes de carne verificados:
 - Tienen el código de barras de acuerdo a la descripción del producto,
 - Están acomodados, clasificados, limpios y exhibidos en las vitrinas que les corresponde, así como disponibles para la venta, y,
 - Muestran los precios establecidos por la tienda.
- Los precios de ofertas, promociones y rebajas de los productos verificados:
 - Corresponden con lo descrito en el folleto de publicidad, y,
 - Están anunciados en su vitrina, identificados y dados de alta en el sistema operativo de la tienda.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--------------|
| 1. Rotación de caducidades en vitrina. | Conocimiento |
|--|--------------|

PRACTICAS INADMISIBLES

- Alterar fechas de caducidad de los paquetes.
- Colocar productos caducos, maltratados físicamente, empaques rotos y sucios en la vitrina correspondiente.

GLOSARIO:

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. Desjugado: | Exceso de líquidos dentro del paquete de corte de carne. |
| 2. Emplayar: | Cubrir con película adherible y transparente la charola de empaque con los cortes de carne para su venta. |
| 3. Paquete: | Charola con cierta cantidad de un corte determinado, emplayado y etiquetado para su venta. |
| 4. Toalla absorbente: | Cubierta de hule y material absorbente que se coloca en la charola para recoger los líquidos del corte de carne. |

Referencia	Código	Título
6 de 6	E0451	Atender al cliente en el departamento de carne.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al cliente:
 - Saludándolo verbalmente,
 - Preguntando sobre lo que requiere, y
 - Escuchando su necesidad respecto a algún tipo de corte de carne.
2. Atiende al cliente:
 - Respetando los requerimientos de corte de carne como el peso, tipo de corte y tamaño,
 - Checando la existencia y disponibilidad del producto en el departamento de carne,
 - Describiéndole las características básicas, precio y ventajas del producto solicitado,
 - Ofreciéndole recomendaciones para el manejo de los cortes solicitados, e
 - Informándole de las ofertas y promociones del departamento de carnes.
3. Asiste al cliente en la venta:
 - Ofreciéndole alternativas en caso de no tener el producto solicitado,
 - Agradeciendo al cliente la compra.

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Recibir propinas en efectivo/especie de los clientes/proveedores.
2. Dar al cliente un producto por otro.
3. Faltar al respeto al cliente.
4. Negar producto aun cuando se tenga en existencia.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Persona accidentada dentro del departamento de carnes: Informar a los servicios de seguridad del establecimiento, acompañar a la persona hasta que lleguen los servicios de auxilio, e informar al personal de auxilio sobre los acontecimientos.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que cordialmente atiende al cliente en la venta del producto solicitado.
2. Tolerancia: La manera en que atiende al cliente en cada una de las necesidades/requerimientos del cliente hasta realizada la venta.

GLOSARIO

1. Aborda al cliente: Es cuando el tablajero llama la atención del cliente para ofrecer sus servicios

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

Código: **Título:**

EC0115 Venta de equipo de electrónica y cómputo de manera personalizada.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan equipo de electrónica y cómputo para su venta, atienden al cliente y lo entregan de manera personalizada.

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:

Estándar de Competencia dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para realizar la venta de equipo de electrónica y cómputo de manera personalizada, incluyendo la preparación del área de trabajo, del mobiliario, equipo, así como de los productos para la venta y la atención al cliente.

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:

Comercio

Fecha de aprobación:

10/03/2011

Fecha de publicación en el DOF:**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**

Vendedores especializados

Ocupaciones:

Agente de ventas

Promotor de Ventas

Vendedor Técnico

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

46 Comercio al por menor

Subsector

466 Comercio al por menor de enseres domésticos, computadoras, artículos para la decoración de interiores y artículos usadosMEX.

Rama

4662 Comercio al por menor de mobiliario, equipo y accesorios de cómputo, teléfonos y otros aparatos de comunicaciónMEX.

Subrama

46621 Comercio al por menor de mobiliario, equipo y accesorios de cómputo, teléfonos y otros aparatos de comunicaciónMEX.

Clase

466211 Comercio al por menor de mobiliario, equipo y accesorios de cómputoMEX.

466212 Comercio al por menor de teléfonos y otros aparatos de comunicaciónMEX.

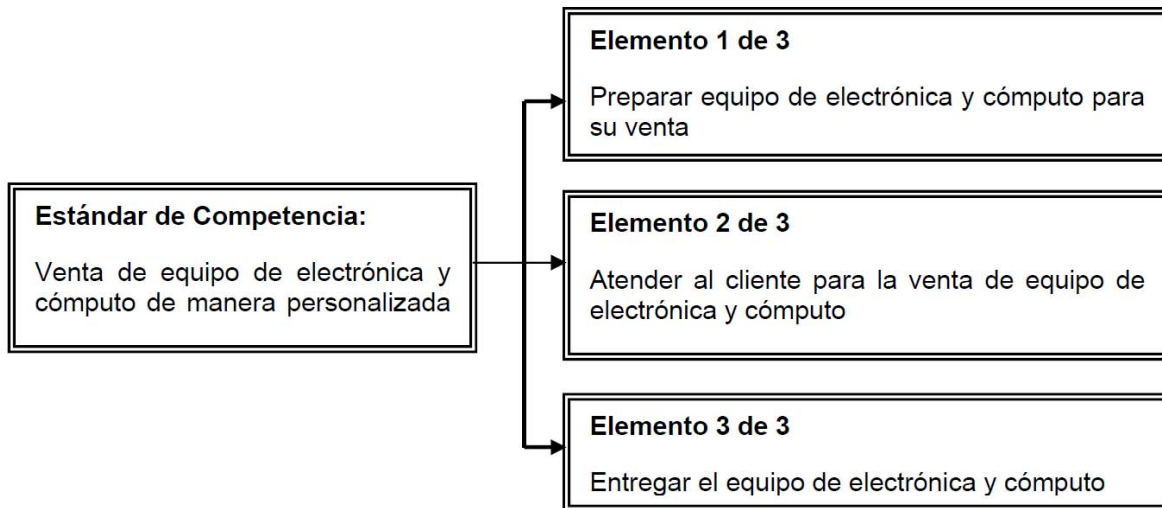
El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Comercial Mexicana
- Liverpool
- Sam's Club
- Sanborns
- Wal Mart

Duración estimada de la evaluación

3 horas

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0452	Preparar equipo de electrónica y cómputo para su venta

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el área de exhibición para el equipo de electrónica y cómputo:
 - Revisando que esté libre de obstáculos, y
 - Corroborando que el área se encuentre sin daños físicos.
2. Verifica la existencia y disponibilidad del producto:
 - Revisando que el inventario de productos esté actualizado, y
 - Corroborando en la bodega que realmente exista lo descrito en el inventario.
3. Verifica el producto para su exhibición:
 - Desempacándolo de acuerdo con las medidas de seguridad, con el equipo y las herramientas correspondientes,
 - Corroborando que sus características son las que especifica el instructivo, y
 - Ubicándolo en un lugar cercano al espacio de exhibición designado.
4. Instala el producto para su exhibición:
 - De acuerdo a su guía de ensamble e instalación,
 - En el lugar previamente asignado por el establecimiento,
 - Limpiándolo al final de la instalación con el material especificado por el fabricante, y
 - Distribuyéndolo como lo indica la guía de mercadeo.
5. Realiza pruebas de operación al producto:
 - Comprobando que operen cada una de sus funciones, y
 - De acuerdo con las instrucciones de uso del fabricante.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El mobiliario del departamento de electrónica y cómputo verificado:
 - Está limpio, en su lugar y acomodado en el departamento que le corresponde.
2. El producto electrónico/cómputo exhibido:
 - Está en el lugar asignado,

- Cuenta con su ficha técnica y precio actualizado,
- Corresponde con la información de la ficha técnica y el precio anunciado, y
- Se encuentra completo y funcionando correctamente.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que cumple con las medidas establecidas por el departamento para el manejo de los productos y mercancías.

GLOSARIO

1. Area de exhibición: Se refiere a los espacios del departamento para mostrar productos. También conocidos como islas, boutiques, departamentos, puntos focales, flex, entre otros.
2. Equipo de electrónica y cómputo: Se refiere a los equipos de audio, video, comunicación y computación.
3. Ficha técnica: Es el documento en el cual se detallan las características específicas del producto.
4. Guía de ensamble e instalación: Es el documento del producto en el que se encuentran las indicaciones básicas para el funcionamiento y ensamble del mismo, entre las cuales destacan: voltaje requerido para el funcionamiento del producto, diagrama de explosión, contenido del producto y precauciones.
5. Guía de Mercadeo: Refiere a la estrategia adoptada por la empresa para la exhibición de los productos en venta.
6. Inventario: Es la lista en la que se detallan los productos con los que cuenta el establecimiento para su venta.
7. Mobiliario: Equipos tales como: anaqueles, muebles de exhibición, muebles de carga, vitrinas, nichos, pichoneras, góndolas, botadero, suásticas, cabecera, corner, etc.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Fugas de agua en techo, paredes y piso del departamento de electrónica y cómputo: Reubicar los productos del departamento en un lugar seguro, reportar la ubicación y características de la fuga al jefe inmediato en el establecimiento y atender sus instrucciones sobre el manejo de los productos durante la contingencia.

2. Corto circuito en la instalación eléctrica/equipos: Cortar la corriente eléctrica correspondiente al área afectada, verificar el daño ocasionado por el corto circuito, reportar al jefe inmediato en el establecimiento y atender sus instrucciones sobre el manejo de los productos del departamento durante la contingencia.

PRACTICAS INADMISIBLES

1.- Conectar el producto en un contacto que no cumpla con el voltaje y medidas de seguridad especificadas por el fabricante del mismo durante la preparación del equipo para su exhibición.

2.- Omitir reportar daños físicos y desperfectos en el área asignada para exhibir el producto.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0453	Atender al cliente para la venta de equipo de electrónica y cómputo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al cliente para la venta del producto:
- Dándole la bienvenida al departamento,
 - Preguntándole qué es lo que necesita, y
 - Ofreciéndole sus servicios.
2. Asiste al cliente para la venta del producto:
- Confirmándole su requerimiento,
 - Proporcionándole opciones de equipo de electrónica y cómputo existente en el establecimiento,

- Describiéndole las características básicas del producto solicitado, y
 - Especificándole los beneficios de cada producto.
3. Ofrece al cliente productos y servicios de electrónica y cómputo adicionales para su venta:
 - Mostrándoselos para que complemente su compra, y
 - Describiéndole sus características, precio y ventajas.
 4. Informa al cliente sobre ofertas, promociones, productos nuevos y servicios adicionales del departamento:
 - Comentándole la vigencia de estos, y
 - Explicándole las opciones y alternativas de acuerdo con el tipo de pago.
 5. Demuestra el funcionamiento del producto:
 - Confirmando las preferencias técnicas y de marca del producto requerido por el cliente, y
 - Precizando sus características, cuidados y especificaciones técnicas.
 6. Realiza el cierre de la venta:
 - Confirmando con el cliente si el producto cumple con sus expectativas y necesidades, y
 - Canalizando al cliente al pago del producto a caja.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que demuestra pulcritud en su presentación personal.
2. Tolerancia: La manera en que mantiene un trato afable con el cliente y sus compañeros incluso en el caso de opiniones contrarias a la suya.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Persona accidentada dentro del departamento: Informar a los servicios de seguridad del establecimiento, acompañar a la persona hasta que lleguen los servicios de auxilio e informar al personal de auxilio sobre los acontecimientos.

2. Falla eléctrica durante la demostración de los productos: Verificar si el producto presenta daños, informar al jefe inmediato sobre lo sucedido, y atender sus instrucciones al respecto.

La persona demuestra su competencia al no presentar las siguientes:

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Dejar de atender las instrucciones de uso del producto durante su demostración.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0454	Entregar el equipo de electrónica y cómputo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Confirma el pago del producto realizado por el cliente:
 - Verificando que el comprobante de pago corresponda al precio y descripción del producto, y
 - Corroborando que la forma de pago fue la requerida por el cliente.
2. Prepara el producto para su entrega personalizada:
 - Verificando que el empaque del producto se encuentre sin alteraciones y sin daños, y
 - Supervisando que el producto sea trasladado al lugar acordado con el cliente.
3. Muestra el producto para su entrega:
 - Desempacándolo de acuerdo a las medidas de seguridad impresas en el empaque y en presencia del cliente,
 - Utilizando el equipo de seguridad y las herramientas correspondientes,
 - Verificando que el contenido del producto corresponda con lo especificado en el instructivo, e
 - Inspeccionando las condiciones físicas del equipo en presencia del cliente.
4. Explica al cliente las condiciones para hacer válida la garantía del producto adquirido:
 - Especificándole las condiciones físicas que deberá presentar el producto,

- Comentándole que deberá de presentar el ticket de compra y garantía sellada por el establecimiento, e
 - Informándole el tipo y tiempo de la garantía definida por la tienda y por el proveedor.
5. Reempaca el producto para su entrega al cliente:
- Cumpliendo con las medidas de seguridad impresas en el empaque y en presencia del cliente,
 - Utilizando el equipo de seguridad y las herramientas correspondientes, y
 - Verificando el contenido del producto de acuerdo al instructivo.
6. Proporciona al cliente el producto adquirido:
- Sellando de entregado el comprobante de pago del producto, e
 - Informándole sobre los servicios con los que cuenta la tienda para el traslado de productos al interior del establecimiento/a domicilio.

GLOSARIO

1. Garantía: Es el documento que ampara al producto sobre cualquier desperfecto que este presentara.
2. Ticket de compra: Se refiere al recibo que se le entrega al cliente como comprobante de su compra y contiene a detalle el número de artículos, precio de cada uno y monto total de compra.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Daños del producto durante su traslado dentro del establecimiento: Revisar daños que presenta el producto, verificar si es necesario el cambio físico del mismo, informar al jefe inmediato de lo acontecido y atender sus instrucciones.

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Entregar un producto en condiciones no pactadas con el cliente.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0116 Dispensación y manejo de medicamentos en farmacias

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que dispensan y manejan medicamentos en farmacia cuyas competencias incluyen preparar instalaciones y equipos, manejar medicamentos e insumos para la salud en farmacia y asistir al cliente en la dispensación de medicamentos e insumos para la salud en farmacia.

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 está dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para dispensar y manejar medicamentos en farmacia desde limpiar los anaqueles, el refrigerador, registrar sus temperaturas, además almacenar los medicamentos de los distintos grupos y los que requieren refrigeración, etiquetar precios, recibir de los proveedores y facturar los medicamentos

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:

Comercio

Fecha de aprobación:

10/03/2011

Fecha de publicación en el DOF:

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

Ayudantes de farmacia

Ocupaciones asociadas:

Ayudante de Farmacia

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

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

Sector:

46 Comercio al por menor

Subsector:

464 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la saludMEX.

Rama:

4641 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la saludMEX.

Subrama:

46411 Comercio al por menor de productos farmacéuticos y naturistasMEX.

Clase:

464111 Farmacias sin minisuperMEX.

464112 Farmacias con minisuperMEX.

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.

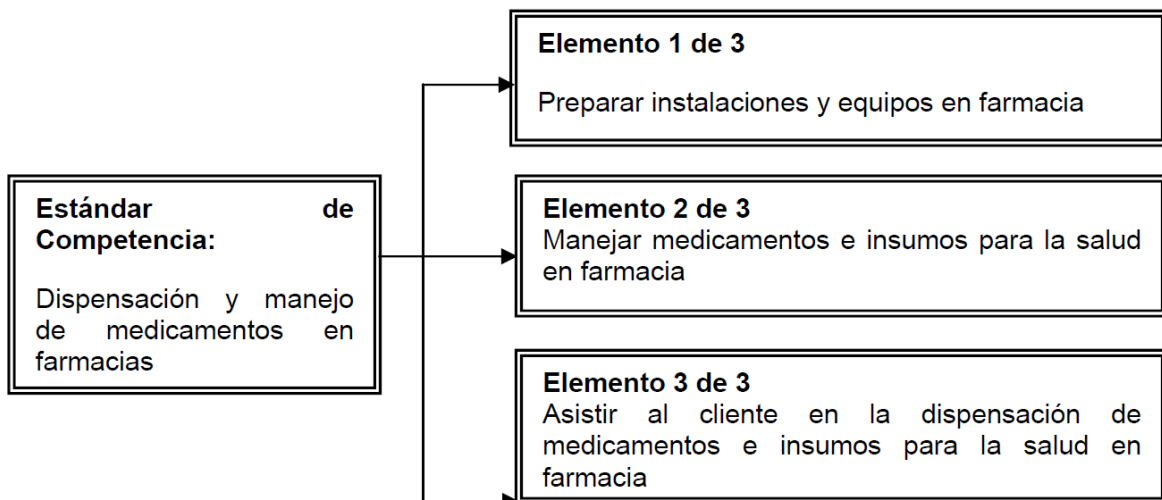
Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Comercial Mexicana
- Chedraui
- Cofar S.A de C.V.
- Controladora de Farmacias
- Soriana
- Wal Mart

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0455	Preparar instalaciones y equipos en farmacia

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Limpia los anaqueles de la farmacia:
 - Utilizando una franela limpia y humedecida con agua potable,
 - Retirando todos los medicamentos e insumos para la salud de los anaqueles sin colocarlos en el piso al realizar la limpieza,
 - Abarcando toda la superficie de los anaqueles, y
 - Revisando que queden libres de polvo, manchas y basura en toda su superficie, y
 - Regresando los medicamentos e insumos para la salud al lugar en el que se encontraban ubicados cuando los anaqueles se encuentren secos.
2. Limpia el refrigerador de farmacia:
 - Utilizando una franela limpia y humedecida con agua potable,
 - Retirando todos los medicamentos del refrigerador,
 - Colocando todos los medicamentos en contenedores/hieleras con geles congelantes a la temperatura que les corresponde de acuerdo a su tipo,
 - Abarcando toda la superficie del refrigerador,
 - Revisando que quede libre de polvo y manchas en toda su superficie, y
 - Regresando los medicamentos al lugar en el que se encontraban ubicados cuando el refrigerador de farmacia se encuentre seco.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de temperaturas del refrigerador de farmacia elaborado:
 - Contiene el nombre de la farmacia y fecha de elaboración,
 - Incluye tres tomas de temperatura del refrigerador con horarios desfasados durante la jornada laboral, al inicio de actividades, a medio día y al cierre del turno,
 - Presenta los registros de temperatura de refrigeración en el rango de 2°/8° C. de acuerdo con lo que marca el termómetro del refrigerador, y
 - Contiene la firma del responsable de la toma de temperatura y del responsable sanitario.
2. El refrigerador de farmacia verificado:
 - Se encuentra libre de productos ajenos a medicamentos de refrigeración en venta,
 - Está libre de polvo, basura y alimentos, y
 - Presenta una temperatura en el rango de 2°/8° C.
3. El mostrador de farmacia higienizado:
 - Está libre de polvo, basura y manchas en toda su superficie,
 - Se encuentra libre de objetos que obstruyan la dispensación de medicamentos e insumos para la salud, y
 - Cumple con la presentación determinada por el establecimiento.
4. El área de farmacia verificada:
 - Está libre de polvo y basura en toda su superficie,
 - Se encuentra libre de cajas, tarimas, cartón, contenedores y objetos que obstaculicen el libre tránsito en el área,
 - Cumple con la presentación definida por el establecimiento, y
 - Está de acuerdo con la distribución de medicamentos e insumos para la salud determinada en la guía de mercadeo del establecimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Rango de temperatura y porcentaje de humedad en los que se debe encontrar el área de farmacia Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Fallas en el refrigerador de farmacia: Verificar la gravedad de la falla, reportar al área responsable, retirar los medicamentos del refrigerador y resguardarlos en contenedores/hieleras con geles a la temperatura que les corresponde a los medicamento de acuerdo con las especificaciones de su etiquetado.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que su presentación personal es pulcra, con el uniforme determinado por el establecimiento, con uñas cortas y limpias, maquillaje discreto en el caso de las mujeres y afeitados y con cabello corto en el caso de los hombres.

GLOSARIO

1. Hielera: Contenedor para resguardar y mantener medicamentos de refrigeración a la temperatura que requiere cada uno de ellos.
2. Responsable sanitario: Persona legalmente autorizada por la Secretaría de Salud para verificar que se lleven a cabo todos los lineamientos determinados para la farmacia.
3. Tarima: Base de madera/plástico utilizada para transportar, almacenar y contener medicamentos e insumos para la salud.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0456	Manejar medicamentos e insumos para la salud en farmacia

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Almacena los medicamentos del grupo II y III en el área de farmacia:
 - Resguardándolos inmediatamente después de recibirlos en gavetas con cerradura,
 - Acomodando los medicamentos próximos a caducar al frente y los medicamentos con mayor vigencia detrás de éstos en la gaveta, y
 - Colocándolos en el lugar que les corresponde de la gaveta de acuerdo al grupo de medicamentos al que pertenecen.
2. Almacena los medicamentos que requieren refrigeración en el área de farmacia:
 - Colocándolos inmediatamente después de recibirlos en el refrigerador de farmacia, y
 - Acomodando los medicamentos próximos a caducar al frente y los medicamentos con mayor vigencia detrás de éstos en el refrigerador de farmacia.
3. Almacena los medicamentos de los grupos IV, V y VI en el área de farmacia:
 - Colocándolos en los anaqueles/vitrinas y muebles de acuerdo al grupo de medicamentos al que pertenecen, y
 - Acomodando los medicamentos próximos a caducar al frente y los medicamentos con mayor vigencia detrás de éstos en los anaqueles/vitrinas y muebles.
4. Informa al responsable sanitario de la farmacia sobre la recepción de medicamentos de los grupos II y III:
 - Inmediatamente después de recibirlos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los precios de los medicamentos e insumos para la salud actualizados:
 - Corresponden al listado de precios determinado por el establecimiento, y
 - Están de acuerdo con la presentación del medicamento/insumo para la salud.

2. La factura de medicamentos e insumos para la salud por recibir verificada:
 - Contiene fecha, nombre del proveedor, número de factura y nombre de la farmacia,
 - Incluye el número de bultos y empaques que ampara la factura,
 - Especifica el número total de piezas recibidas y los códigos de barras de cada una de ellas, y
 - Está de acuerdo con la cantidad de medicamentos e insumos para la salud solicitados por el establecimiento.
3. Los medicamentos e insumos para la salud recibidos:
 - Corresponden, en cantidad, presentación y gramajes de medicamentos con lo especificado en la factura de medicamentos e insumos para la salud,
 - Incluyen el etiquetado con denominación genérica y distintiva, con declaración de ingredientes activos, identificación y domicilio del fabricante/distribuidor, las instrucciones para su conservación, fecha de consumo mayor a seis meses a partir del día que se recibe, número de lote, registro sanitario, grupo al que pertenecen, dosis y vía de administración, leyendas precautorias, leyendas de advertencia, nomenclatura en idioma español, país de origen, las especificaciones del organismo vivo que se utilizó para la preparación del medicamento en el caso de medicamentos de origen biológico de acción inmunológica, leyenda/símbolo que en su caso los identifique como un medicamento genérico intercambiable,
 - Se encuentran limpios, libres de abolladuras y daños en su empaque secundario, y
 - Cumplen con las medidas de conservación que marca el etiquetado del medicamento.
4. El formato de devolución de medicamentos e insumos para la salud elaborado:
 - Incluye nombre del medicamento/insumo para la salud que se devuelve, código de barras, número de piezas a devolver, fecha, proveedor y número de la factura/devolución,
 - Especifica el motivo/clave de la devolución y el precio/monto a devolver,
 - Indica el nombre de la farmacia que realiza la devolución, y
 - Contiene la firma del responsable de la farmacia y del proveedor.
5. Los medicamentos del grupo II, III, IV, V y VI e insumos para la salud almacenados:
 - Se presentan libres de polvo, manchas y alteraciones en sus empaques secundarios,
 - Presentan fecha de consumo mayor a tres meses,
 - Se ubican en lugares secos, sin exposición directa a los rayos del sol/luz intensa y libres de agentes contaminantes,
 - Corresponden en número de piezas, gramajes y concentraciones a lo especificado en el inventario físico de la farmacia, y
 - Presentan los medicamentos próximos a caducar al frente de aquellos que tienen una fecha de consumo mayor.
6. Los medicamentos que requieren refrigeración almacenados:
 - Se presentan libres de polvo, manchas y alteraciones en sus empaques secundarios,
 - Cuentan con fecha de consumo mayor a tres meses,
 - Se encuentran libres de agentes contaminantes y a una temperatura en el rango de 2°/8° C., y
 - Corresponden en número de piezas, gramajes y concentraciones a lo especificado en el inventario físico de la farmacia.
7. La nota de cargo de devolución de medicamentos e insumos para la salud elaborada:
 - Incluye el código de barras/código interno, descripción y número de piezas de los medicamentos e insumos para la salud a devolver,
 - Indica nombre del proveedor y el nombre de la farmacia que realiza la devolución, y
 - Contiene la firma del responsable de la farmacia.
8. Los medicamentos e insumos para la salud a devolver seleccionados:
 - Se encuentran separados e identificados como no aptos para la venta,
 - Incluyen los medicamentos e insumos para la salud especificados en los avisos sanitarios enviados a la farmacia, y
 - Contienen los medicamentos e insumos para la salud próximos a caducar, los que presentan daños/alteraciones en su empaque primario y secundario, los excedentes en farmacia de acuerdo con el desplazamiento del producto y los que presentan cambio de imagen/presentación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- 1.- Procedimiento para almacenar medicamentos del grupo I.

Comprensión

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Colocar medicamentos de los grupos II, III y IV en lugares que pueden ser tomados de manera libre por el cliente.

GLOSARIO

1. Agentes contaminantes: Refiere a productos tales como cloros, detergentes, aromatizantes, etc.
2. Aviso sanitario: Documento emitido por la Secretaría de Salud en el que se especifican los motivos por los cuales un medicamento se debe retirar de venta.
3. Empaque primario: Hace referencia a la cobertura/blister/frasco que protege directamente al medicamento e insumo para la salud.
4. Empaque secundario: Recubrimiento que tiene contacto con el envase/blister/frasco del medicamento e insumo para la salud.
5. Medicamentos del grupo I: Pertenecen a este grupo los estupefacientes que para su venta requieren de la presentación de una receta médica con código de barras/permiso especial de la Secretaría de Salud.
6. Medicamentos del grupo II y III: Se clasifican en éste los psicotrópicos que para su venta requieren de receta médica expedida por un profesional de la salud con cédula profesional.
7. Medicamentos del grupo IV: En este rubro se clasifican los de patente que para su venta requieren de una receta médica expedida por un profesional de la salud con cédula profesional que será surtida cuantas veces lo solicite el cliente.
8. Medicamentos del grupo V: Son aquellos cuya venta es libre y que no requieren presentar receta médica para su dispensación.
9. Medicamentos del grupo VI: Pertenecen a este grupo aquellos que son de libre venta/misceláneos y que pueden venderse en lugares que no propiamente son farmacias.
10. Medicamentos que requieren refrigeración: Se incluye en este grupo a las vacunas, insulinas, hemoderivados y todos aquellos de origen biológico.
11. Medicamentos de origen biológico de acción inmunológica: Son aquellos que para su preparación se utilizaron organismos vivos, bacterias y virus.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0457	Asistir al cliente en la dispensación de medicamentos e insumos para la salud en farmacia

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente en el área de farmacia:
 - Saludándolo de acuerdo al protocolo de servicio determinado por el establecimiento.
2. Dispensa medicamentos del grupo II al cliente:
 - Solicitándole la receta médica que ampara la petición de los medicamentos,
 - Verificando que la receta médica que presente el cliente cuente con el nombre, domicilio completo y cédula profesional del médico que prescribe impresos, fecha de expedición y firma autógrafa del médico,
 - Revisando el nombre, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica,
 - Corroborando que la receta médica que presente el cliente cuente con vigencia de treinta días a partir de la fecha de expedición,
 - Otorgándole como máximo dos cajas del medicamento solicitado de acuerdo con la prescripción determinada en la receta médica,

- Sellando el reverso de la receta médica que presente el cliente con la fecha de venta de los medicamentos prescritos, y,
 - Reteniendo la receta médica presentada al otorgar los medicamentos al cliente.
3. Dispensa medicamentos del grupo III al cliente:
- Solicitándole la receta médica que ampara la petición de los medicamentos,
 - Verificando que la receta médica cuente con el nombre, domicilio completo y cédula profesional del médico que prescribe impresos, fecha de expedición y firma autógrafa del médico,
 - Revisando el nombre, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica,
 - Corroborando que la receta médica tenga una vigencia de seis meses a partir de la fecha de expedición,
 - Otorgándole las cantidades de medicamento prescrito en la receta médica,
 - Sellando el reverso de la receta médica que presente el cliente con la fecha de venta en cada surtido,
 - Registrando en el formato de venta de medicamentos del grupo III los datos de la receta médica que se solicitan en el mismo, y
 - Reteniendo la receta médica que presente el cliente al tercer sello en un lapso menor a seis meses.
4. Dispensa medicamentos del grupo IV al cliente:
- Solicitándole la receta médica que ampara la solicitud de los medicamentos,
 - Verificando que la receta médica cuente con el nombre, domicilio completo y cédula profesional del médico que prescribe impresos, fecha de expedición y firma autógrafa del médico,
 - Revisando el nombre, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica,
 - Mencionándole las condiciones de conservación que debe atender de acuerdo al tipo de medicamento prescrito en la receta médica,
 - Otorgándole al cliente las cantidades de medicamentos que indica la receta médica, y
 - Sugiriéndole que adquiera la cantidad de medicamento para finalizar el tratamiento especificado en la receta médica.
5. Dispensa medicamentos de los grupos V y VI al cliente:
- Corroborando con él que son los medicamentos que solicita, y
 - Brindándole opciones de acuerdo con sus requerimientos.
6. Dispensa medicamentos genéricos intercambiables al cliente:
- Solicitándole la receta médica que ampara la solicitud de los medicamentos,
 - Verificando que la receta médica cuente con la denominación genérica del medicamento que se solicita,
 - Ofreciéndole la gama de medicamentos genéricos intercambiables disponibles en la farmacia autorizados en el Catálogo de Medicamentos Genéricos Intercambiables de la Secretaría de Salud de acuerdo con su solicitud,
 - Otorgándole la presentación de los medicamentos genéricos intercambiables que él elija, y
 - Sugiriéndole que adquiera la cantidad de medicamento para finalizar el tratamiento especificado en la receta médica.
7. Sugiere al cliente insumos para la salud no medicinales:
- Ofreciéndole productos relacionados para la administración/aplicación del medicamento adquirido.
8. Orienta al cliente sobre el consumo de medicamentos de los grupos V y VI:
- Preguntándole si es el medicamento y la presentación que requiere,
 - Mencionándole, de acuerdo con su solicitud, que las indicaciones respecto a la dosis, la vía de administración, las leyendas precautorias y de advertencia se encuentran en el etiquetado del medicamento,

- Ofreciéndole alternativas de medicamentos de acuerdo a sus requerimientos, y
 - Recomendándole la opción de medicamento que se ajuste a sus requerimientos.
9. Aclara las dudas del cliente sobre las vías de administración de los medicamentos prescritos en la receta médica:
- Brindándole información sobre los términos incluidos en la receta médica del cliente sobre la forma en la que debe administrar los medicamentos.
10. Canaliza al cliente con el médico:
- Al momento en que el cliente solicita medicamentos de los grupos II, III y IV sin presentar la receta médica que respalde la solicitud y cuando se presentan dificultades para interpretar la información contenida en la receta médica presentada.
11. Registra faltantes de medicamentos e insumos para la salud:
- Al momento en que el cliente solicita un medicamento/insumo para la salud con el que no se cuenta en la farmacia,
 - Anotando el nombre, gramaje, presentación y cantidades del medicamento/insumo para la salud solicitado por el cliente, y
 - Especificando los medicamentos e insumos para la salud requeridos para abastecer eventos especiales de la farmacia.
12. Verifica los medicamentos e insumos para la salud por cobrar:
- Antes de cobrarlos,
 - Corroborando con el cliente que son los medicamentos/insumos para la salud solicitados, y
 - Confirmando que se encuentran completos, libres de daños físicos y alteraciones en el empaque primario de acuerdo con la solicitud del cliente.
13. Cobra los medicamentos e insumos para la salud del cliente:
- Aplicando las políticas de descuento determinadas por el establecimiento,
 - Mencionándole al cliente el total a pagar,
 - Revisando que la forma de pago que presente el cliente esté autorizada por el establecimiento, y
 - Entregando el comprobante de pago y cambio/voucher al cliente.
14. Despide al cliente:
- Entregándole los medicamentos e insumos para la salud vendidos, y
 - Agradeciéndole su compra.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|-------------|
| 1. Procedimiento para dispensar medicamentos del grupo I. | Comprensión |
| 2. Procedimiento de notificación de sospechas de RAM. | Aplicación |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que muestra un trato cordial y discreto al cliente durante todo el servicio de dispensación de medicamentos e insumos para la salud. |
| 2. Cooperación: | La manera en que apoya a los compañeros de trabajo ante situaciones de duda en la interpretación de la receta médica. |
| 3. Orden: | La manera en que atiende a los clientes de acuerdo con la secuencia en la que se presentan en el área de farmacia. |
| 4. Responsabilidad: | La manera en que rechaza el surtido de una receta médica que no cumple con los requisitos definidos por el Suplemento F.E.U.M. |
| 5. Tolerancia: | La manera en que muestra paciencia ante las solicitudes insistentes de los clientes. |

GLOSARIO

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Denominación genérica: | Refiere a la sustancia activa que contiene el medicamento. |
| 2. Forma de pago: | Tipos de valores que son aceptados por el establecimiento, como pueden ser efectivo, vales, tarjetas bancarias y cheques. |

- | | | |
|----|---|---|
| 3. | Insumos para la salud no medicinales: | Refieren a los productos/artículos complementarios tales como: jeringas, prótesis, órtesis, material de curación, artículos de perfumería e higiene. |
| 4. | Medicamentos genéricos intercambiables: | Son aquellas sustancias activas que pasaron pruebas de bioequivalencia y biodisponibilidad por la Secretaría de Salud en comparación con el medicamento innovador. Se identifican por las siglas GI y se encuentran en el catálogo de Medicamentos Genéricos Intercambiables de la Secretaría de Salud. |
| 5. | RAM: | Reacción Adversa a Medicamento. |
| 6. | Suplemento F.E.U.M.: | Suplemento para Farmacias, Droguerías, Boticas y Almacenes de Depósito y Distribución de Medicamentos de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos. |
| 7. | Voucher: | Comprobante de pago de tarjeta bancaria/de servicio. |

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0107 Manejo de procesador de textos digitales

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en diversas funciones en los ámbitos productivos, laborales y de educación que utilizan herramientas de cómputo que requiere y complementa su función.

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 Estándar describe las funciones que son necesarias y suficientes para el manejo del procesador de textos tales como usar las funciones y operaciones básicas de un procesador de textos, aplicar formatos, manejar objetos, manejar correspondencia y preparar la impresión de un documento, con requerimientos de calidad que se solicita en el ámbito laboral.

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:

Tecnologías de Información y Comunicaciones

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

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

Módulo/Grupo Ocupacional

Operadores de equipo de cómputo

Ocupaciones asociadas:

Operador de computadora

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

Mecanógrafos y operadores de procesador de textos

Capturista

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

Sector:

51 Información en medios masivos

Subsector:

518 Procesamiento electrónico de la información, hospedaje y otros servicios relacionados.

Rama:

5182 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados.

Subrama:

51821 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados

Clase:

518210 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados CAN., EE.UU.

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

- UNAM. Universidad Nacional Autónoma de México/Dirección General de Servicios de Cómputo Académico
- ILCE. Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa
- IMPULSA-TI. Asociación Academia-Industria-Gobierno de Tecnologías de la Información
- LANIA. Laboratorio Nacional de Informática Avanzada
- ALFA OMEGA Grupo Editor

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

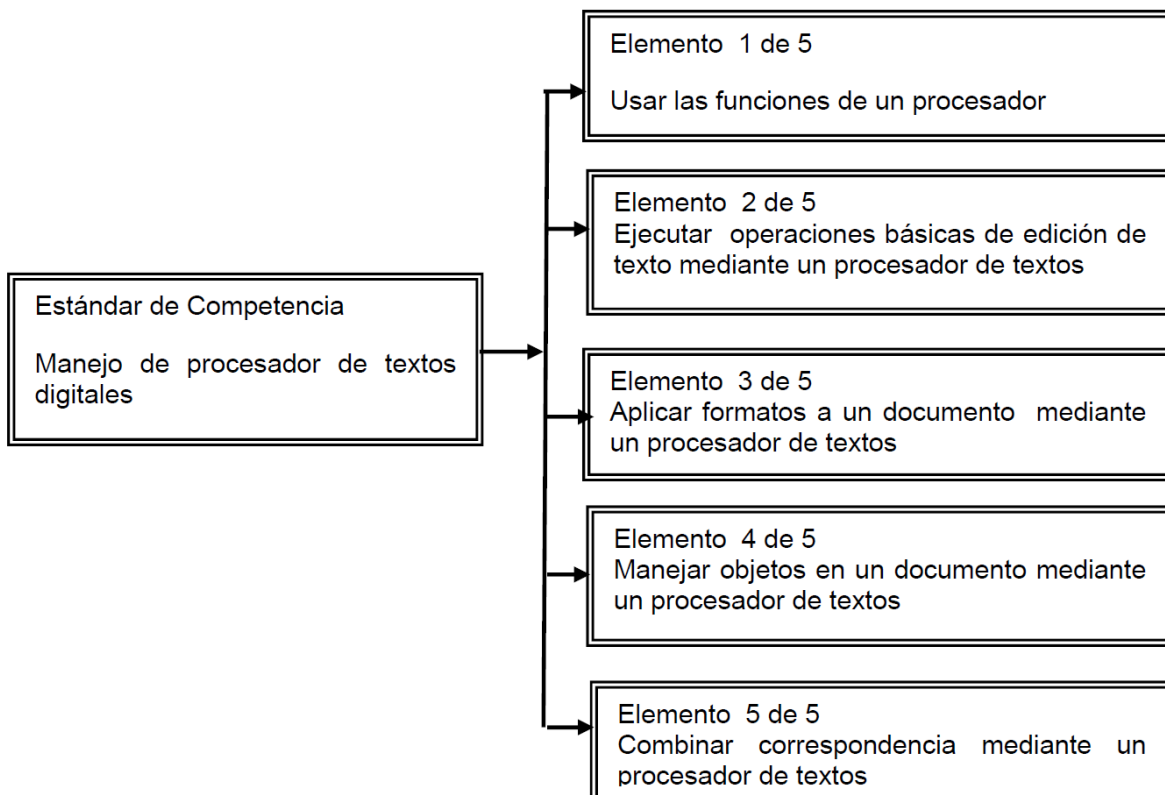
- Elaboración de documentos mediante un procesador de textos.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	• Se realiza esta evaluación de manera muy sencilla ya que no se requiere de infraestructura especializada, al candidato se le solicitan evidencias a partir de requerimientos que el mismo evaluador le proporciona, lo que agiliza en mucho su demostración.
Apoyos	• Equipo de cómputo, impresora, mesa de trabajo, software, archivos electrónicos del IEC.

Duración estimada de la evaluación

- 2:30 hrs.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 5	E0412	Usar las funciones de un procesador

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ajusta los parámetros del procesador de texto:
 - Cambiando la forma de vista de la página que se indique,
 - Usando la herramienta Zoom para acercar y alejar el documento en pantalla,
 - Mostrando y ocultando las barras de herramientas,
 - Mostrando y ocultando los caracteres no imprimibles del documento,
 - Modificando las opciones/preferencias de la aplicación como nombre del usuario, directorio/carpeta predeterminada para abrir/guardar documentos

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento creado:
 - Se presenta con una plantilla predeterminada,
 - Está guardado en un directorio/carpeta de un medio de almacenamiento,
 - Se muestra guardado con otro nombre al originalmente creado,
 - Está guardado como: archivo de texto sin formato, archivo de formato de texto enriquecido RTF, formato HTML, plantilla de documento, con extensiones para otras aplicaciones y diferentes versiones de la misma aplicación según se pida.
2. El documento impreso:
 - Presenta el resultado de los temas buscados con la herramienta de ayuda del procesador de texto.

GLOSARIO

1. Barra de herramientas: Área del procesador de texto donde se ofrecen al usuario diversas opciones para configurar la apariencia de la aplicación o de los textos con que trabaja. Esta barra puede presentar algunas características que varían en función de las versiones de los productos o de la empresa que lo produce.
2. Zoom: Palabra de origen anglosajón que dada su especificidad en el idioma original, se ha adoptado en la mayoría de las aplicaciones de cómputo como el nombre de la herramienta que permite amplificar o minimizar el área visible de un documento electrónico.

Referencia	Código	Título
2 de 5	E0413	Ejecutar operaciones de edición de texto mediante un procesador de textos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Selecciona datos:
 - Seleccionando caracteres, palabras, líneas, frases, párrafos y todo el texto según se solicita,
2. Aplica las opciones de edición de texto en el documento solicitado:
 - Sobrescribiendo caracteres y palabras en el texto existente,

- Usando las herramientas deshacer y rehacer.
- Copiando el formato solicitado de una parte del texto a otra.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento editado:

- Presenta el texto insertado como fue solicitado;
- Contiene los caracteres especiales y símbolos insertados solicitados;
- Incluye el texto copiado en el mismo documento y en otros documentos abiertos;
- Presenta el texto eliminado de la posición original y colocado en otra posición en el mismo documento y en otro documento abierto según lo solicitado;
- Muestra el texto borrado;
- Muestra al final del documento el número de veces que se encuentra la palabra/frase en que realizó la búsqueda con la herramienta específica;
- Presenta reemplazadas la palabra/frase solicitadas.

GLOSARIO

1. Herramientas Término que han incorporado los productores de software para identificar cualquiera de las opciones que permiten al usuario manipular, editar o modificar los archivos que realiza con la aplicación.

Referencia	Código	Título
3 de 5	E0414	Aplicar formatos a un documento mediante un procesador de textos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento trabajado:

- Presenta el cambio de texto con tamaño y tipo de fuente diferente al original;
- Exhibe la transformación del texto especificado con formato en negrita, cursiva y subrayado;
- Muestra el cambio del texto indicado a superíndice y subíndice;
- Establece el cambio del texto específico a mayúsculas y minúsculas;
- Incluye la aplicación de colores a determinados bloques de texto;
- Contiene la aplicación de estilos existentes a palabras, líneas y párrafos.

2. Los párrafos del documento trabajado:

- Contienen insertadas las marcas de párrafo;
- Presentan eliminadas las marcas de párrafo;
- Muestran insertadas las marcas de salto de línea manual;
- Tienen eliminadas las marcas de salto de línea manual;
- Se presentan con alineaciones a la izquierda, centro, derecha y justificado según se solicite;
- Se presentan con la aplicación de la sangría de párrafo a la izquierda, derecha, primera línea y francesa de acuerdo con lo solicitado;
- Contienen la aplicación de interlineado sencillo;
- Incluyen la aplicación de interlineado doble;
- Presentan espaciado anterior y posterior;
- Muestran los tabuladores colocados a la izquierda, centrado, derecha y decimal de acuerdo a lo solicitado;

- Restablece las características de los tabuladores;
 - Tienen insertada numeración de un solo nivel;
 - Contienen viñetas insertadas;
 - Presentan eliminadas viñetas específicas y listas de un solo nivel;
 - Muestran el cambio del estilo de numeración de un nivel predefinido a otro específico;
 - Establecen el cambio del estilo de viñetas predefinido a otro específico;
 - Contienen agregados bordes superior e inferior, marco y sombreado de acuerdo a lo solicitado.
3. El documento elaborado:
- Presenta el cambio de la orientación de la página a vertical u horizontal;
 - Muestra el cambio del tamaño de papel;
 - Contiene la modificación de los márgenes superior, inferior, izquierdo y derecho
 - Tiene insertado salto de página;
 - Incluye la eliminación de saltos de página diferentes al insertado;
 - Presenta encabezado y pie de página con texto nuevo;
 - Incluye en el encabezado/pie de página los campos de fecha, números de página y ubicación del archivo según corresponda;
 - Muestra la numeración automática de páginas con la configuración de posición, alineación y número en la primera página.

Referencia	Código	Título
4 de 5	E0415	Manejar objetos en un documento mediante un procesador de textos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento trabajado:
- Tiene insertada imagen prediseñada/imagen desde archivo/gráfico;
 - Tiene copiada imagen prediseñada/imagen desde archivo/gráfico;
 - Tiene cambiada de lugar imagen prediseñada/imagen desde archivo/gráfico;
 - Tiene modificado el tamaño de imagen prediseñada/imagen desde archivo/gráfico;
 - Tiene eliminada imagen prediseñada /, imagen desde archivo/gráfico;
 - Contiene insertada imagen prediseñada/desde archivo/gráfico que tiene otro documento;
 - Contiene copia de imagen prediseñada/desde archivo/gráfico que tiene otro documento.
2. El documento editado:
- Tiene creada una tabla preparada para insertar texto;
 - Tiene insertado texto en la tabla indicada;
 - Tiene datos editados en la tabla asignada;
 - Tiene insertadas filas en la tabla asignada;
 - Tiene eliminadas filas en la tabla asignada;
 - Tiene insertadas columnas la tabla asignada;
 - Tiene eliminadas columnas la tabla asignada;
 - Tiene modificados el ancho de columnas y alto de filas de la tabla asignada;
 - Tiene modificada la apariencia de la tabla y sus celdas en cuanto a grueso, estilo, color y sombreado asignada.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E0416	Combinar correspondencia mediante un procesador de textos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. La lista de distribución de correspondencia generada:
 - Está integrada según datos requeridos;
 - Tiene eliminados los registros que se piden;
 - Tiene modificados los registros solicitados.
2. La correspondencia combinada:
 - Es generada de acuerdo al número de registros existentes en la lista de distribución;
 - Contiene la información solicitada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--------------|
| 1. Combinar correspondencia | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Concepto | |
| 2. Combinar una fuente de datos (lista de distribución) con un documento principal (carta o etiquetas) | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Uso | |

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

Código: **Título:**

EC0108 Manejo del procesador de hojas de cálculo digitales

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en diversas funciones en los ámbitos productivos, laborales y de educación que utilizan herramientas de cómputo que requiere y complementa su función.

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 Estándar describe las funciones que son necesarias y suficientes para el manejo del procesador de hojas de cálculo, como realizar las operaciones básicas, edición y manejo de la hoja de cálculo, aplicar las fórmulas, aplicar formato, manejar gráficos y personalizar el formato de edición.

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:

Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

10/03/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

2 años

2 años

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

Operadores de equipo de cómputo

Ocupaciones asociadas:

Operador de computadora

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

Mecanógrafos y operadores de procesador de textos

Capturista

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

51 Información en medios masivos

Subsector:

518 Procesamiento electrónico de la información, hospedaje y otros servicios relacionados.

Rama:

5182 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados.

Subrama:

51821 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados

Clase:

518210 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados.

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

- UNAM. Universidad Nacional Autónoma de México/Dirección General de Servicios de Cómputo Académico
- ILCE. Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa
- IMPULSA-TI. Asociación Academia-Industria-Gobierno de Tecnologías de la Información
- LANIA. Laboratorio Nacional de Informática Avanzada
- ALFA OMEGA Grupo Editor

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

- Elaboración de libros mediante el uso de procesadores de hojas de cálculo.

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

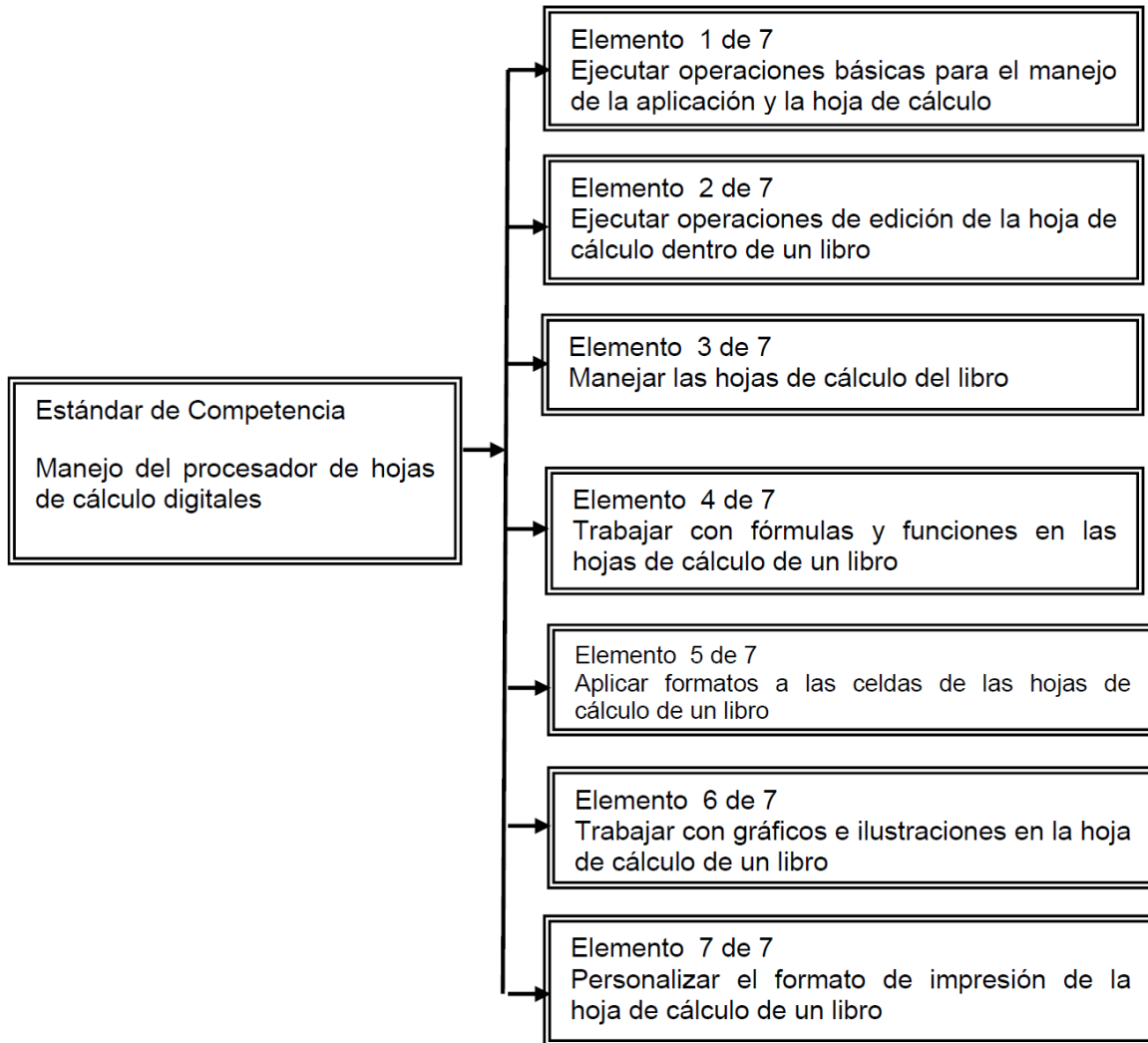
- Se realiza esta evaluación de manera muy sencilla ya que no se requiere de infraestructura especializada, al candidato se le solicitan evidencias a partir de requerimientos que el mismo evaluador le proporciona, lo que agiliza en mucho su demostración.

Apoyos

- Equipo de cómputo, impresora, mesa de trabajo, software, archivos electrónicos del IEC.

Duración estimada de la evaluación

- 2:30 hrs.

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

Referencia	Código	Título
1 de 7	E0417	Ejecutar operaciones básicas para el manejo de la aplicación y la hoja de cálculo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1.- Ejecuta los pasos básicos de una aplicación de hojas de cálculo:

- Abriendo la aplicación de hojas de cálculo;
- Identificando, libro, hoja de cálculo, fila, columna y celda;
- Abriendo uno/varios documentos específicos;
- Cambiando entre documentos abiertos;
- Cambiando entre los menús de opciones de la aplicación;
- Usando la función de ayuda disponible en la aplicación;
- Cerrando un documento específico;
- Cerrando la aplicación de hojas de cálculo.

- 2.- Ajusta los parámetros de vista de la aplicación:
 - Cambiando la forma de vista de la página;
 - Usando la herramienta de zoom;
 - Mostrando las barras de herramientas;
 - Ocultando las barras de herramientas;
 - Modificando las opciones/preferencias básicas de la aplicación: autor/nombre del usuario/carpeta predeterminada para abrir/guardar documentos.
3. Manipula el texto y las celdas de la hoja de cálculo:
 - Seleccionando una celda/varias celdas/toda la hoja de cálculo;
 - Seleccionando una/varias filas;
 - Seleccionando una/varias columnas;
 - Seleccionando el texto contenido dentro de la celda;
 - Utilizando la opción de deshacer acción;
 - Utilizando la opción de rehacer acción.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El libro de hojas de cálculo creado:
 - Incluye una plantilla predeterminada/en blanco;
 - Contiene texto, números y fechas en las celdas del documento;
 - Está guardada en un directorio/carpeta de un medio de almacenamiento.

GLOSARIO

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Herramientas | Término que han incorporado los productores de software para identificar cualquiera de las opciones que permiten al usuario manipular, editar o modificar los archivos o documentos que realiza con la aplicación. |
| 2. Barra de herramientas | Area de la aplicación donde se ofrecen al usuario diversas opciones y herramientas para configurar la apariencia de la aplicación o del documento con que trabaja. Esta barra puede presentar algunas características que varían en función de las versiones de los productos o de la empresa que lo produce. |
| 3. Zoom | Palabra de origen anglosajón que dada su especificidad en el idioma original, se ha adoptado en la mayoría de las aplicaciones de cómputo como el nombre de la herramienta que permite amplificar o minimizar el área visible de un documento electrónico. |

Referencia	Código	Título
2 de 7	E0418	Ejecutar operaciones de edición de la hoja de cálculo dentro de un libro.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

Busca una palabra/frase dentro del documento:

- Usando la herramienta de búsqueda para una palabra/frase específica dentro de la hoja de cálculo;
- Usando la herramienta de búsqueda para una palabra/frase específica dentro del libro.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El libro de hoja de cálculo editado:
 - Incluye el reemplazo de palabras/frases en la hoja de cálculo;
 - Muestra el resultado de copiar y pegar el contenido de una/varias celdas en otras celdas de la misma hoja/en otra hoja del mismo libro/desde otro libro;

- Muestra el resultado de cortar y pegar el contenido de una/varias celdas en otras celdas de la misma hoja/en otra hoja del mismo libro/desde otro libro;
 - Establece la ordenación de un rango de celdas de acuerdo a un criterio numérico/alfanumérico;
 - Presenta el llenado de una serie de celdas de forma automática;
 - Muestra la eliminación del contenido de una/varias celdas
2. El libro de hoja de cálculo con filas y columnas modificadas:
- Exhibe la inserción de columnas/filas en una hoja de cálculo;
 - Muestra la eliminación de columnas/filas en una hoja de cálculo;
 - Muestra la modificación de alto de la fila y el ancho de la columna;
 - Incluye eliminación de una/varias celdas;
 - Presenta la inmoviliza títulos de filas/columnas;
 - Moviliza títulos de filas/columnas;
 - Oculta filas/columnas;
 - Muestra filas/columnas ocultas.
3. El libro de hoja de cálculo guardado:
- Incluye la modificación del valor las celdas existentes;
 - Presenta la adición de nuevos datos en las celdas;
 - Está guardado con otro nombre al originalmente creado;
 - Está guardado como otro tipo de archivo: archivo de texto sin formato/archivo de formato de texto enriquecido (RTF)/formato HTML/plantilla de documento/con extensiones para otras aplicaciones/diferentes versiones de la misma aplicación.

Referencia	Código	Título
3 de 7	E0419	Manejar las hojas de cálculo del libro.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Maneja las hojas de cálculo del libro:
- Navegando entre las hojas de cálculo del libro

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El libro con sus hojas de cálculo editadas:
- Contiene la inserción de una hoja de cálculo;
 - Muestra la eliminación de una hoja de cálculo;
 - Muestra el renombre de una hoja de cálculo;
 - Incluye una hoja de cálculo copiada y pegada en el mismo libro/desde otro libro abierto;
 - Incluye una hoja de cálculo cortada y pegada en el mismo libro/desde otro libro abierto;

Referencia	Código	Título
4 de 7	E0420	Trabajar con fórmulas y funciones en las hojas de cálculo de un libro.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El libro de hojas de cálculo con funciones y fórmulas aritméticas elaborado:
- Contiene la aplicación de las operadores aritméticos de suma/resta/división/multiplicación;
 - Presenta la aplicación de las funciones matemáticas de suma, promedio, mínimo, máximo, contar y redondeo;

- Incluye la aplicación de la función lógica (**SI**) con condiciones y con operadores (**</>=**);
- Contiene la aplicación de la función de unión de texto denominada concatenar;
- Muestra el resultado de la aplicación de las formulas y funciones utilizando referencias a celdas en la hoja de cálculo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | | |
|----|---|--------------|
| 1. | Diferencias entre fórmula y función. | Conocimiento |
| 2. | Uso de referencias a elementos de celda en lugar de valores absolutos | Conocimiento |
| 3. | Identificar los valores de errores comunes asociados con el uso de fórmulas identificadas como #¿Nombre?, #DIV/0!, #####, #¡VALOR! , #N/A y #REF! | Conocimiento |
| 4. | Tipos de referencias a celdas: | Conocimiento |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Relativas • Mixtas • Absolutas | |

Referencia

Código

Título

5 de 7

E0421

Aplicar formatos a las celdas de las hojas de cálculo de un libro

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Copia el formato de celdas a otras dentro de una hoja de cálculo:
 - Utiliza la herramienta de copiado automático de formato de celdas.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El libro de hojas de cálculo con formato en el texto editado:
 - Incluye el cambio del tamaño y tipo de fuente de la celda;
 - Presenta la aplicación de formatos de negrita, subrayado y cursiva en el texto de la celda;
 - Muestra la aplicación de colores de letra diferentes en el texto de la celda.
2. El libro de hojas de cálculo con formato de texto predeterminado editado:
 - Presenta la aplicación de un formato de número con/sin decimales a la celda de la hoja de cálculo;
 - Muestra la aplicación de un formato de fecha a la celda de la hoja de cálculo;
 - Contiene la aplicación de un formato de símbolo monetario a la celda de una hoja de cálculo;
 - Incluye la aplicación de un formato de porcentaje a la celda de una hoja de cálculo.
3. El libro de hojas de cálculo con celdas alineadas y con bordes elaborado:
 - Contiene la alineación del contenido de la celda a la parte izquierda/centrada/derecha/superior/en medio/inferior de la celda;
 - Presenta el texto de una celda centrado sobre un rango de celdas;
 - Incluye la aplicación de la función de autoajustar el contenido a la celda
 - Muestra el contenido de la celda con una orientación y dirección diferente a la predeterminada;
 - Muestra la aplicación de un efecto de borde a la celda;
 - Muestra la aplicación de un color como relleno a un celda.

GLOSARIO

1. Herramienta Término que han incorporado los productores de software para identificar cualquiera de las opciones que permiten al usuario manipular, editar o modificar los archivos o documentos que realiza con la aplicación.

Referencia	Código	Título
6 de 7	E0422	Trabajar con gráficos e ilustraciones en la hoja de cálculo de un libro.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Selecciona objetos de tipo imagen de un documento solicitado:

- Seleccionando una gráfica
- Seleccionando una ilustración

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El libro de hojas de cálculo con gráficos elaborado:

- Incluye la creación de gráficos de columnas/de barras/de líneas/circulares a partir de la información de las celdas de la hoja de cálculo
- Presenta cambios del tipo de gráfico;
- Contiene una gráfica con un título y rótulos;
- Muestra la eliminación de título y rótulos de una gráfica;
- Exhibe la aplicación de un tipo de sombreado/fondo a la gráfica;
- Muestra la aplicación de color a una columna/barra/línea de la gráfica;
- Contiene una gráfica redimensionada;
- Contiene una gráfica copiada y pegada en la misma hoja/en otra hoja/desde otro libro;
- Contiene una gráfica cortada y pegada en la misma hoja/en otra hoja/desde otro libro;
- Muestra la eliminación de una gráfica.

2. El libro de hojas de cálculo con ilustraciones elaborado:

- Muestra la inserción de una imagen/imagen prediseñada/forma;
- Presenta una ilustración redimensionada;
- Presenta una ilustración recortada;
- Presenta una ilustración girada;
- Incluye la modificación de las propiedades de una ilustración;
- Contiene una ilustración copiada y pegada en la misma hoja/en otra hoja/desde otro libro;
- Contiene una ilustración cortada y pegada en la misma hoja/en otra hoja/desde otro libro;
- Muestra la eliminación de una ilustración.

Referencia	Código	Título
7 de 7	E0423	Personalizar el formato de impresión de la hoja de cálculo de un libro

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Corrige los errores ortográficos/gramaticales de la hoja de cálculo:

- Utilizando la herramienta de verificación de ortografía y reglas gramaticales
- Corrigiendo los errores ortográficos/gramaticales con las opciones proporcionadas por la herramienta.

2. Imprime la hoja de cálculo con la herramienta de la aplicación:

- Utilizando la herramienta de vista preliminar;
- Seleccionando una impresora diferente a la predeterminada;
- Imprimiendo la hoja de cálculo después de la configuración.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El libro de hojas de cálculo con formato general elaborado:
 - Presenta cambios de orientación a horizontal/vertical en las páginas del libro;
 - Presenta el tamaño del papel especificado para el libro;
 - Incluye la aplicación de los márgenes de las páginas del libro;
 - Contiene la inserción de numeración de página, fecha de impresión y nombre de la hoja en el encabezado/pie de página;
 - Contiene la alineación del encabezado y pie de página a la izquierda/centro/derecha.
2. El libro de hojas de cálculo impreso:
 - Muestra las líneas de división de las filas y columnas de la hoja de cálculo;
 - Presenta la repetición de filas de títulos en cada una de las hojas;
 - Presenta las páginas especificadas para la impresión;
 - Contiene un rango de celdas/gráfica especificada para la impresión
 - Contiene el número de copias especificadas.

GLOSARIO

1. Herramienta Término que han incorporado los productores de software para identificar cualquiera de las opciones que permiten al usuario manipular, editar o modificar los archivos o documentos que realiza con la aplicación.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0109 Manejo de procesadores de presentaciones digitales.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan elaborando presentaciones mediante aplicaciones de cómputo.

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

Descripción del Estándar de Competencia

El Estándar describe las funciones que son necesarias y suficientes para el manejo del procesador de presentaciones digitales, como usar las funciones elementales, crear una presentación, manejar texto, imagen, gráficos, diagramas y objetos, efectos y formatos de salida de las presentaciones digitales.

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:

Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Fecha de publicación en el D.O.F:

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

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

Operadores de equipo de cómputo

Ocupaciones asociadas:

Operador de computadora

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

Capturista.

Mecanógrafos y operadores de procesador de textos.

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

51 Información en medios masivos.

Subsector:

518 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados.

Rama:

5182 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados.

Subrama:

51821 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados.

Clase:

518210 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionadosCAN.

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

- UNAM. Universidad Nacional Autónoma de México/Dirección General de Servicios de Cómputo Académico.
- ILCE. Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa.
- IMPULSA. Asociación Academia-Industria-Gobierno de Tecnologías de la Información.
- LANIA. Laboratorio Nacional de Informática Avanzada.
- ALFA OMEGA Grupo Editor.

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

- Elaboración de presentaciones gráficas mediante herramientas de cómputo

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

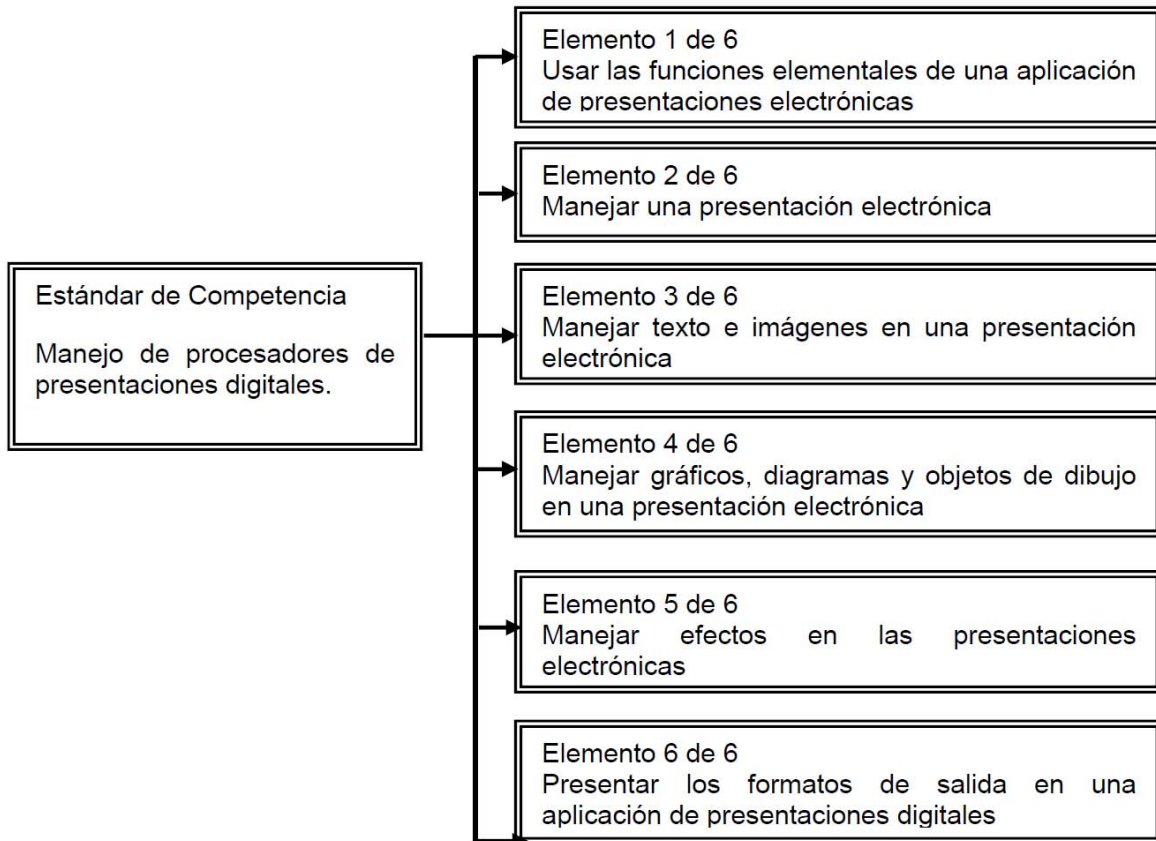
- Se realiza esta evaluación de manera muy sencilla ya que no se requiere de infraestructura especializada, al candidato se le solicitan evidencias a partir de requerimientos que el mismo evaluador le proporciona, lo que agiliza en mucho su demostración.

Apoyos

- Equipo de cómputo, impresora, mesa de trabajo, software, archivos electrónicos del IEC.

Duración estimada de la evaluación

- 2:30 hrs.

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

Referencia	Código	Título
1 de 6	E0424	Usar las funciones elementales de una aplicación de presentaciones electrónicas

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

- El programa de presentaciones ejecutado:
 - Incluye una presentación creada,
 - Contiene una presentación guardada en un directorio/carpeta de la unidad de disco,
 - Contiene una presentación guardada en un directorio/carpeta creada por el usuario,
 - Muestra una presentación guardada con otro nombre,
 - Establece una presentación guardada como otro tipo de archivo: archivo de formato de texto enriquecido (RTF), archivo de imagen, plantillas, con extensiones para otras aplicaciones y una versión diferente de la misma aplicación,
 - Incluye una presentación con las preferencias modificadas nombre de usuario, fecha de creación e institución.

GLOSARIO

- Barras de herramientas: Area del programa/aplicación que ofrece al usuario diversas opciones para configurar la apariencia de la presentación electrónica con que trabaja. Esta barra puede presentar algunas características que varían en función de las versiones de los productos o de la empresa que lo produce.

- | | | |
|----|---|--|
| 2. | Parámetros de la aplicación/programa de presentaciones: | Son las opciones que permiten al usuario definir las preferencias, herramientas y los modos de visualizar las diapositivas que realiza con el programa. |
| 3. | Presentación electrónica: | Es un conjunto de diapositivas realizadas con el uso de un programa/aplicación de software diseñado para tal propósito. |
| 4. | Zoom: | Palabra de origen anglosajón que dada su especificidad en el idioma original, se ha adoptado en la mayoría de las aplicaciones de cómputo como el nombre de la herramienta que permite amplificar o minimizar el área visible de un documento electrónico. |

Referencia	Código	Título
2 de 6	E0425	Manejar una presentación electrónica

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las diapositivas manejadas:
 - Incluyen una diapositiva agregada con diseño específico: título, gráfico y texto, y título y tabla,
 - Presentan el diseño de la diapositiva cambiado según se solicita,
 - Contienen el color de fondo cambiado de una diapositiva específica y de todas las diapositivas.
2. Las plantillas de diseño utilizadas:
 - Contienen una plantilla de diseño aplicada a una presentación como se solicita.
3. El patrón de diapositivas manejado:
 - Contiene imágenes desde archivo, imágenes prediseñadas y objetos de dibujo insertados a un patrón de diapositivas,
 - Incluye imágenes desde archivo, imágenes prediseñadas y objetos de dibujo eliminados a un patrón de diapositivas,
 - Presenta el texto agregado al pie de la página de una diapositiva específica y de todas las diapositivas de una presentación,
 - Establece la numeración automática, actualización automática de la fecha y fecha no actualizada automáticamente, es decir, fija, aplicadas al pie de página de diapositivas específicas y de todas las diapositivas de una presentación.

GLOSARIO

- | | | |
|----|------------------------|--|
| 1. | Diapositiva: | Componente unitario de una presentación electrónica en la que se insertan textos, gráficos e imágenes. |
| 2. | Objetos de dibujo: | Hacen referencia a cualquier elemento dentro de una diapositiva como un recuadro de texto, una imagen, un título, un dibujo, un gráfico, entre otros. |
| 3. | Patrón de diapositivas | Es un elemento de una plantilla de diseño que almacena información como estilos de fuente, ubicación y tamaño de los marcadores de posición, fondos y combinación de colores. |
| 4. | Plantilla de diseño: | Archivo que contiene los estilos de una presentación, mismo que el usuario puede emplear para definir el tipo y el tamaño de las viñetas y fuentes, posiciones y tamaños de los marcadores de posición, diseño de fondo y combinaciones de colores de relleno y un patrón de diapositivas y el patrón de títulos opcional. |

Referencia	Código	Título
3 de 6	E0426	Manejar texto e imágenes en una presentación electrónica

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las operaciones de texto y formato manejados:
 - Contienen el texto agregado a una presentación,
 - Incluyen el contenido editado de una diapositiva y el de las notas del orador insertadas con caracteres y palabras,
 - Tiene una diapositiva con la apariencia del texto cambiada: tamaño de fuente y tipo de fuente,
 - Presentan el formato aplicado al texto: negrita cursiva y subrayado,
 - Incluye el cambio de mayúsculas y minúsculas aplicadas al texto,
 - Presentan diferentes colores aplicados al texto,
 - Muestra el sombreado aplicado al texto,
 - Contiene párrafos del texto alineados de una diapositiva: izquierda, centrada, derecha y justificada según lo solicitado,
 - Presenta el interlineado ajustado: antes y después de una lista con viñetas y numerado, de acuerdo a lo solicitado,
 - Incluyen párrafos con viñetas de imagen de una lista prediseñada.
2. Los resultados del manejo de operaciones con imágenes desde archivos y prediseñadas, ejecutados:
 - Incluyen una imagen desde archivo insertada en una diapositiva,
 - Contienen una imagen prediseñada insertada en una diapositiva,
 - Presentan el tamaño de una imagen desde archivo e imagen prediseñada cambiado.
3. Las operaciones de copiar, mover, pegar y borrar ejecutadas:
 - Incluyen el texto e imágenes desde archivos y prediseñadas copiados dentro de una presentación y entre otras presentaciones abiertas de acuerdo a lo solicitado,
 - Presentan el texto e imágenes desde archivos y prediseñadas movidos de la posición original y colocados en otra posición dentro de una presentación y entre otras presentaciones abiertas de acuerdo a lo solicitado,
 - Muestra una vista donde el texto e imágenes desde archivos y prediseñadas han sido eliminados de una presentación.

Referencia	Código	Título
4 de 6	E0427	Manejar gráficos, diagramas y objetos de dibujo en una presentación electrónica.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los resultados de las operaciones con gráficos manejados:
 - Presenta un organigrama creado,
 - Incluye un organigrama con la estructura jerárquica modificada,
 - Incluyen los datos ingresados para crear gráficas en una diapositiva: columnas, barras, líneas o circulares,
 - Incluye etiquetas a los datos de una gráfica, valores y porcentajes,
 - Presentan el formato de gráficas cambiado a columnas, barras, líneas o circulares,
 - Presentan el color de una columna, barra, línea o circular de cada gráfica cambiado,
 - Establecen el tamaño de una gráfica cambiado,
 - Presentan objetos de dibujo agrupados.

2. Los resultados de las operaciones para copiar, mover, pegar y borrar manejados:
 - Incluyen un gráfico, autoforma copiados dentro de una presentación y entre diferentes presentaciones,
 - Presentan un gráfico, autoformas eliminados de la posición original y colocados en otra posición dentro de una presentación y entre diferentes presentaciones,
 - Contienen un gráfico, autoformas eliminados,
 - Establecen objetos de dibujo alineados en una diapositiva: izquierda, derecha, superior o inferior de acuerdo a lo solicitado,
 - Incluyen objetos colocados al frente y al fondo.
3. Los resultados de las operaciones con diagrama, manejadas:
 - Contiene los datos ingresados para crear un diagrama,
 - Establece el fondo de un diagrama cambiado,
 - Incluye el color de los elementos del diagrama,
 - Establece la fuente de un elemento cambiado,
 - Presenta el tamaño del diagrama cambiado.
4. Los resultados de objetos de dibujo manejados:
 - Incluye distintos tipos de autoformas agregados a una diapositiva: línea, trazo a mano alzado, flecha, rectángulo, cuadrado, círculo y caja de texto,
 - Establece el color del relleno, tipo y grosor de las líneas de las autoformas cambiados,
 - Presenta el estilo inicial y final de las flechas cambiado,
 - Incluye objetos de dibujo rotado y volteado,
 - Establece el tamaño de una autoforma cambiada en una diapositiva,
 - Incluye el texto agregado en una caja de texto.

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Autoforma: | Es una figura predefinida de forma (como por ejemplo, una línea, óvalo, cubo, símbolo de diagrama de flujo, titular o un dibujo a mano alzada) que puede insertar rápidamente en un documento y personalizar después. |
| 2. Gráfico de organización: | Objeto de imagen editable para diseñar estructuras jerárquicas de organización. |

Referencia	Código	Título
5 de 6	E0428	Manejar efectos en las presentaciones electrónicas.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los resultados de la animación prediseñada manejados:
 - Incluyen los efectos de animación prediseñada agregados a texto e imágenes dentro de la diapositiva según se solicita,
 - Presentan efectos modificados de animación prediseñada a texto e imágenes dentro de la diapositiva.
2. Los resultados de transiciones prediseñada manejados:
 - Incluyen efectos de transición entre diapositivas agregados,
 - Presentan efectos de transición modificados en diapositivas ya elaboradas.
3. Los resultados de la inserción de un objeto multimedia:
 - Incluyen los objetos en una diapositiva (video y audio).

GLOSARIO

- | | |
|--|--|
| 1. Efectos de transición entre diapositivas: | Se refiere a la animación que se presenta entre el cambio de diapositivas. |
|--|--|

Referencia	Código	Título
6 de 6	E0429	Presentar los formatos de salida en una aplicación de presentaciones digitales.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Exhibe una presentación:

- Ocultando y mostrando diapositivas,
- Iniciando la presentación desde el principio y desde una diapositiva específica,
- Utilizando un proyector para mostrar la presentación,
- Presentando una diapositiva específica con el proyector.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los resultados de formatos de salida preparados:

- Muestran las notas agregadas para el orador,
- Presentan el formato de salida para las presentaciones: impresiones y diapositivas de 35mm,
- Muestran corrección de errores de ortografía,
- Incluyen diapositivas configuradas en orientación vertical y horizontal,
- Presentan las diapositivas eliminadas de la posición original y colocadas en otra posición dentro de la misma presentación y entre distintas presentaciones,
- Contienen las diapositivas copiadas dentro de la misma presentación y entre distintas presentaciones,

2. La impresión de una presentación electrónica:

- Incluye diapositivas específicas, toda la presentación, documentos, página de notas y esquema de la presentación
- Presenta el número de copias de la impresión solicitado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. Exhibición de presentaciones

Conocimiento

- Utilización de un proyector para mostrar la presentación.
- Presentación de una diapositiva específica con el proyector.

GLOSARIO

1. Parámetros de impresión: Son el tipo de salida/impresora seleccionada, número de copias, rango de diapositivas, diapositivas por página, página de notas, esquema y tonos de impresión.

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

EC0113 Prestación de servicios digitales del promotor en un centro comunitario digital

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como Promotor de un Centro Comunitario Digital con el propósito de homologar los procesos de difusión de los servicios y contenidos de los Centros Comunitarios Digitales, la Asesoría a los usuarios en el uso de contenidos, servicios, dispositivos y equipos electrónicos y la Organización de las actividades de los centros. Para ello, se establecen criterios de evaluación que permiten medir las potencialidades de los Promotores, y de esa forma, certificar a las personas que garantizan el funcionamiento adecuado de los Centros.

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 Estándar de Competencia evalúa las actividades que se realizan durante la prestación de servicios digitales de un promotor en un centro comunitario digital, desde el diagnóstico de la comunidad, registro de la información de los usuarios, inventario del centro, hasta la difusión de los servicios y contenidos que se ofertan, la asesoría que proporciona a los usuarios en el uso de dispositivos electrónicos, equipo de cómputo y acceso a la plataforma de contenidos.

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:

Sociedad de la Información y el Conocimiento

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia de este EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional:

No hay referente en el CNO

Ocupaciones asociadas:

No hay referente en el CNO

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

Promotor de un Centro Comunitario Digital

Promotor de un Centro Comunitario de Aprendizaje

Promotor de una Plaza Comunitaria

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

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5415 Servicios de diseño de sistemas de cómputo y servicios relacionados

Subrama:

54151 Servicios de diseño de sistemas de cómputo y servicios relacionados

Clase:

541510 Servicios de diseño de sistemas de cómputo y servicios relacionados CAN.

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:

- Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, Secretaría de Comunicaciones y Transportes
- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos
- Intel Tecnología de México, S.A., de C.V.
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)
- Servicios a la Juventud A.C.
- Universidad de Colima
- Universidad Pedagógica Nacional

II.- Perfil del Estándar de Competencia**Estándar de Competencia:**

Prestación de servicios digitales del promotor en un centro comunitario digital

Elemento 1 de 3

Promover los servicios de un centro comunitario con servicios digitales

Elemento 2 de 3

Asesorar a los usuarios en el uso de contenidos, servicios, dispositivos y equipos electrónicos en el centro comunitario con servicios digitales

Elemento 3 de 3

Organizar las actividades de un centro comunitario con servicios digitales

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0443	Promover los servicios de un centro comunitario con servicios digitales

CRITERIOS DE EVALUACION:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Difunde los servicios y contenidos digitales del centro comunitario:
 - Mencionando los servicios y contenidos institucionales que oferta,
 - Explicando las ventajas de los servicios y contenidos institucionales que oferta, y
 - Mencionando los horarios de atención del centro comunitario.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El informe elaborado de los resultados de promoción en la comunidad:
 - Corresponde con el formato y el periodo establecido por la institución,
 - Contiene nombre del promotor, domicilio y número telefónico del centro comunitario,
 - Especifica las actividades de difusión realizadas de los servicios y contenidos digitales que oferta, de acuerdo con los periodos establecidos por la institución, y
 - Menciona los materiales de difusión utilizados para cada actividad de promoción realizada.
2. El diagnóstico inicial de la comunidad elaborado:
 - Corresponde con el formato establecido por la institución y contiene la ubicación geográfica de la comunidad, número de habitantes, actividad económica e infraestructura educativa,
 - Corresponde al formato establecido por la institución y contiene nombre, edad, sexo, nivel de estudios, discapacidad física e intelectual y ocupación, ubicación geográfica, nivel de experiencia en el manejo de herramientas de cómputo, e
 - Incluye los servicios y contenidos requeridos por la comunidad de acuerdo con las encuestas/visitas realizadas.
3. El padrón de líderes comunitarios/instancias elaborado:
 - Incluye nombre del contacto, domicilio y teléfono, e
 - Incluye por cada contacto el perfil del grupo al que pertenece.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Medios de difusión.
2. Concepto de promoción.

NIVEL

- Aplicación
Aplicación

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0444	Asesorar a los usuarios en el uso de contenidos, servicios, dispositivos y equipos electrónicos en el centro comunitario con servicios digitales

CRITERIOS DE EVALUACION:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Determina el tipo de servicio/contenido digital requerido por el usuario:
 - Preguntándole qué servicio/contenido digital requiere, e
 - Indicándole el tipo de servicio/contenido digital que se le puede proporcionar de acuerdo con los servicios/contenidos digitales que ofrece el centro comunitario.
2. Orienta al usuario en el uso de las instalaciones del centro comunitario:
 - Explicándole cada uno de los espacios con que se cuenta, y
 - Mostrándole el reglamento de uso de las instalaciones y los horarios de atención del centro comunitario.
3. Asesora al usuario en el uso de dispositivos electrónicos:
 - Describiéndole qué es y para que se utiliza el mismo, y
 - Explicándole el uso del dispositivo solicitado.
4. Asesora al usuario en el uso del equipo de cómputo asignado:
 - Describiéndole qué es y para que se utiliza el mismo,
 - Mencionándole los lineamientos, y
 - Explicándole la forma de utilizarlo desde el encendido hasta el apagado del mismo.
5. Facilita al usuario el acceso a la plataforma de contenidos:
 - Explicándole las herramientas con que cuenta para su navegación,
 - Indicándole el procedimiento para registrarse y obtener sus claves de usuario y contraseña,
 - Explicándole cómo ingresar al contenido solicitado,
 - Mostrándole cómo navegar al interior del contenido temático solicitado,
 - Resolviéndole las dudas/preguntas relacionadas con el contenido proporcionado, y
 - Retroalimentándolo al momento de identificar áreas de oportunidad durante el desarrollo del contenido.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte elaborado de eficiencia terminal de los servicios y contenido digitales:
 - Corresponde con el formato establecido por la institución,
 - Incluye la eficiencia terminal de cada uno de los contenidos digitales que se ofertan, y
 - Contiene las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo de asesoría. 2. Factores para proporcionar asesoría en un centro comunitario con servicios digitales. | Aplicación
Aplicación |
|--|--------------------------|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad: | La forma en que explica al usuario el funcionamiento del centro comunitario con un tono de voz afable, sin palabras altisonantes y con un lenguaje claro. |
|--|---|

GLOSARIO

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Contenidos: | Se refiere a los Programas educativos que se imparten en el centro comunitario, que pueden consistir en cursos, talleres, educación media superior y superior, mediante el uso de las tecnologías de la información y pueden ser tutoriales, presenciales o en línea. |
|--|---|

2. Dispositivos: Incluye periféricos, como una impresora, escáner, etc., y cualquier otro tipo de equipo electrónico no relacionado con cómputo como televisor y radio, entre otros.
3. Eficiencia terminal: Se refiere al número total de alumnos que concluyen los requerimientos de un ciclo de estudios específico. Se puede calcular tomando como referencia el número de personas que termina el ciclo en un periodo determinado por normas institucionales, con relación al total de inscritos en el mismo periodo; o bien considerando la proporción de alumnos de una cohorte que termina en un cierto periodo con relación al número de personas que la componen.
4. Lenguaje claro: Se refiere a la expresión simple y concreta que facilita la comunicación e interacción entre el promotor y el usuario.
5. Servicios digitales: Internet, dispositivos electrónicos, impresión, trámite de servicios, comunicación, entretenimiento, contenidos.

Referencia	Código	Título
------------	--------	--------

3 de 3	E0445	Organizar las actividades de un centro comunitario con servicios digitales
--------	-------	--

CRITERIOS DE EVALUACION:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Da la bienvenida al usuario del centro comunitario:
 - Al momento de ingresar, y
 - Explica al usuario las características del centro comunitario.
2. Solicita al usuario su registro:
 - A su llegada al centro comunitario en el formato establecido por la institución,
 - Explicándole qué información debe colocar en cada uno de los espacios destinados para ello, y
 - Corroborando que éste se haya efectuado.
3. Prepara el equipo de cómputo:
 - Verificando que se encuentre conectado al regulador de voltaje,
 - Corroborando que los periféricos estén conectados con el equipo de cómputo y estén encendidos,
 - Verificando la conectividad a internet,
 - Corroborando que el buscador de internet despliegue la página principal,
 - Corroborando que cuente con antivirus, paquetería y sistema operativo vigentes,
 - Actualizando el sistema operativo, el antivirus y paquetería, y
 - Dejándolo en sesión de usuario.
4. Verifica el inventario del centro comunitario:
 - Cotejando que el número de serie del hardware y software de cada equipo corresponda con el registrado,
 - Cotejando que el número de serie de cada dispositivo electrónico corresponda con el registrado, y
 - Llenando el formato de incidencias de acuerdo con la irregularidad detectada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los contenidos seleccionados:
 - Corresponden con los proporcionados por la institución, y
 - Corresponden con los contenidos requeridos por la comunidad de acuerdo con el resultado del diagnóstico.
2. El espacio de avisos actualizado:
 - Incluye los contenidos/servicios que oferta el centro comunitario,
 - Indica el inicio y término de los cursos y talleres que se ofertan,

- Indica el periodo de inscripción a los cursos y talleres, e
 - Incluye avisos de promoción/operación del centro.
3. La información de operación del centro comunitario actualizada:
 - Contiene el reglamento vigente, legible, en un lugar visible y a la altura promedio de los usuarios, y
 - Contiene días y horario de atención al público del centro comunitario.
 4. El informe de resultados de operación del centro comunitario elaborado:
 - Corresponde con el formato y el periodo definido por la institución,
 - Incluye las propuestas de mejora generadas por los usuarios, clasificadas por tipo de servicio digital, instalaciones y equipo de acuerdo con las encuestas de satisfacción,
 - Incluye el tipo de usuarios clasificados por edad, nivel de estudios, ocupación y sexo,
 - Contiene el número de visitas diarias al centro comunitario, de acuerdo con el registro de asistencia,
 - Especifica el número de usuarios clasificados por medio de difusión de acuerdo con el registro de asistencia, y
 - Especifica los servicios y contenidos digitales que está llevando a cabo en el Centro.
 5. El reporte de incidencias elaborado:
 - Está incluido en el informe de resultados de operación del centro comunitario,
 - Describe las incidencias por incumplimiento del reglamento por parte de los usuarios,
 - Describe la falla detectada en el equipo de cómputo/dispositivo electrónico,
 - Describe el daño en la infraestructura/el mobiliario, y
 - Especifica las acciones tomadas para cada incidencia registrada y conforme a los lineamientos de la institución.
 6. El reporte de incidencias de conectividad elaborado:
 - Está incluido en el informe de resultados de operación del centro comunitario,
 - Especifica el número de reporte proporcionado por el proveedor del servicio de Internet,
 - Indica el status de atención del servicio, y
 - Corresponde con el periodo definido por la institución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Componentes requeridos para conectarse a una red.
2. Acceso a la red.

NIVEL

Aplicación
Aplicación

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: EC0106 **Título:** Colaboración en el logro de objetivos comunes del ingenio azucarero mediante el trabajo en equipo.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como trabajadores en las diferentes áreas de los ingenios azucareros.

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 evalúa la capacidad de los trabajadores del ingenio azucarero para trabajar en equipo y así contribuir al logro de los objetivos comunes establecidos por el ingenio azucarero mediante la aplicación de los sistemas de mejora de la productividad del ingenio azucarero.

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:

Industria Azucarera

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

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:

4 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional

Operadores de máquinas en la elaboración de alimentos y bebidas

Ocupaciones asociadas:

Operador de desfibradora

Operador de evaporadora

Operador de mesa alimentadora

Operador tanques de mieles

Operador máquina de producción de azúcar

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

Operador de Retranca

Operador de Tachos

Operador de Centrífugas

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

Sector:

31 Industrias Manufactureras

Subsector:

311 Industria Alimentaria

Rama:

3113 Elaboración de azúcares, chocolates, dulces y similares

Subrama:

31131 Elaboración de azúcares

Clase:

311311 Elaboración de azúcar de caña

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 PIASA
- Ingenio TALA
- Ingenio de PUGA
- Ingenio HUIXTLA
- Ingenio Lázaro Cárdenas
- Ingenio El Dorado

Relación con otros estándares de competencia

Estándares equivalentes

- EC0031 Generación de valor social y económico a los grupos de interés del ingenio azucarero. Publicado en el D.O.F. el 23/04/2010

Estándares relacionados

- EC0017 Implementación de medidas de seguridad en el trabajo y conservación del medio ambiente en el ingenio azucarero. Publicado en el D.O.F. el 19/09/2009
- NUIAZ002.01 Aplicación de medidas de seguridad alimentaria y calidad en el ingenio azucarero. Publicado en el D.O.F. el 19/01/2010

Aspectos relevantes de la evaluación

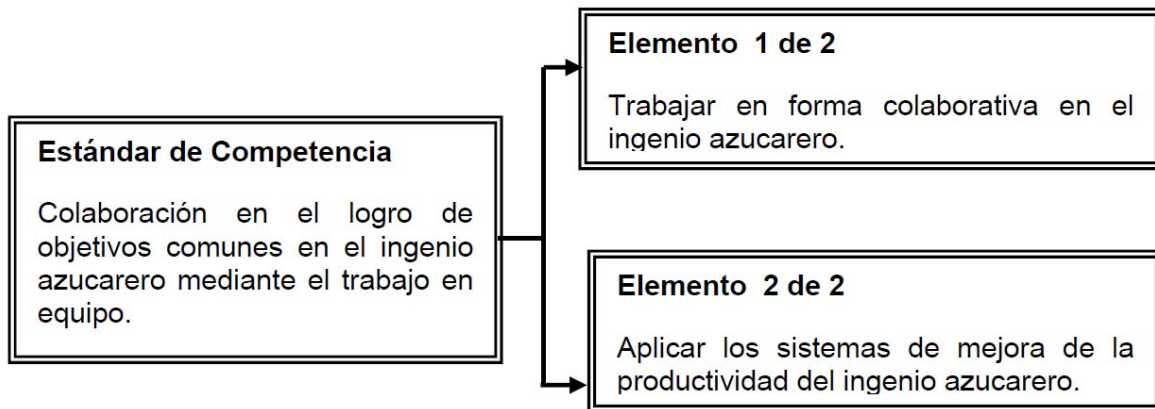
Detalles de la práctica	• Los indicadores de efectividad pueden presentarse en diferentes formatos y pueden variar de un ingenio a otro.
Apoyos	• Equipo de Protección Personal, Formato de propuesta de mejora, definición de indicadores de efectividad de acuerdo a cada ingenio azucarero.

Duración estimada de la evaluación

- 90 minutos

Referencias de Información

- Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias “Colaborar con el Equipo de Trabajo.”
- Guía SIMAPRO: Participar, aprender, innovar, mejorar.

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

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0410	Trabajar de forma colaborativa en el ingenio azucarero.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las tareas pendientes del área de trabajo con el jefe/compañeros al inicio del turno:
 - Conjuntamente con sus compañeros de trabajo y sus jefes mediante una comunicación verbal/escrita;
 - Indicando al jefe/compañeros de su área de trabajo las mediciones del turno/las condiciones de las herramientas/equipos de acuerdo a la actividad a realizar, e;
 - Informando al jefe/compañeros del área de trabajo al finalizar el turno las anomalías ocurridas durante su jornada laboral.
2. Colabora con el jefe/compañeros en la solución de anomalías en su área de trabajo:
 - En el momento en que ocurren;
 - Realizando la actividad solicitada por su jefe/compañeros para solucionarla de conformidad a lo establecido en el ingenio azucarero, y;

- Aplicando las medidas de seguridad establecidas por el ingenio azucarero para corregir la anomalía presentada.
- 3. Comparte información y experiencia laboral a sus jefes/compañeros del ingenio azucarero:
 - Orientando a sus compañeros en la realización de sus actividades, en base a su experiencia laboral, y;
 - Exponiendo sus puntos de vista sobre las actividades que se realizan en su área durante las reuniones de trabajo.
- 4. Colabora en la solución de conflictos que se presentan entre sus compañeros:
 - Escuchando los motivos del desacuerdo de cada una de las partes involucradas en el conflicto, y;
 - Proponiendo a cada una de las partes involucradas en el conflicto alternativas de solución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Principios del Trabajo en Equipo de acuerdo a la Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias. | Conocimiento |
| 2. Beneficios del Trabajo en Equipo de acuerdo a la Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias. | Comprensión |
| 3. Diferencia entre grupo de trabajo y trabajo en equipo de acuerdo a la Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias. | Conocimiento |
| 4. El rol de Liderazgo en el equipo de acuerdo a la Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias. | Conocimiento |
| 5. Identificar las diferentes técnicas para resolver conflictos de acuerdo a la Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias. | Comprensión |
| 6. Factores de fracaso de trabajar en equipo de acuerdo a la Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias. | Comprensión |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|----------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que da un trato cordial a su jefe/compañeros durante su turno. |
| 2. Tolerancia: | La manera en que escucha y acepta las opiniones de los demás aunque sean contrarias a las suyas, durante su jornada de trabajo. |

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Anomalía: | Se refiere a la alteración/discrepancia de un proceso reglado, comportamiento de alguna actividad. |
| 2. Conflictos: | Una situación en la que dos/más personas, no están de acuerdo en la forma de actuar de una de ellas/con las decisiones que tome una de ellas. |
| 3. Retroalimentación: | Comentarios de una persona a otra en función de mejorar alguna actitud, comportamiento y actividad/desempeño. |
| 4. Trabajo en equipo: | Es un método de trabajo colectivo "coordinado" en el que los participantes intercambian experiencias, colaboran en la realización de las tareas, respetan sus roles y funciones, para lograr los objetivos comunes. |

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0411	Aplicar los sistemas de mejora de la productividad del ingenio azucarero.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Contribuye al cumplimiento de los objetivos de su área de trabajo en el ingenio azucarero:
 - Realizando mediciones de los indicadores de efectividad que le corresponden durante su turno y de conformidad con lo establecido por el ingenio;
 - Reportando desviaciones de mediciones/equipos/herramientas de trabajo a jefe/compañeros conforme a lo establecido en el ingenio azucarero, y;
 - Dando seguimiento a los reportes de desviaciones de mediciones/herramientas de trabajo.
- Contribuye al cumplimiento de los objetivos sociales de su área de trabajo en el ingenio azucarero:
 - Presentándose a laborar en el ingenio azucarero los días y en el turno que le corresponde conforme a lo establecido en el ingenio azucarero;
 - Manteniendo su lugar de trabajo limpio y ordenado;
 - Utilizando el equipo de protección personal establecido por el ingenio azucarero para el desarrollo de sus funciones;
 - Reportando las anomalías presentadas en las condiciones de trabajo de su área de trabajo a jefe/compañeros conforme a lo establecido en el ingenio azucarero, y;
 - Dando seguimiento a las anomalías reportadas en las condiciones de trabajo de su área de trabajo.
- Evalúa las propuestas de mejora presentadas que están relacionadas con los objetivos de área y sociales en el ingenio azucarero:
 - Estableciendo con jefe/compañeros la prioridad de las propuestas presentadas;
 - Revisando con jefe/compañeros los avances de las mejoras propuestas, y;
 - Verificando con jefe/compañeros los resultados de las mejoras implementadas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- La propuesta de mejora contiene:
 - Tiene Nombre y Firma de quien la elabora;
 - Incluye una breve descripción de la anomalía presentada/área de oportunidad identificada en su área de trabajo;
 - Contiene una descripción de la propuesta de mejora a la anomalía presentada/área de oportunidad identificada en el área de trabajo, y;
 - Especifica el tipo de indicador de efectividad al que impactará la propuesta de mejora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--------------|
| 1. Definición de Productividad de acuerdo a la Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias. | Conocimiento |
| 2. Identificación de los diferentes tipos de indicadores de proceso y sociales de acuerdo a Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias. | Conocimiento |
| 3. Análisis y solución de problemas de acuerdo a la Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias. | Conocimiento |
| 4. Bases del Sistema de Medición y Avance de la Productividad (SIMAPRO). | Conocimiento |

GLOSARIO

1. Area de Oportunidad: Se conocen también como debilidades y son todas aquellas áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.
2. Condiciones de Trabajo: Se refiere a la calidad y suficiencia de las instalaciones, maquinaria, herramientas y equipo de protección personal que son necesarias para el desempeño efectivo del trabajador.
3. Indicadores de Efectividad: Se refiere a las variables que representan los objetivos de cada uno de los procesos que intervienen en la elaboración del azúcar.
4. Medición: Determinar el valor a partir de la unidad establecida.
5. Mejoras: Las intervenciones realizadas a los procesos resultando en el aumento positivo de los valores de los indicadores.
6. Objetivos de área: Son aquellos que están directamente involucrados en el proceso de elaboración de azúcar por ejemplo: suficiente presión de vapor, baja humedad en bagazo, PH en jugo alcalizado dentro de rango.
7. Objetivos sociales: Son aquellos que están relacionados con el comportamiento social del trabajador el cual genera un impacto en el proceso de elaboración de azúcar por ejemplo: asistencia, seguridad en el trabajo y limpieza.

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

EC0118 Realización de instalaciones eléctricas en edificación de vivienda.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de electricistas de instalaciones eléctricas seguras y eficientes en edificación de vivienda, y cuyas competencias incluyen diagnosticar la instalación, presentar el presupuesto, y efectuar su puesta en marcha.

Descripción del Estándar de Competencia.

El EC cuenta con tres elementos en los que la persona que desarrolla la función diagnóstica, elabora y presenta un presupuesto y ejecuta la instalación eléctrica de edificaciones de vivienda, haciendo con ello completa la función de realizar instalaciones eléctricas en este tipo de construcción, cuya competencia es requerida por el sector de instaladores para la construcción.

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:

Asociación Mexicana de Empresas del Ramo de Instalaciones para la Construcción, A.C.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del**Fecha de publicación en el D.O.F:****CONOCER:**

10/03/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**

5 años

3 años

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

Electricistas

Ocupaciones asociadas:

Electricista de Edificios (Mantenimiento).

Electricista de Edificios (Montaje).

Electricista de Obras.

Electricista en General.

Instalador de Líneas de Energía Eléctrica.

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:**

23 Construcción.

Subsector:

236 Edificación.

Rama:

2361 Edificación residencial.

Subrama:

23611 Edificación residencial.

Clase:

236111 Edificación de vivienda unifamiliarMEX.

236112 Edificación de vivienda multifamiliarMEX.

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

Nombre de la Empresa/Institución

- ABB México, S.A de C.V
- ACEN: Asociación de Contratistas Eléctricos del Noreste, A.C.
- AMERIC: Asociación Mexicana de Empresas del Ramo de Instalaciones para la Construcción, A.C.
- Canaco Cd. de México: Cámara Nacional de Comercio de la Cd. de México
- CIME NL: Colegio de Ingenieros Mecánicos Electricistas y Electrónicos de Nuevo León, A.C.
- CONALEP: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
- Conductores Monterrey, S.A. de C.V.
- Condumex.
- FECIME: Federación de Colegios de Ingenieros Mecánicos Electricistas, Electrónicos y de Ramas Afines, A.C.
- Producciones Illuminate, S.A. de C. V.
- Infonavit: Instituto Nacional del Fondo de Vivienda de los Trabajadores.
- IUSA, S.A. de C.V.
- Kodek-TI.
- Leviton.

- Poliflex Poliductos Flexibles, S.A. de C.V.
- PROCOBRE Centro Mexicano de Promoción del Cobre, A.C.
- Schneider Electric México, S.A. de C.V.
- CIME: Colegio de Ingenieros Mecánicos Electricistas y Electrónicos A.C.

Aspectos relevantes de la evaluación

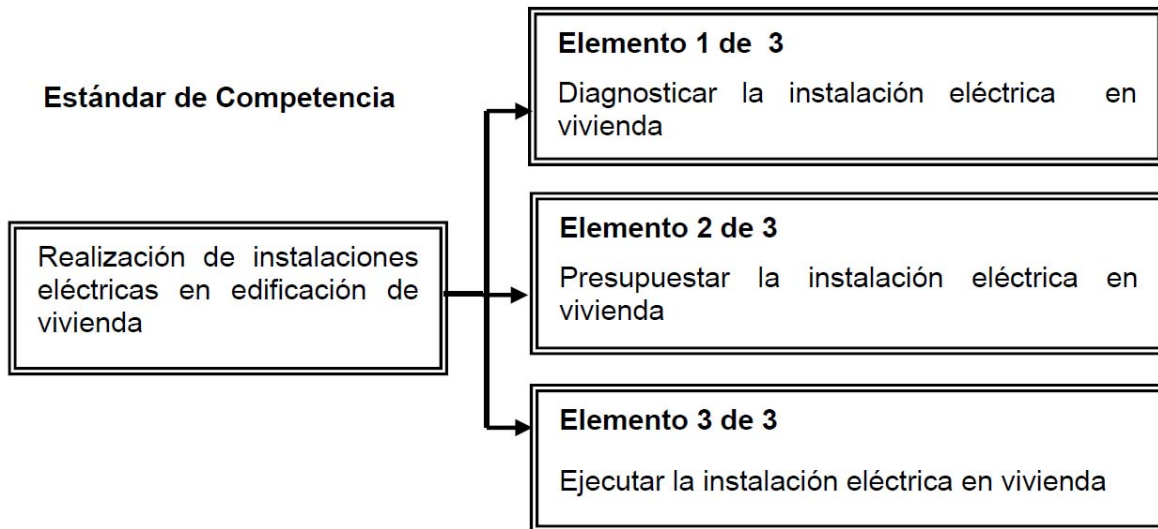
Detalles de la práctica:	• El IEC se aplica en un ámbito real o simulado para este caso se tendrá que contar con todo el material requerido, así como la infraestructura para llevar a cabo la práctica, el evaluador debe proporcionar las instrucciones al candidato para delimitar su área de trabajo y alcance, así también en el sitio real de trabajo, el evaluador deberá conocer el área en donde se pretenda realizar la aplicación.
Apoyos:	• Plano de instalaciones eléctricas. Conductores Calibres 8, 10, 12, 14, de colores negro o rojo, blanco y verde. Base de medidor de 4X100A. Interruptor principal de cuchilla y fusible 2X30A o termomagnético (1X30A) Varilla de tierra Centro de carga o tablero de distribución para un mínimo de 4 circuitos derivados. Interruptores termomagnético de 15A y 20A Canalización plástica (polietileno) de 16 mm (1/2") y 21 mm (3/4") de diámetro. Tubo metálico con mufa de 35 mm (1-1/4") de diámetro. Receptáculos (contactos) monofásicos polarizados más tierra (tres terminales). Receptáculos (contactos) con protección de falla a tierra. Receptáculos (contactos) con protección a niños (TR). Apagadores de 10A, una, tres o cuatro vías. Portalámparas (socket o arbotante). Interruptores de protección de falla a tierra. Supresores de transitorios. Accesorios (cinta de aislar, cajas de conexión, cajas para receptáculos y apagadores, pijas, conectores, tapas ciegas, focos o lámparas incandescentes y fluorescentes ahorradoras).

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 5 horas en campo, totalizando 6 horas

Referencias de Información

- NOM-001-SEDE, NOM, SEDE, vigente.
- NOM-008-SCFI, NOM, SCFI, vigente.
- NOM-017-STPS, NOM, STPS, vigente.
- NMX-J-136-ANCE, NMX, ANCE, vigente.
- NOM-029-STPS, NOM, STPS, vigente.

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

Referencia	Código	Título:
1 de 3	E0462	Diagnosticar la instalación eléctrica en vivienda

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Comprueba los requerimientos mínimos que deben cumplir los materiales, equipos y artefactos en la instalación eléctrica:

- Comparando, que la designación, tamaño/calibre de los conductores corresponde a las condiciones de carga máxima que alimenta de acuerdo a la NOM 001 SEDE vigente,
- Identificando la memoria de cálculo cuando exista,
- Identificando la existencia de los conductores de fase, neutro y puesta a tierra en la instalación existente, mediante la identificación por colores de acuerdo a la NOM 001 SEDE vigente y mediciones de tensión,
- Identificando la existencia de los conductores de fase, neutro y puesta a tierra en el plano, mediante la identificación utilizada en la simbología,
- Verificando, que la instalación de los equipos esté de acuerdo con las especificaciones del fabricante, ver 110-3 de la NOM- 001 SEDE 2005,
- Identificando que el número de circuitos derivados correspondan a la carga instalada, de acuerdo con el 210 de la NOM 001 SEDE 2005,
- Indicando la existencia y correcta ubicación de equipos y receptáculos con protección de falla a tierra, de acuerdo con el 210-8 de la NOM 001 SEDE 2005,
- Verificando que la capacidad de los equipos de protección contra sobrecorriente, en alimentadores y circuitos derivados cumplan con lo correspondiente de la NOM 001 SEDE vigente,
- Verificando la existencia de receptáculos especiales a prueba de niños

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El levantamiento realizado de la instalación eléctrica:
 - Incluye el croquis de la instalación eléctrica actualizado,
 - Identifica el medio de desconexión principal y acometida,
 - Identifica el número y capacidad de circuitos derivados y alimentadores,
 - Describe el equipo eléctrico y materiales por circuito,

- Representa gráficamente la instalación de acuerdo a la simbología NMX-J-136-ANCE,
 - Presenta el levantamiento de cargas de acuerdo al artículo 220 de la NOM 001 SEDE 2005,
 - Incluye el diagrama unifilar,
 - Incluye el diagrama trifilar para instalaciones de más de 10 kVA de capacidad.
2. El diagnóstico realizado a la instalación eléctrica
- Describe el estado físico de los equipos, materiales y artefactos eléctricos,
 - Incluye la propuesta de la corrección de problemas/fallas en la instalación eléctrica,
 - Indica las condiciones de inseguridad y riesgo para las personas y sus propiedades.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Conceptos básicos de electricidad. | Aplicación |
| 2. Métodos de medición eléctrica. | Comprensión |
| 3. Sistema de supresor de picos de tensión. | Aplicación |
| 4. Equipo de protección por falla a tierra en zonas húmedas. | Conocimiento |
| 5. Sistema de Unidades de medida de acuerdo con NOM 008 SCFI. | Conocimiento |
| 6. Identificación de equipo y materiales eléctricos certificados con base en la NOM 001 SEDE 2005 artículo 110 | Comprensión |
| 7. Cálculo de los circuitos derivados de acuerdo a NOM 001 SEDE 2005 sección 220-3 | Aplicación |
| 8. Código de colores de conductores | Conocimiento |
| 9. Interpretación de planos eléctricos | Aplicación |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Al encontrar una falla de aislamiento en los conductores que pueda provocar una falla a tierra o un choque eléctrico a personas o animales/al identificar un circuito sobrecargado/al encontrar un equipo en mal estado o con alguna falla: Interrumpir la energía eléctrica a través del medio de desconexión del circuito correspondiente a la falla, notifica la urgencia y proponer la solución.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------|---|
| 1. Iniciativa | La manera en que realiza acciones preventivas ante una falla y ofrecer alternativas de solución |
| 2. Orden | La manera en que inicia el diagnóstico a partir del problema detectado |

GLOSARIO

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Artefactos: | Producto eléctrico que sirve para permitir o evitar el flujo de energía eléctrica hacia las cargas: receptáculos, interruptores, clavijas, sensores, atenuadores, portalámparas etc. |
| 2. Carga permisible: | La potencia instalada o demandada en un circuito eléctrico |
| 3. Conductor de fase: | Conductor eléctrico conectado a la fase que conduce una corriente eléctrica continuamente, bajo condiciones de uso normal, sin exceder su temperatura nominal |
| 4. Conductor de puesta a tierra: | Conductor utilizado para conectar un equipo o el circuito puesto a tierra de un sistema de alambrado al electrodo o electrodos puestos a tierra |
| 5. Conductor neutro: | Conductor conectado a un punto común (neutro) del sistema de alimentación de la red que sirve como referencia de la tensión eléctrica de la instalación, para el retorno de la corriente y cuyo potencial con respecto a tierra es igual a cero |
| 6. Conductor puesto a tierra: | Conductor de un sistema o circuito intencionalmente puesto a tierra |

7. Croquis: Es un dibujo que esboza una imagen o una idea, confeccionado a mano alzada o copiado de un modelo.
8. Cuadro de cargas: Tabla que señala el tamaño y distribución de las cargas por circuito.
9. Cuadro general de datos: Tabla que señala los datos administrativos del proyecto.
10. Designación de los conductores: Selección del conductor en función de la sección transversal (área en mm^2) o el calibre AWG (American Wire Gauge)
11. Diagnóstico: Análisis y evaluación que se realiza a un proyecto o instalación eléctrica en operación que tiene por objeto identificar condiciones peligrosas, de deterioro físico, mala utilización y en general aquellas que ponen en riesgo la vida de las personas y su patrimonio, a fin de llevar a cabo las acciones necesarias para asegurar su protección adecuada.
12. Diagrama unifilar: Representación gráfica que muestra mediante una sola línea, las conexiones entre los dispositivos, componentes o partes de un circuito eléctrico o de un sistema de circuitos y éstos se representan por símbolos.
13. Diagrama eléctrico o esquemático: Es una representación de símbolos de un circuito eléctrico. Muestra los diferentes componentes del circuito de manera simple y con símbolos uniformes de acuerdo a normas
14. Diagrama trifilar: Representación gráfica que muestra mediante tres o más líneas, las conexiones entre los dispositivos, componentes o partes de un circuito eléctrico o de un sistema de circuitos y éstos se representan por símbolos
15. Edificación de vivienda o edificio de vivienda: Edificio o edificación: Estructura independiente o que está separada de otras estructuras adyacentes por medio de muros divisorios y que cuenta en todas sus aberturas con puertas.
Edificio de vivienda: Unidad de vivienda: Una o más habitaciones para el uso de una o más personas formando una unidad y que incluye área de comedor, de estar, dormitorio e instalaciones permanentes de cocina y servicio sanitario.
Unidad de vivienda bifamiliar: Edificio que contiene solamente dos unidades de vivienda.
Unidad de vivienda multifamiliar: Edificio que contiene tres o más unidades de vivienda.
Unidad de vivienda unifamiliar: Edificio que contiene solamente una unidad de vivienda
16. Equipo de protección contra falla a tierra: Equipos o artefactos diseñados para la protección de personas o equipos, que funcionan para desenergizar un circuito o parte del mismo, dentro de un periodo determinado, cuando una corriente eléctrica a tierra excede un valor predeterminado, menor que el necesario para accionar el equipo de protección contra sobrecorriente del circuito de alimentación.
17. Equipos: Término general que incluye artefactos, equipos electrodomésticos, luminarios, aparatos y productos similares utilizados como partes de, o en conexión de una instalación eléctrica.
18. Instalación de los equipos: Instalación mecánica y eléctrica de todos los componentes de la instalación.
19. Levantamiento: Censo de los elementos que componen una instalación eléctrica.
20. Levantamiento de cargas: Listar y cuantificar la carga eléctrica que compone una instalación y determinar cómo está distribuida en los circuitos derivados.

- | | |
|--|---|
| 21. Materiales: | Insumos para la canalización y cableado de la instalación eléctrica como: conductores, ductos, cajas de registro, etc. |
| 22. Medio de desconexión principal: | Interruptor que puede conectar y desconectar los conductores del circuito desde su fuente de suministro. |
| 23. NMX: | Norma Mexicana emitida por un órgano privado y es de observancia voluntaria. |
| 24. NOM: | Norma Oficial Mexicana, emitida por una entidad pública y es de observancia obligatoria. |
| 25. NOM 001 SEDE: | Norma Oficial Mexicana, Vigente de Instalaciones Eléctricas (utilización) emitida por la Secretaría de Energía |
| 26. Planos: | Son la representación gráfica y exhaustiva de todos los elementos que plantea un proyecto. |
| 27. Puntos de conexión: | Conexión del cable a los equipos y/o artefactos. |
| 28. Receptáculos con protección de falla a tierra: | <p>Artefacto que combina un receptáculo y un interruptor de circuito por falla a tierra.</p> <p>La función del interruptor de circuito por falla a tierra es la que se indica en su definición.</p> <p>La función del receptáculo es proporcionar alimentación a una carga.</p> |
| 29. Simbología: | Representación gráfica de un equipo, material o artefacto eléctrico, de acuerdo a la NMX-J-136-ANCE vigente |
| 30. Sistema de supresor de picos: | Supresores de transitorios de tensión. |
| 31. Zonas húmedas: | Cocinas, baños, cuartos de lavado, estacionamientos, todo lo que esté expuesto al agua. |

Referencia	Código	Título:
2 de 3	E0463	Presupuestar la instalación eléctrica en vivienda

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Comprueba las características originales y normativas de los equipos, materiales y artefactos de la instalación eléctrica:
 - Separando, antes de instalar, los materiales, equipos y artefactos eléctricos de acuerdo a su desempeño y aplicación sin dañarlos, sin alterar sus propiedades físicas y de funcionamiento,
 - Verificando las características de los materiales, equipos y artefactos eléctricos con relación a tensión eléctrica, corriente eléctrica, frecuencia y potencia de acuerdo a lo indicado en el plano, cuadro, croquis, o diagrama de la instalación eléctrica,
 - Comparando los métodos de empalme duraderos y seguros para la conexión de materiales, equipos y artefactos eléctricos de acuerdo con lo indicado en plano,
 - Considerando la utilización de materiales, equipos y artefactos eléctricos que contribuya al ahorro de energía.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El presupuesto de la instalación eléctrica elaborado
 - Contiene la cuantificación de cada uno de los materiales, equipos y artefactos eléctricos según el diagnóstico,
 - Define alternativas de marcas y modelos certificados de materiales, equipos y artefactos eléctricos,
 - Describe las características técnicas y estéticas de los equipos, materiales y artefactos,
 - Desglosa el listado de costos de materiales, equipos y artefactos eléctricos y mano de obra para cada una de las alternativas propuestas.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Orden | La manera en que presenta secuencialmente la estructura del presupuesto. |
| 2. Responsabilidad | La manera en que selecciona los equipos, materiales y artefactos eléctricos y elabora el presupuesto, de acuerdo a lo requerido en la instalación a ejecutar. |

GLOSARIO

- | | |
|--|--|
| 1. Accesorios: | Todos los elementos que complementan la instalación eléctrica y no sean equipos, materiales y artefactos: taquetes, cinta de aislar, capuchones, pijas, clavos, etc. |
| 2. Desempeño de materiales, equipos y artefactos eléctricos: | Llevar a cabo satisfactoriamente la función u operaciones para las cuales se diseñó un equipo eléctrico |
| 3. Diseño: | Determina las características físicas y sus componentes que debe reunir un equipo eléctrico para cumplir con un requerimiento o función determinada |
| 4. Métodos de empalme y derivación: | Se refiere a la unión física entre conductores |
| 5. Productos certificados: | Son aquellos que cuentan con un documento oficial que avala el cumplimiento de la Norma correspondiente, expedido por un organismo nacional de certificación de productos, acreditado y aprobado |

Referencia	Código	Título:
3 de 3	E0464	Ejecutar la instalación eléctrica en vivienda

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Instala los materiales, equipos y artefactos eléctricos definidos en el presupuesto
 - Utilizando el equipo de seguridad básico de acuerdo a los riesgos potenciales del trabajo a realizar y a las características de la vivienda, en base a la NOM- 017 STPS vigente,
 - Realizando la instalación con el procedimiento de seguridad de acuerdo a la NOM-029-STPS vigente,
 - Eligiendo la herramienta correspondiente para el trabajo a realizar,
 - Instalando materiales, equipos y artefactos eléctricos de acuerdo al presupuesto aprobado y al instructivo de instalación del producto,
 - Identificando fases, neutro, conductor de puesta a tierra, en circuitos alimentadores y derivados de acuerdo a la NOM 001 SEDE vigente,
 - Corroborando la instalación eléctrica con el equipo de medición y dispositivos de comprobación.
2. Realiza la puesta en marcha de la instalación eléctrica:
 - Verificando la instalación de los equipos y artefactos eléctricos de acuerdo al instructivo del fabricante,
 - Limpiando los equipos y artefactos instalados y su respectiva área de trabajo de acuerdo a la NOM -029-STPS vigente,
 - Energizando la instalación eléctrica,
 - Verificando la tensión eléctrica con equipo de medición/voltímetro
 - Comprobando el funcionamiento de los equipos y artefactos eléctricos instalados de acuerdo a su desempeño.
 - Entregando la instalación eléctrica y garantía a quien corresponda, y recabando la aceptación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Iniciar la ejecución de la instalación eléctrica energizada: Detener el trabajo de instalación e interrumpir la energía eléctrica a través del medio de desconexión.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que debe dejar el área de trabajo y los equipos y artefactos instalados de acuerdo a la NOM-029-STPS vigente.
2. Orden: La manera en que establece su secuencia de actividades para realizar el trabajo.
3. Responsabilidad: La manera en que realiza su trabajo de acuerdo con lo convenido con el cliente, responsabilizándose de cualquier daño ocasionado durante su desempeño e incluyendo la garantía de su mano de obra.

GLOSARIO

1. Equipo de seguridad básico: Es el equipo de protección personal de doble aislamiento: guantes de piel o material similar, lentes de seguridad, cinturón de herramienta, zapatos dieléctricos, arneses, camisa de algodón.
2. Equipo de medición: Multímetro y amperímetro de gancho.
3. Dispositivos de comprobación: Probador de neón, probador de fases, lámpara serie
4. Circuitos alimentadores: Conductores que van desde el interruptor principal de la instalación eléctrica hasta los interruptores que protegen los circuitos derivados
5. Circuitos derivados: Conductores que van desde el interruptor que protege a ese circuito hasta la o las salidas finales de utilización

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

EC0110 Asesoría en comercialización de bienes inmuebles

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la comercialización de bienes inmuebles, ya sea compra, venta y arrendamiento.

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

Estándar de Competencia dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la comercialización de bienes inmuebles, con funciones que implican la captación de prospectos, la promoción de bienes y la selección de prospectos interesados. Incluyendo la muestra de los bienes y el cierre de operaciones inmobiliarias.

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:

Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A.C.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

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**

Vendedores Especializados

Ocupaciones asociadas:

Agente de Operaciones Comerciales

Agente de Ventas de Bienes Raíces

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:**

53 Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Subsector:

531 Servicios inmobiliarios

Rama:

5312 Inmobiliarias y corredores de bienes raíces

Subrama:

53121 Inmobiliarias y corredores de bienes raíces

Clase:

531210 Inmobiliarias y corredores de bienes raícesEE.UU

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

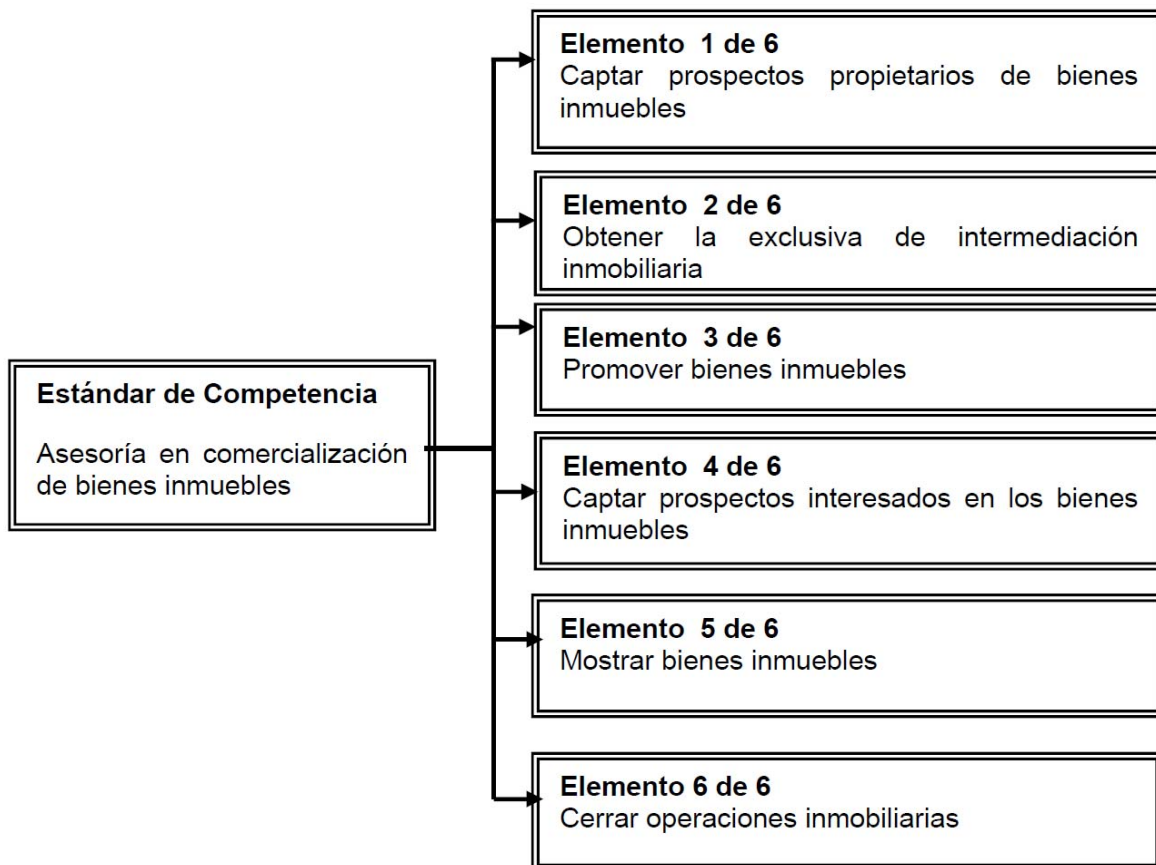
- Corporativo Lar S.A. de C.V.
- LC Consultoría Inmobiliaria
- Corp. Inmobiliaria Estrada S.C.
- EDYFICO S.A. de C.V.
- Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A.C.

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

- NUSIM002.02 Asesoría en materia de crédito de vivienda

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 5 horas en campo, totalizando 7 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 6	E0430	Captar prospectos propietarios de bienes inmuebles

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Brinda información sobre el servicio de intermediación inmobiliaria al prospecto propietario del bien inmueble:
 - En el primer contacto, y,
 - Utilizando un lenguaje común.
- Pregunta las características del bien inmueble al prospecto propietario:
 - Abordando aspectos generales del mismo.
- Solicita una cita al prospecto propietario del bien inmueble:
 - Acordando fecha, hora y lugar.
- Ofrece sus servicios de intermediación inmobiliaria en la primera cita:
 - Presentando la conveniencia, beneficios y seguridad de trabajar con un profesional,
 - Utilizando la terminología acorde a la naturaleza del inmueble a comercializar, y,
 - Cuestionando al prospecto propietario sobre su interés y necesidad real para la contratación del servicio.
- Solicita al prospecto propietario la documentación e información mínima necesaria del bien inmueble:
 - Especificando qué se requiere para acreditar el mismo y obtener la opinión de valor.
- Pregunta al prospecto propietario:
 - El régimen de propiedad del bien inmueble, y,
 - Su régimen matrimonial.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- La hoja de información del bien inmueble requisitada:
 - Incluye servicios e infraestructura de la zona,
 - Contiene ubicación, croquis de localización, materiales de construcción utilizados, instalaciones especiales, estado de conservación y distribución del inmueble, y,
 - Especifica la situación legal del inmueble y documentación con la que cuenta.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Medios para detectar bienes inmuebles en venta/renta | Conocimiento |
|---|--------------|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Iniciativa: | La manera en que realiza acciones para resolver cualquier situación que permita la captación de prospectos propietarios. |
| 2. Tolerancia: | La manera en que muestra ecuanimidad en el trato con propietarios difíciles. |
| 3. Perseverancia: | La manera en que insiste hasta lograr la captación de prospectos propietarios. |

GLOSARIO

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Captar: | Conseguir prospectos propietarios e interesados en los bienes inmuebles para compraventa/arrendamiento |
| 2. Prospecto propietario: | Persona física o moral que puede constituirse como probable cliente ya sea como vendedor o arrendador de un bien inmueble |

Referencia	Código	Título
2 de 6	E0431	Obtener la exclusiva de intermediación inmobiliaria:

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Vende el servicio de intermediación en exclusiva:
 - Especificando los derechos y obligaciones de las partes contratantes,
 - Explicando la vigencia del servicio de intermediación inmobiliaria,
 - Mencionando que la selección de los prospectos compradores/arrendatarios es previa a la visita del inmueble,
 - Ofreciendo experiencia en la negociación, seguimiento de la gestión hasta la entrega del bien inmueble, contratos elaborados por profesionales en la materia, mayor alcance publicitario y reducción de posibles riesgos al mostrar el inmueble, e,
 - Informando las obligaciones fiscales de la compraventa/renta del bien inmueble.
2. Negocia las condiciones del contrato de intermediación con el propietario:
 - Aclarando dudas,
 - Conviniendo los honorarios por los servicios,
 - Estableciendo la vigencia del contrato,
 - Determinando el valor de oferta, y,
 - Señalando los medios de promoción adecuados al tipo de bien inmueble.
3. Contrata el bien inmueble:
 - Verificando que cuente con la documentación completa, que no existen riesgos para la compraventa/renta y que esté en valor de mercado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El valor comercial del bien inmueble calculado:
 - Corresponde al valor físico o directo de terreno, construcciones e instalaciones especiales, al valor por capitalización de rentas en función de lo que produce el inmueble y al análisis comparativo de mercado, y,
 - Considera la ubicación, condiciones y características del bien inmueble.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--------------|
| 1. Elementos que conforman el contrato de exclusiva. | Conocimiento |
| 2. Elementos que integran el expediente del bien inmueble. | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que expone coherentemente los servicios de intermediación inmobiliaria al propietario.

Referencia	Código	Título
3 de 6	E0432	Promover bienes inmuebles

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. La estrategia de publicidad para la promoción de los inmuebles diseñada:
 - Establece los medios de promoción,
 - Señala los días que se promoverá,
 - Contiene el alcance de la promoción,

3. Ofrece alternativas de solución en caso de que existan objeciones por el prospecto interesado:
 - En el momento en que acontece la objeción.
4. Solicita la firma de la oferta al prospecto interesado:
 - Pidiendo que sea respaldada con una cantidad monetaria como garantía de formalidad.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que muestra los espacios del bien inmueble sin especificar características obvias del mismo.

Referencia	Código	Título
6 de 6	E0435	Cerrar operaciones inmobiliarias

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Negocia la oferta y contra-oferta para la compraventa/arrendamiento del bien inmueble con las partes contratantes:
 - Mencionando las ventajas de la operación,
 - Acordando el precio definitivo y la forma de pago,
 - Conviniendo la fecha de entrega del bien inmueble y de la firma del contrato de compraventa/arrendamiento, e,
 - Indicando las sanciones en caso de incumplimiento.
2. Informa a las partes contratantes las obligaciones fiscales y gastos de la operación:
 - Al momento de la firma del contrato de compraventa/arrendamiento.
3. Presenta el contrato de compraventa/arrendamiento elaborado:
 - En las fechas acordadas, y,
 - Explicando el contenido a las partes contratantes.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Documentación requerida para escrituración del bien inmueble ante notario. | Conocimiento |
| 2. Impuestos y gastos que intervienen en una operación de compraventa. | Conocimiento |
| 3. Documentos que se deben anexar al contrato de arrendamiento. | Conocimiento |

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

Código:	Título:
EC0112	Administración de inmuebles en condominio

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la administración de inmuebles en condominio y cuyas competencias incluyen planificar el funcionamiento, gestionar la operación y controlar la gestión del inmueble en condominio.

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

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

Descripción del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la administración de inmuebles en condominio, cuyas funciones implican la planificación del funcionamiento del inmueble, así como la gestión y control de la operación del inmueble.

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:

Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A.C.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

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

DIRECTORES Y GERENTES GENERALES ADMINISTRATIVOS

Ocupaciones asociadas:

Director General Administrativo

Gerente General de Administración

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:

53 Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Subsector:

531 Servicios inmobiliarios

Rama:

5313 Servicios relacionados con los servicios inmobiliarios

Subrama:

53131 Servicios relacionados con los servicios inmobiliariosMEX.

Clase:

531311 Servicios de administración de bienes raícesCAN.

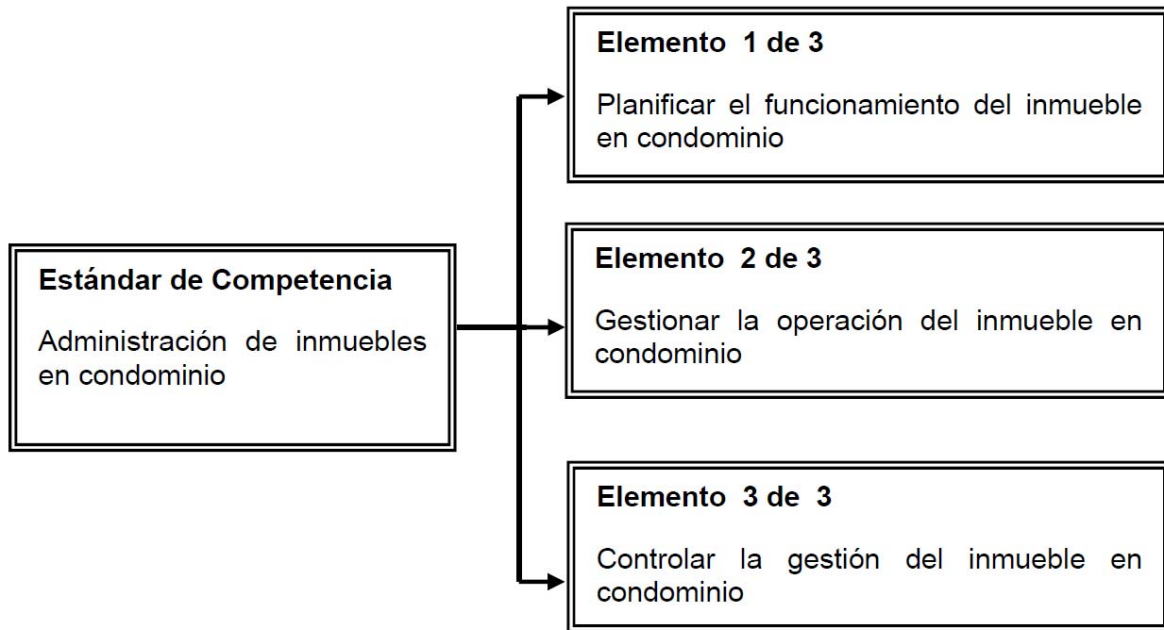
El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
- Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)
- Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A.C.
- Casas GEO
- AKA Administraciones
- GAN EDEN Inmobiliaria
- Instituto de Administradores de Inmuebles, A.C.
- Kunz y Asociados S.A.

Duración estimada de la evaluación

- 6 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 8 horas

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0440	Planificar el funcionamiento del inmueble en condominio

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El contrato de prestación de servicios del administrador elaborado:
 - Determina los datos generales del inmueble en condominio a administrar,
 - Incluye los derechos y obligaciones del administrador,
 - Detalla los honorarios pactados entre el administrador y el condominio, y,
 - Establece el tiempo de vigencia del contrato.
2. La descripción de las condiciones del inmueble en condominio elaborada:
 - Describe el estado físico en que se encuentran las instalaciones generales, equipos y áreas comunes,
 - Detalla la situación actual de los servicios generales, y,
 - Contiene las condiciones legales en que se encuentra la organización del inmueble en condominio.
3. El plan de administración anual desarrollado:
 - Precisa los objetivos para la conservación del inmueble en condominio,
 - Especifica los marcos físico, económico y jurídico que condicionan los objetivos del plan,
 - Detalla las acciones necesarias para el funcionamiento del inmueble en condominio,
 - Incluye el presupuesto del ejercicio para el funcionamiento del inmueble en condominio,
 - Establece las cuotas de mantenimiento y administración para el funcionamiento del inmueble en condominio,
 - Determina las cuotas del fondo de mantenimiento y administración para el funcionamiento del inmueble en condominio,
 - Señala la cuota para el fondo de reserva para reposición de equipo,
 - Contiene los programas de mantenimiento, servicios, contable, de cobranza y de asambleas y,
 - Está validado por la asamblea de condóminos.

4. El presupuesto anual elaborado para el funcionamiento del condominio:
 - Contiene la relación cronológica de gastos por realizar,
 - Establece el prorrateo para fijar las cuotas de mantenimiento y administración,
 - Incluye el cálculo de las cuotas para el fondo de mantenimiento y administración, y,
 - Especifica las cuotas para el fondo de reserva.
5. El programa general anual de mantenimiento diseñado:
 - Contiene las actividades de los servicios de mantenimiento requeridos para el cuidado de las instalaciones generales, equipos y áreas comunes,
 - Incluye una relación cronológica de pagos de mantenimiento preventivo para el cuidado de las instalaciones generales, equipos y áreas comunes, y,
 - Detalla el cálculo de los gastos probables de mantenimiento correctivo.
6. El programa de servicios operativos anual realizado:
 - Contiene la lista de servicios operativos aprobados por la asamblea de condóminos,
 - Especifica las modalidades de cada servicio operativo, e,
 - Incluye el costo de cada servicio operativo.
7. El programa contable anual elaborado:
 - Contiene el catálogo de cuentas acorde a lo presupuestado,
 - Incluye la periodicidad de los informes contables para el comité de vigilancia, y,
 - Cuenta con la periodicidad de los informes contables para la asamblea de condóminos.
8. El programa de cobranza anual elaborado:
 - Establece los periodos para el cobro de cuotas de mantenimiento y administración, del fondo de mantenimiento y administración y del fondo de reserva, y,
 - Detalla los procedimientos para el cobro de cuotas de mantenimiento y administración, del fondo de mantenimiento y administración y del fondo de reserva.
9. El programa de asambleas y de juntas del comité de vigilancia anual elaborado:
 - Contiene el calendario por mes propuesto del periodo anual que corresponda para realizar las asambleas, e,
 - Incluye las fechas de juntas del comité de vigilancia en el periodo acordado por los órganos de administración del inmueble en condominio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Legislación local en materia de condominio.

Comprensión

2. Componentes del proceso administrativo.

Conocimiento

GLOSARIO

1. Asamblea de condóminos: Es la reunión de los condóminos, previa convocatoria e instalación, para tratar, discutir y acordar asuntos de interés común, siendo ésta el órgano supremo de un condominio.
2. Administración de condominios: Se le llama a la técnica que busca lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran un condominio.
3. Areas comunes: Se dice de aquellas zonas del condominio que son copropiedad de todos los condóminos y sobre las que tienen derechos y obligaciones. Su uso está regulado por la legislación local, el reglamento de condominio y su escritura constitutiva.
4. Comité de vigilancia: Se dice del grupo colegiado de condóminos, nombrados por la asamblea, encargado de vigilar, supervisar, verificar y coadyuvar al administrador del condominio.

5. Condominio: Se conoce a la forma de propiedad en la que los diferentes departamentos, viviendas, casas/locales de un inmueble, susceptibles de aprovechamiento independiente por tener salida propia a un elemento común de aquél/vía pública, pertenecen a distintos propietarios en forma singular y exclusiva. Además tienen un derecho de copropiedad sobre los elementos y partes comunes del inmueble.
6. Conservación del inmueble en condominio: Preservar el inmueble, sus instalaciones y equipos en condiciones de operación, mediante su uso adecuado y mantenimiento requerido.
7. Cuotas de mantenimiento y administración: Son aquellas aportaciones periódicas de los condóminos para el pago de los gastos comunes, mismas que se establecerán en proporción al porcentaje de indiviso que presente cada uno de ellos.
8. Equipos: Se dice de las instalaciones específicas, como las bombas de agua o los elevadores, al servicio de uno/más condóminos.
9. Fondo de mantenimiento y administración: Se le conoce a la reserva destinada a contar con los recursos necesarios para cubrir el gasto corriente que se genere en la administración, operación y servicios de las áreas comunes del condominio. El importe del mismo deberá ser cubierto por los condóminos en proporción al porcentaje del indiviso que representen.
10. Fondo de reserva: Se le llama al resguardo monetario destinado a cubrir los gastos de adquisición de implementos/maquinarias con que deba contar el condominio, eventualmente se utiliza en caso de imprevistos.
11. Inmueble: Se dice del bien que no puede ser trasladado de un lugar a otro sin que se altere ni destruya su naturaleza, como concepto legal es el suelo y las construcciones adheridas a éste.
12. Instalaciones generales: Llamadas así a los diferentes componentes físicos que integran un edificio en condominio y que sirven a uno/más condóminos, por ejemplo, la red general de agua, el drenaje, el alumbrado en áreas comunes.
13. Organos de administración: Son las diferentes instancias encargadas de la función de gestionar un condominio, la asamblea, el administrador y el comité de vigilancia.
14. Planificación: Se llama a la acción que consiste en direccionar el Curso concreto que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de números necesarias para su conclusión.
15. Plan de administración: Se le dice al documento en el que constan los objetivos, los medios, los criterios, los programas y los presupuestos, normalmente con duración de un año, para administrar un edificio en condominio.
16. Presupuesto anual: Se identifica así al documento en el que constan los costos de los bienes/servicios necesarios para la administración de un edificio en condominio, así como el origen de los ingresos para pagarlos.
17. Servicios generales: Todos los satisfactores que pueden existir en un edificio en condominio, como el mantenimiento, la vigilancia, la limpieza, conserjería, entre otros, para la atención de sus ocupantes.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0441	Gestionar la operación del inmueble en condominio

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende las quejas y sugerencias de los condóminos:
 - Registrando las quejas/sugerencias hechas por vía telefónica/personal/internet/escrito,
 - Notificando al condómino por vía telefónica/personal/internet/escrito la pertinencia de la queja/sugerencia, e,
 - Informando al condómino vía telefónica/personal/internet/escrito el encause de su queja/sugerencia.
2. Supervisa las actividades de los ocupantes y usuarios del condominio en las áreas comunes del inmueble:
 - Informando al comité de vigilancia de aquellas actividades de los ocupantes y usuarios en las áreas comunes del inmueble que puedan dañarlas y afectar a terceros, y,
 - Realizando durante el día por lo menos un recorrido por todas las áreas comunes del inmueble en condominio.
3. Coordina las actividades del personal que labora en el inmueble en condominio:
 - Revisando durante el día los trabajos encomendados al personal en las áreas donde se establecieron los servicios en el programa de trabajo, e,
 - Indicando al personal la actividad, lugar e instrucciones generales sobre el trabajo a realizar.
4. Verifica las actividades del contratista/proveedor en el inmueble en condominio:
 - Entrevistando al personal contratista/proveedor sobre sus actividades y avances,
 - Registrando los avances de las actividades en el programa de servicios, y,
 - Comparando las actividades realizadas del contratista/proveedor contra las establecidas en la lista de servicios aprobada por la asamblea.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La convocatoria de la asamblea elaborada:
 - Establece el tipo de asamblea a realizar,
 - Detalla el domicilio del inmueble en condominio en el que se realizará la asamblea,
 - Especifica hora, lugar y fecha para su realización,
 - Contiene la orden del día, e,
 - Incluye la fecha de convocatoria y el nombre de cada uno de los convocantes.
2. El acta de la asamblea de condóminos elaborada:
 - Establece el tipo de asamblea realizada, los datos del inmueble en condominio, hora, lugar y fecha de celebración,
 - Incluye la lista de asistencia firmada y declaración de quórum,
 - Contiene los nombres del presidente, secretario y de los escrutadores que participaron en la asamblea,
 - Especifica los acuerdos tomados por la asamblea con relación al orden del día,
 - Describe las incidencias y porcentajes de votación en la asamblea, e,
 - Incluye el cierre del acta y las firmas del presidente, secretario y las que legalmente correspondan.
3. El informe anual del administrador para la asamblea de condóminos elaborado:
 - Incluye los acuerdos tomados por la asamblea de condóminos establecidos en el acta, y,
 - Describe la situación en general del inmueble en condominio.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Interacción del administrador con los órganos de administración, condóminos y personal laboral en el inmueble en condominio. Conocimiento
2. Cobranza de cuotas de mantenimiento y administración. Comprensión

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que se coordina oportunamente con los condóminos y el personal al servicio del condominio para el cumplimiento de los programas establecidos por la administración.
2. Iniciativa: La manera en que ofrece opciones de solución a la problemática presentada en el inmueble en condominio y realiza las acciones preventivas.
3. Tolerancia: La manera en que mantiene un trato afable en la interrelación con los condóminos, incluso en el caso de opiniones contrarias a la suya.

GLOSARIO

1. Convocantes: Es la persona/grupo de personas, facultadas legalmente/reglamentariamente para citar a asamblea.
2. Escrutadores: Se les dice a las personas designadas en la asamblea para contar las votaciones.
3. Ocupantes: Son las personas que habitan/permanecen en las áreas privativas diferentes al condómino.
4. Orden del día: Se le llama a la relación de los temas a tratar en una asamblea.
5. Quórum: Se dice del número de asistentes necesario para que una junta/asamblea pueda validar acuerdos.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0442	Controlar la gestión del inmueble en condominio

CRITERIOS DE EVALUACION:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El control del presupuesto anual elaborado:
 - Incluye el pago de gastos realizados de acuerdo con el presupuesto aprobado,
 - Establece el cobro de cuotas y fondos aprobados por la asamblea de condóminos,
 - Especifica el saldo de condóminos deudores por pago de cuotas,
 - Detalla el estado de contabilidad anual del inmueble, y,
 - Contiene los estados de contabilidad mensuales del inmueble.
2. El control del funcionamiento de los órganos de la administración de inmuebles en condominio elaborado:
 - Incluye el informe de las juntas del comité de vigilancia, con los acuerdos y acciones tomadas en cada una, y,
 - Contiene las actas de asambleas realizadas durante el ejercicio.
3. El control del personal que labora en el inmueble en condominio elaborado:
 - Contiene la descripción de puesto para cada servicio contratado, e,
 - Incluye los expedientes laborales, contratos de trabajo y registros legales de cada trabajador que labora en el inmueble.
4. El control de proveedores elaborado:
 - Contiene el directorio de proveedores con el nombre, datos de identificación y especialidad de cada uno de ellos, e,
 - Incluye los expedientes, contratos, correspondencia y copia de facturas por cada proveedor establecido en los programas de mantenimiento y servicio.

5. El control de asambleas de condóminos elaborado:

- Contiene el libro de actas de las asambleas efectuadas del condominio, e,
- Incluye el expediente con los documentos relacionados con las convocatorias, notificaciones y listas de asistencia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Resguardo de documentos.

Comprensión

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Actas de asamblea: | Se dice de los documentos que relacionan lo acontecido y acordado en una asamblea, en este caso de condominio. |
| 2. Control: | Es la recolección sistemática de datos para conocer la realización de los planes de administración. |
| 3. Documentos relacionados: | Se le llama a cualquier elemento escrito/gráfico que se emplee durante el desarrollo de una asamblea y que sea relevante, como fotos, fe de hechos, quejas presentadas por escrito, requerimientos. |
| 4. Estado de contabilidad: | Se dice del informe periódico en el cual se relacionan ingresos, egresos y saldos, así como situación de los fondos en relación con un inmueble en condominio dado en administración. |

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

EC0105 Atención al ciudadano en el sector público

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan un servicio de atención personalizada al ciudadano en el Sector Público, desde la detección de las necesidades del servicio, la gestión y procesamiento de la información/documentación del servicio proporcionado, siguiendo los lineamientos institucionales.

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 Estándar de Competencia expresa la competencia que una persona realiza para prestar atención personalizada al ciudadano en el sector público, conforme a los lineamientos establecidos en cada institución pública. Desde que atiende al ciudadano y detecta el tipo de servicio que requiere, de acuerdo a lo que expresa y las preguntas que el candidato le realiza, solicitando, verificando y procesando la información/documentación requerida para gestionar el servicio hasta la conclusión del mismo.

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 la desarrolló:

Administración Pública del Municipio de Monterrey.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Fecha de publicación en el D.F:**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**

5 años

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

Auxiliares de archivo y registro

Ocupaciones:

Auxiliar administrativo

Clasificador de Correspondencia

Clasificador de Documentos

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

Servidores públicos de atención directa al ciudadano.

Personal de ventanillas con trámites ordinarios y extraordinarios.

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

93 Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales.

Subsector:

931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia.

Rama:

9312 Administración pública en general.

Subrama:

93121 Administración pública en general.

Clase:

931211 Administración pública en general.

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 Vialidad y Tránsito del Municipio de Monterrey.
- Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública de la U.A.N.L.
- Instituto de Profesionalización para el Servicio Público del Estado de Nuevo León.

Aspectos relevantes de la evaluación

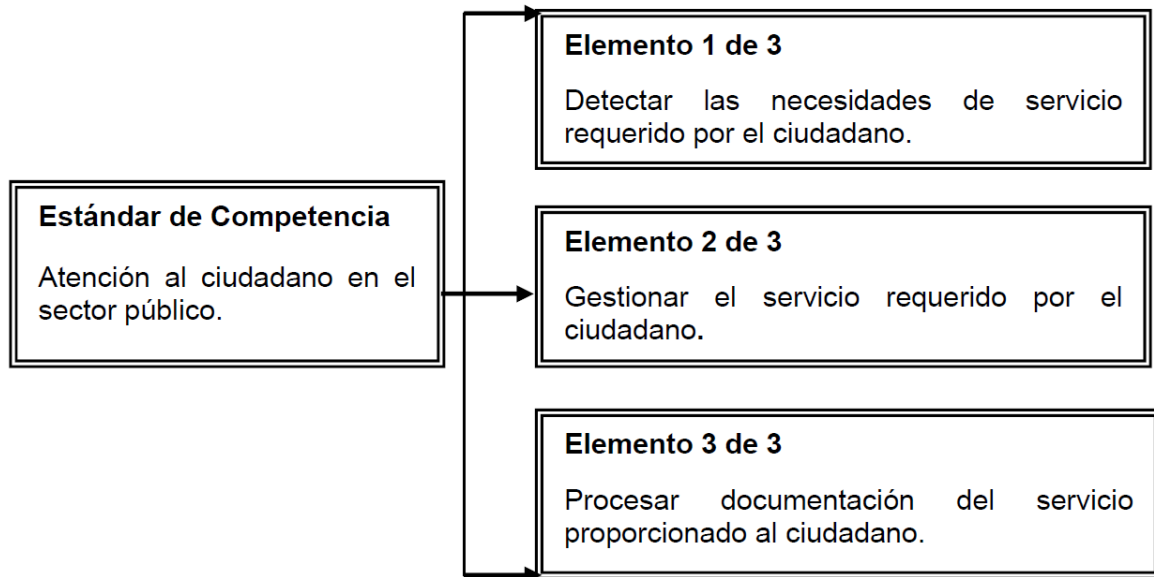
Detalles de la práctica	• El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en situación real de trabajo o de manera simulada. • Para este EC no aplicarán evidencias históricas. • Los tiempos estimados de la evaluación es considerando una situación de evaluación simulada
Apoyos	• Persona (ciudadano), equipo de cómputo, material de oficina, folletería, información y formatos en archivos físicos/electrónicos

Duración estimada de la evaluación

Tiempo estimado de evaluación en gabinete: 1 hora

Tiempo estimado de evaluación en campo: 1 hora

Tiempo total estimado: 2 horas

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0407	Detectar las necesidades de servicio requerido por el ciudadano.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta ante el ciudadano:
 - Presentándose y mencionándole su nombre;
 - Aplicando el protocolo de inicio determinado por la institución que presta el servicio, y
 - Dirigiéndose al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos.
2. Obtiene información del servicio que solicita el ciudadano:
 - Preguntándole qué servicio/trámite requiere, y;
 - Solicitándole la información, datos faltantes del servicio/trámite que solicita de acuerdo con los lineamientos de la institución.
3. Obtiene la información institucional sobre el servicio solicitado por el ciudadano:
 - De acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución,
 - Revisando en fuentes internas/externas de acuerdo con las necesidades expresadas por el ciudadano, y;
 - Buscando en fuentes documentales físicas/electrónicas, acordes a las necesidades expresadas por el ciudadano.
4. Confirma el requerimiento hecho por el ciudadano:
 - Proporcionándole información de acuerdo a los lineamientos de la institución que le permitan clarificar sus necesidades u obligaciones para efectuar su servicio/trámite, y
 - Preguntándole, si los datos del servicio corresponden a lo que solicitó.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Características y utilidad de las técnicas de atención al ciudadano:

- Vía telefónica;
- Presencial, y;
- Por internet.

Comprensión

Conocimiento

2. Tipos de usuarios y características.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Ciudadano alterado/fuera de sí/amenazante durante la atención.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Manejo de técnicas de atención a ciudadanos en situación de conflicto.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|----------------|--|
| 1. Amabilidad: | La manera en que se dirige de una forma cordial al ciudadano durante la detección de sus necesidades de servicio, manteniendo contacto visual y expresión facial relajada/tono de voz claro y audible. |
| 2. Limpieza: | La manera en que se presenta a sus labores con la imagen y vestimenta pulcra de acuerdo con los lineamientos/protocolo de la institución. |
| 3. Orden: | La manera en que el equipo e insumos propios de su función y los requeridos para la prestación del servicio al ciudadano, se encuentran en el lugar asignado por la institución para su uso eficiente. |
| 4. Tolerancia: | La manera en que atiende pacientemente al ciudadano y con calma ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte del ciudadano. |

GLOSARIO

- | | |
|---|---|
| 1. Ciudadano: | Persona que habita en un Estado como sujeto de derechos civiles y Políticos, que recibe un bien, producto/servicio de una institución, a partir de una gestión administrativa, con el gobierno, federal, estatal y municipal. |
| 2. Ciudadano en situación de conflicto: | Persona física con estado emocional alterado, molesto, pasivo agresivo, introvertido. |
| 3. Lineamientos institucionales: | Son enunciados de carácter normativo cuyo objetivo es regir el procedimiento para realizar determinada acción, es decir: políticas y procedimientos en los cuales el servidor público se basa para la atención al ciudadano. |
| 4. Sector público: | Es el conjunto de organismos que realizan las actividades políticas y administrativas que tienen efecto y competencia a nivel nacional y están determinadas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y en las leyes derivadas y reglamentos federales, estatales y municipales. Alude a la forma de organización y a la estructura institucional del gobierno en todos sus órdenes. |
| 5. Servicio/trámite: | Solicitud/entrega de información para cumplir una obligación, obtener un beneficio/sanción a fin de que se emita una resolución. |

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0408	Gestionar el servicio requerido por el ciudadano.

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa al ciudadano los lineamientos institucionales para realizar el servicio solicitado:
 - Dirigiéndose al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos;
 - Indicándole los requisitos determinados por la institución para la prestación del servicio solicitado, con base en la información institucional obtenida;
 - Explicándole la secuencia para el procesamiento de la solicitud del servicio, con base en la información obtenida;
 - Aclarándole las dudas expresadas;
 - Corroborando mediante preguntas la comprensión de lo explicado, y;
 - Confirmando si el servicio a generar es el requerido por el ciudadano.
2. Procesa la información/documentación para proporcionar el servicio solicitado por el ciudadano:
 - Solicitando al ciudadano la información/requisitos, documental/verbal requeridos para la prestación del servicio,
 - Tramitando el servicio solicitado por el ciudadano, de acuerdo con el procedimiento/lineamiento establecido por la institución,
 - Cotejando que la información/documentación proporcionada por el ciudadano cumple con lo requerido por la institución para la prestación del servicio, y
 - Consultando la información/documentación ya existente en la institución, que corresponda al servicio solicitado por el ciudadano.
3. Concluye la atención del servicio solicitado por el ciudadano:
 - Informándole que el servicio ha sido realizado conforme a lo solicitado y a los lineamientos institucionales;
 - Proporcionándole la documentación física/verbal generada del servicio brindado para su validación;
 - Preguntándole si el servicio/información proporcionada satisface sus requerimientos;
 - Aclarándole las dudas/inquietudes expresadas, y;
 - Despidiendo al ciudadano conforme al protocolo institucional para la atención al ciudadano.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento físico/electrónico del servicio gestionado:
 - Cumple con los lineamientos de la institución;
 - Corresponde con el servicio solicitado;
 - Detalla las características del servicio solicitado;
 - Indica la fecha de elaboración;
 - Incluye datos generales del ciudadano a quien se le proporcione el servicio;
 - Contiene datos generales de la institución y del servicio proporcionado conforme a lineamientos institucionales;
 - Especifica la clave de identificación proporcionada por la institución, de acuerdo al servicio prestado, y;
 - Contiene la redacción clara entendible y sin faltas de ortografía.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Características de las fuentes de información:

Conocimiento

- Internas y externas;
- Físicas y electrónicas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que se coordina con los compañeros de trabajo para proporcionar el servicio de modo eficiente.
2. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de solución ante preguntas/dudas manifestadas por el ciudadano.
3. Responsabilidad: La manera en que atiende al ciudadano en los tiempos establecidos por la institución conforme al servicio/trámite requerido.
4. Perseverancia: La manera en que insiste y demuestra interés permanente por satisfacer el servicio/trámite solicitado por el ciudadano.

GLOSARIO.

1. Datos generales del ciudadano: Se refiere al/los nombre/s, apellido/s, domicilio, edad de ser el caso, de acuerdo al servicio solicitado.
2. Datos generales de la institución: Se refiere al nombre de la institución, domicilio, teléfonos, fax, sitio web, correo electrónico.
3. Fuente de información: Base de consulta donde se obtiene información. Puede ser interna, externa, impresa e informática.
4. Protocolo: Procedimiento de comunicación institucional de tipo actitudinal, para la recepción o atención de un ciudadano.
5. Satisfacer: Dar solución pertinente, canalización de las necesidades de servicio manifestadas por el ciudadano. Dentro de los lineamientos generales del servicio y su marco legal correspondiente.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0409	Procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano.

CRITERIOS DE EVALUACION:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Resguarda la documentación/información del servicio proporcionado al ciudadano:
 - Recibiendo la documentación del trámite realizado conforme a lineamientos/procedimientos institucionales;
 - Verificando la documentación generada conforme a lineamientos/procedimientos institucionales;
 - Clasificando la documentación conforme a lineamientos/procedimientos institucionales;
 - Integrando la información a los expedientes correspondientes según el sistema de archivo de la institución;
 - Distribuyendo la documentación de salida/préstamo a las instancias correspondientes, y;
 - Registrando la documentación en resguardo/canalizado, en sistemas físicos/electrónicos de acuerdo a procedimiento establecido por la institución.
2. Opera equipo de oficina requerido para la prestación del servicio:
 - Seleccionándolo conforme al tipo de servicio solicitado;
 - Cerciorándose de que el equipo de oficina se encuentra en condiciones de uso de acuerdo a los procedimientos de seguridad de la institución, y;
 - Manipulándolo conforme a los sistemas y programas de la institución.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La documentación/información del servicio brindado al ciudadano registrada:
 - En sistemas de registro físicos/electrónicos de la institución, acordes al servicio brindado;
 - Incluye nombre del ciudadano, fecha de registro;
 - Especifica datos generales del servicio proporcionado;
 - Contiene todos los campos requisitados, según el procedimiento administrativo correspondiente, e;
 - Incluye clave/codificación de identificación de acuerdo a lineamientos institucionales.

2. La documentación del servicio resguardada, en sistemas de archivo físicos/electrónicos de la institución:
- Especifica el tipo de servicio prestado al ciudadano;
 - Indica el lugar en que se resguardó/canalizó;
 - Incluye fecha de resguardo/canalización;
 - Indica el nombre de quien resguarda/canaliza la documentación;
 - Especifica el nombre de la persona/instancia que recibe la documentación, e;
 - Incluye fecha de recepción de la información.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Clasificación y tipos de instrumentos para registro de información. | Conocimiento |
| 2. Tipos de insumos para los equipos de oficina electrónicos. | Conocimiento |
| 3. Recomendaciones de seguridad para el uso de los equipos oficina electrónicos. | Comprensión |

La persona es competente cuando posee las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|--------------|---|
| 1. Limpieza: | La manera en que conserva íntegros los documentos recibidos, generados del servicio proporcionado, libres de manchas, tachaduras, enmendaduras. |
| 2. Orden: | La manera en que procesa la información de acuerdo a la secuencia operativa definida en los lineamientos institucionales. |

GLOSARIO

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. Equipo de oficina: | <p>Podrá ser de:</p> <p>Comunicación: Teléfono, fax, correo electrónico, internet, intranet, radio localizador, celular, grabadora, entre otros.</p> <p>Producción: Computadora, impresora, máquina de escribir, software, calculadora.</p> <p>Reproducción: Fotocopiadora, escáner, fax, plotter, cámara fotográfica, grabadora.</p> <p>Complementarios: Regulador de energía, engargoladora, trituradora de papel, engrapadora, sacagrapas, guillotina, archivero, foliador, sellos.</p> |
| 2. Instrumentos de registro: | Es el objeto o material que sirve para asentar información referente al servicio. |
| 3. Sistemas de archivo: | Son métodos de almacenamiento de documentos, pueden ser: manuales o electrónicos. |
| 4. Sistemas de registro: | Modo en que se asienta o anota información, según lineamientos de la institución, pueden ser: manuales o electrónicos. |

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0117 Aplicación de masaje Ayurveda Abhyanga

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de aplicar masaje con la técnica de Masaje Ayurveda Abhyanga. 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 EC describe el desempeño de la persona desde el acondicionamiento de su área de trabajo, insumos y materiales, hasta la aplicación propia de la técnica de Masaje Ayurveda Abhyanga con las características de calidad requeridas por el cliente. También establece los conocimientos teóricos básicos con los que debe contar la persona para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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:

Masajes y Servicios de SPA

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

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 Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional

Esteticistas y masajistas

Ocupaciones asociadas:

Cosmetólogo

Maquillista

Masajista Corporal

Masajista Facial

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:

81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales

Subsector:

812 Servicios personales

Rama:

8121 Salones y clínicas de belleza, baños públicos y bolerasMEX.

Subrama:

81211 Salones y clínicas de belleza y peluqueríasMEX.

Clase:

812110 Salones y clínicas de belleza y peluqueríasMEX.

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

- Asociación Latinoamericana de SPA A.C. (ALSPA)
- Expo Masaje, S.A. de C.V.
- Expo SPA
- Cruz Roja Mexicana IAP
- Escuela Profesional de Masaje, Terapias Psicológicas y Alternativas
- Centro escolar Mariposa Maya A.C.
- Colegio Mexicano de Terapeutas Profesionales en Masaje y Enfermería Holística A.C.
- Revista Dossier
- T´hai Escuela Profesional de Masaje
- Fundación Hispanoamericana Mikao Usui S.C.
- Vuela Libre S.C.
- Organización Internacional para el Desarrollo Humano A.C.

- Universidad Albert Einstein
- Namikoshi Shiatsu México A.C.
- Cumbre Tajín
- Centro de las Artes Indígenas

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados:

- EC0010 Prestación de servicios estéticos y corporales
- EC0046 Prestación de servicios cosméticos faciales

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo puede realizarse de manera simulada si el sitio para la evaluación cuenta con la estructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

El candidato iniciará su evaluación con los productos referidos en el elemento 1. Enseguida se evaluarán los desempeños del Elemento 2, después se evaluarán los productos solicitados en el mismo Elemento como resultado de su desempeño. Posteriormente se evaluarán los desempeños del Elemento 3, después se evaluarán los productos solicitados en el mismo elemento. En seguida se evaluarán los desempeños del elemento 4, después se evaluarán los productos solicitados en el mismo elemento; al final el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los requeridos por el terapeuta.

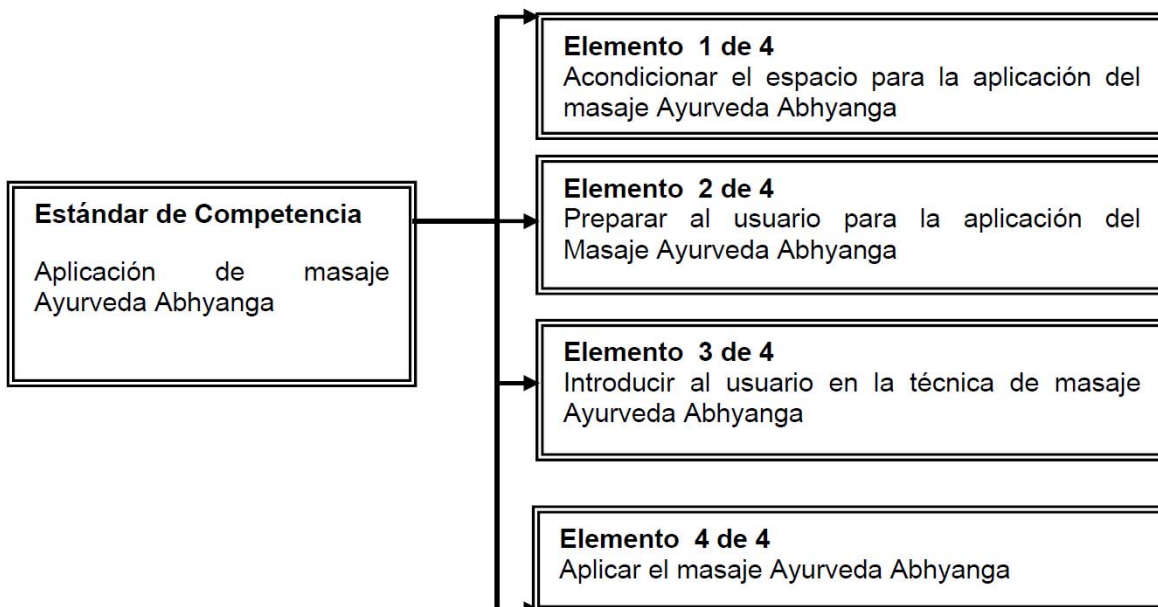
Apoyos:

- Es necesario contar como mínimo con el siguiente equipo para poder poner en práctica este EC: mesa para masaje, colchoneta, toallas limpias para baño, toallas limpias para manos, sábanas limpias, calentador, cojín, sillón, equipo de sonido, música ambiental para masaje, perchero, difusores. Es necesario contar como mínimo con los siguientes materiales para poder poner en práctica este EC: aceites esenciales, aceites vehiculares, portaincienso, incienso.

Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en campo

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0458	Acondicionar el espacio para la aplicación del masaje Ayurveda Abhyanga

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El espacio acondicionado:
 - Corresponde con la técnica Masaje Ayurveda Abhyanga a aplicar,
 - Corresponde con las especificaciones de higiene requeridas por la técnica a aplicar,
 - Tiene un espacio libre de al menos 4 por 3 metros,
 - Está ventilado y sin corrientes de aire,
 - Tiene energía eléctrica,
 - Tiene iluminación natural,
 - Presenta colores claros en las paredes y techo, y,
 - Tiene lugar para colocar la ropa del usuario.
2. Las herramientas y materiales de trabajo seleccionadas:
 - Corresponden con las especificaciones de la técnica a aplicar, y
 - Están limpias y listas para ser utilizadas.
3. La constancia Seis Acciones para Salvar tu Vida:
 - Corresponde al taller de primeros auxilios que imparten las instituciones acreditadas para tal fin por la Cruz Roja Mexicana.

GLOSARIO

1. Herramientas: Conjunto de cosas necesarias para proporcionar el masaje: mesa, sábanas, toallas, calentador, cojín, sillón, equipo de sonido, perchero, difusores
2. Material: Productos que se necesitan para proporcionar el masaje: aceite, incienso, aromas.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0459	Preparar al usuario para la aplicación del Masaje Ayurveda Abhyanga

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Interroga al usuario:
 - Preguntando antecedentes heredo familiares y antecedentes personales patológicos y no patológicos, y,
 - Preguntando padecimientos actuales.
2. Explora físicamente al usuario:
 - Revisando visualmente su postura, y
 - Revisando cabeza, cuello, tórax, abdomen, miembros.
3. Verifica la Presión Arterial:
 - Tomando del brazo al usuario,
 - Colocando el brazalete con las mangueras hacia el lado interno del brazo,
 - Localizando la arteria en la parte interna del brazo,
 - Colocando la campana del estetoscopio encima de la arteria y las olivas del estetoscopio en los oídos del Masajista,
 - Verificando que la válvula de la perilla del baumanómetro esté cerrada,

- Bombeando la perilla para inflar el brazalete entre 160 y 180 mm de mercurio,
 - Graduando la válvula para que salga el aire poco a poco,
 - Iniciando la lectura a partir de que comienzan a escucharse latidos constantes, y,
 - Tomando la segunda lectura hasta que deje de escucharse el latido: a través del estetoscopio.
4. Verifica la temperatura:
- Corroborando visualmente que la zona en que se tomará la temperatura esté sana,
 - Tomando el termómetro de una solución antiséptica,
 - Limpiando el termómetro con alcohol,
 - Revisando que la columna de mercurio esté totalmente contenida en el depósito,
 - Colocando la cabeza del termómetro en la axila del usuario,
 - Bajando el brazo del usuario por al menos cinco minutos,
 - Sacando el termómetro sin movimientos bruscos,
 - Registrando la lectura en la Hoja Clínica,
 - Limpiando el termómetro con alcohol, y
 - Depositando el termómetro en solución antiséptica.
5. Verifica el pulso:
- Localizando la arteria en la muñeca izquierda,
 - Colocando los dedos índice y medio sobre la arteria seleccionada,
 - Realizando la lectura durante 15 segundos, y
 - Registrando las pulsaciones por minuto en la Hoja Clínica.
6. Explora resultados previos y actuales de estudios de laboratorio y gabinete:
- Identificando diagnósticos y tratamientos utilizados.
7. Verifica la aceptación del servicio de parte del usuario:
- Informando verbalmente los datos de la Hoja Clínica,
 - Informando los principios generales de la técnica a aplicar,
 - Informando los puntos y zonas del cuerpo que tocará de acuerdo al efecto a lograr,
 - Informando las reacciones y emociones posibles que se presentan,
 - Describiendo la vestimenta recomendada para la aplicación del masaje,
 - Informando las contraindicaciones,
 - Describiendo las condiciones de aplicación,
 - Informando el número de sesiones a utilizar y la duración de cada sesión,
 - Describiendo los objetivos a alcanzar por sesión y los efectos generales, y
 - Recabando la firma de conformidad del usuario en la Hoja Clínica.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Hoja Clínica requisitada:
- Contiene nombre completo, edad, fecha de nacimiento, dirección, profesión, nombre y teléfono de su médico y familiar a quien avisar en caso de ser necesario,
 - Contiene signos vitales,
 - Contiene resumen del interrogatorio, del estado de salud del usuario,
 - Contiene resumen de resultados previos y actuales de estudios de laboratorio y gabinete,
 - Especifica la técnica a aplicar,
 - Especifica los puntos y zonas del cuerpo que tocará de acuerdo al efecto a lograr,
 - Especifica las reacciones posibles que se presentan,
 - Especifica la vestimenta recomendada para la aplicación de la técnica de Masaje,
 - Especifica las contraindicaciones,
 - Describe las condiciones de aplicación,

- Especifica el número de sesiones a utilizar y la duración de cada sesión,
- Especifica los objetivos a alcanzar por sesión y los efectos generales,
- Contiene la rúbrica/firma/huella de conformidad del usuario, y,
- Está integrada al expediente del usuario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | | |
|----|---|--------------|
| 1. | Contraindicaciones en la aplicación de un Masaje Ayurveda Abhyanga. | Conocimiento |
| 2. | Rango de pulsaciones normales para adulto. | Conocimiento |
| 3. | Valores límites aceptados como normales para considerar hipertenso e hipotenso a un adulto. | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | | |
|----|------------------|--|
| 1. | Responsabilidad: | La manera en que ejecuta, verifica y registra cada lectura en la medición de los signos vitales. |
|----|------------------|--|

GLOSARIO

- | | | |
|----|-------------------|--|
| 1. | Contraindicación: | Se define como la existencia de padecimientos por los que no puede aplicarse un masaje. Y son: hemorragias, intoxicación: alcohólica, por drogas o alimentos, enfermedades infectocontagiosas, heridas expuestas, cirugía reciente, fracturas graves, cáncer y osteoporosis. |
| 2. | Herramientas: | Conjunto de cosas necesarias para proporcionar el masaje, mesa, sábanas, toallas, calentador, cojín, sillón, equipo de sonido, perchero, difusores. |
| 3. | Material: | Productos que se necesitan para proporcionar el masaje, aceite, incienso, aromas. |

Referencia	Código	Título
------------	--------	--------

3 de 4	E0460	Introducir al usuario en la técnica de masaje Ayurveda Abhyanga
--------	-------	---

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- | | | |
|----|---|--|
| 1. | Explica el procedimiento seleccionado: | <ul style="list-style-type: none"> • Tomando como base el diagnóstico físico del usuario y el tipo de efecto a lograr, • Respondiendo a las preguntas realizadas por el usuario, • Orientando al usuario sobre posibles reacciones y sensaciones generadas durante la sesión, • Determinando el Dosha del receptor, y • Tomando como base el Dosha del usuario el aceite vehicular, el aceite esencial y la presión a aplicar. |
| 2. | Verifica las condiciones físicas del usuario: | <ul style="list-style-type: none"> • Corroborando que corresponda con lo descrito en la Hoja Clínica, • Comprobando visualmente la postura de la cabeza y el tronco, • Comprobando la condición del cuello, • Comprobando la postura de las extremidades inferiores y superiores, • Comprobando a base de preguntas el color y textura de la piel, y • Determinando no realizar el masaje si el receptor presenta alguna contraindicación. |

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | | |
|----|---|------------|
| 1. | Principios de la técnica Ayurveda Abhyanga de acuerdo al efecto a lograr. | Aplicación |
| 2. | Puntos que toca en la aplicación de la técnica Ayurveda Abhyanga. | Aplicación |

- | | | |
|----|--|--------------|
| 3. | Posibles reacciones o emociones producto de la aplicación de la técnica Ayurveda Abhyanga. | Conocimiento |
| 4. | Teoría del manejo de energía. | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | | |
|----|------------------|---|
| 1. | Responsabilidad: | La manera en que explica con detalle el procedimiento a utilizar. |
|----|------------------|---|

GLOSARIO

- | | | |
|----|--------------------------|---|
| 1. | Meridiano: | Línea o canal: ruta que sigue la energía de los órganos y vísceras de acuerdo a la anatomía oriental. |
| 2. | Relajación/Sedación: | Destensar al músculo o músculos. |
| 3. | Activación/Tonificación: | Dar fuerza al músculo o músculos |

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0461	Aplicar el masaje Ayurveda Abhyanga

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia el masaje:
 - Definiendo el tipo de efecto a lograr de acuerdo a los Tridoshas,
 - Definiendo el tipo de presión y velocidad a aplicar de acuerdo al efecto a lograr,
 - Definiendo la combinación de aceites y su temperatura a aplicar de acuerdo al efecto a lograr,
 - Indicando la forma de recostarse,
 - Retirándose para permitirle desvestirse,
 - Constatando la comodidad del usuario en decúbito prono,
 - Revisando que la sábana cubra el cuerpo desde los hombros hasta los pies con los soportes necesarios,
 - Solicitando autorización al receptor para iniciar el masaje, y
 - Descubriendo únicamente la zona a trabajar durante todo el masaje.
2. Aplica masaje a las piernas:
 - Masajeando con fricción ambas piernas al mismo tiempo y en direcciones opuestas.
3. Aplica masaje a la extremidad inferior izquierda:
 - Realizando fricciones de tobillo a fosa poplíteica y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea central de tobillo a fosa poplíteica y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de fosa poplíteica a tobillo,
 - Realizando corazones de tobillo a fosa poplíteica y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Masajeando el marma central de la pierna,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el marma central de la pierna de fosa poplíteica a tobillo,
 - Realizando ochos cruzando por el marma central de la pierna iniciando y terminando en tobillo,
 - Realizando abanicos de tobillo a fosa poplíteica y a la inversa,
 - Masajeando con el talón de las manos en círculos de tobillo a fosa poplíteica y a la inversa,
 - Realizando fricciones de tobillo a fosa poplíteica y a la inversa,
 - Masajeando con el talón de las manos en círculos lateral al calcáneo,
 - Masajeando con pulgares alrededor de maléolos,
 - Realizando fricciones de la base de los dedos a talón y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea central de la base de los dedos a talón y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de talón a la base de los dedos,
 - Realizando corazones de la base de los dedos a talón y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,

- Masajeando el marma central de la planta,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el marma central de la planta de talón a la base de los dedos,
 - Realizando ochos cruzando por el marma central de la planta iniciando y terminando en la base de los dedos,
 - Masajeando con pulgares en círculos de la base de los dedos a talón y a la inversa,
 - Realizando rodaduras de la base de los dedos a talón y a la inversa,
 - Masajeando con pulgar realizando una espiral en el talón y en línea recta a los dedos,
 - Masajeando cada uno de los dedos,
 - Realizando presiones alternadas con pulgares,
 - Masajeando con pulgares de la base de los dedos a talón y a la inversa a lo ancho de la planta,
 - Realizando fricciones de la base de los dedos a talón y a la inversa,
 - Realizando frotaciones en la fosa poplítea,
 - Realizando fricciones de fosa poplítea a glúteo y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea central de fosa poplítea a glúteo y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de glúteo a fosa poplítea,
 - Realizando corazones de fosa poplítea a glúteo y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Masajeando el marma central del muslo,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el marma central del muslo de glúteo a fosa poplítea,
 - Realizando ochos cruzando por el marma central del muslo iniciando y terminando en fosa poplítea,
 - Realizando abanicos de fosa poplítea a glúteo y a la inversa,
 - Masajeando con talón de las manos en círculos de fosa poplítea a glúteo y a la inversa,
 - Masajeando con talón de la mano en círculos alrededor del trocánter mayor del fémur, y
 - Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa.
4. Aplica masaje a la extremidad inferior derecha:
- Masajeando con fricción ambas piernas al mismo tiempo y en direcciones opuestas,
 - Realizando fricciones de tobillo a fosa poplítea y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea central de tobillo a fosa poplítea y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de fosa poplítea a tobillo,
 - Realizando corazones de tobillo a fosa poplítea y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Masajeando el marma central de la pierna,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el marma central de la pierna de fosa poplítea a tobillo,
 - Realizando ochos cruzando por el marma central de la pierna iniciando y terminando en tobillo,
 - Realizando abanicos de tobillo a fosa poplítea y a la inversa,
 - Masajeando con talón de las manos en círculos de tobillo a fosa poplítea y a la inversa,
 - Realizando fricciones de tobillo a fosa poplítea y a la inversa,
 - Masajeando con talón de las manos en círculos lateral al calcáneo,
 - Masajeando con pulgares alrededor de maléolos,
 - Realizando fricciones de la base de los dedos a talón y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea central de la base de los dedos a talón y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de talón a la base de los dedos,
 - Realizando corazones de la base de los dedos a talón y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Masajeando el marma central de la planta,

- Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el marma central de la planta de talón a la base de los dedos,
 - Realizando ochos cruzando por el marma central de la planta iniciando y terminando en la base de los dedos,
 - Masajeando con pulgares en círculos de la base de los dedos a talón y a la inversa,
 - Realizando rodaduras de la base de los dedos a talón y a la inversa,
 - Realizando con el pulgar una espiral en el talón y en línea recta a los dedos,
 - Masajeando cada uno de los dedos,
 - Realizando presiones alternadas con pulgares,
 - Masajeando con pulgares de la base de los dedos a talón y a la inversa a lo ancho de la planta,
 - Realizando fricciones de la base de los dedos a talón y a la inversa,
 - Realizando frotaciones en la fosa poplítea,
 - Realizando fricciones de fosa poplítea a glúteo y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea central de fosa poplítea a glúteo y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de glúteo a fosa poplítea,
 - Realizando corazones de fosa poplítea a glúteo y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Masajeando el marma central del muslo,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el marma central del muslo de glúteo a fosa poplítea,
 - Realizando ochos cruzando por el marma central del muslo iniciando y terminando en fosa poplítea,
 - Realizando abanicos de fosa poplítea a glúteo y a la inversa,
 - Masajeando con talón de las manos en círculos de fosa poplítea a glúteo y a la inversa,
 - Masajeando con talón de la mano en círculos alrededor del trocánter mayor del fémur, y
 - Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa.
5. Aplica masaje a las plantas:
- Realizando fricciones con sus antebrazos de la base de los dedos a talón y a la inversa.
6. Aplica masaje a los glúteos:
- Realizando presiones con el talón de las manos en 9 zonas de cada glúteo,
 - Realizando presiones circulares con los pulgares en 9 puntos de cada glúteo:
 - Realizando presión circular con el codo en un punto lateral al glúteo,
 - Realizando espirales con el codo iniciando en el centro de cada glúteo, y
 - Masajeando con talón de las manos en círculos del sacro a laterales.
7. Aplica masaje a la espalda:
- Realizando fricciones de vértebras cervicales a sacro y a la inversa,
 - Masajeando con el canto de las manos y pulgares el área lateral a la columna vertebral, de vértebras cervicales a sacro,
 - Realizando fricción en dirección a las vértebras cervicales,
 - Masajeando con pulgares sobre los espacios intervertebrales de vértebras cervicales a sacro y a la inversa,
 - Realizando corazones de vértebras cervicales a sacro y a la inversa pasando lateral a la columna vertebral y los costados de la espalda,
 - Realizando fricciones por los costados de la espalda cruzando por el centro de la espalda de cintura a hombros,
 - Realizando ochos cruzando por el centro de la espalda iniciando y terminando en vértebras cervicales,
 - Realizando abanicos de vértebras cervicales a sacro y a la inversa,
 - Realizando rodaduras de vértebras cervicales a sacro y a la inversa,

- Masajeando con pulgares sobre los músculos trapecios,
 - Masajeando con los dígitos alrededor de las escápulas,
 - Masajeando con pulgar, canto de la mano y codo alrededor de las escápulas,
 - Realizando fricciones y amasamientos con los antebrazos, y
 - Realizando amasamientos sobre los músculos trapecios.
8. Aplica masaje a la extremidad superior izquierda:
- Realizando frotaciones en la fosa cubital,
 - Masajeando con talón de la mano en círculos alrededor del codo,
 - Realizando fricciones de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea central de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de hombro a muñeca,
 - Realizando corazones de muñeca a hombro y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el codo de hombro a muñeca,
 - Realizando ochos cruzando por el codo iniciando y terminando en muñeca,
 - Realizando abanicos de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Masajeando con talón de las manos en círculos de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando frotaciones en la muñeca en la zona anterior del brazo,
 - Masajeando con pulgares en la palma,
 - Masajeando cada uno de los dedos, y
 - Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano.
9. Aplica masaje a la extremidad superior derecha:
- Realizando frotaciones en la fosa cubital,
 - Masajeando con talón de la mano en círculos alrededor del codo,
 - Realizando fricciones de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea central de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de hombro a muñeca,
 - Realizando corazones de muñeca a hombro y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el codo de hombro a muñeca,
 - Realizando ochos cruzando por el codo iniciando y terminando en muñeca,
 - Realizando abanicos de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Masajeando con talón de las manos en círculos de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando frotaciones en la muñeca en la zona anterior del brazo,
 - Masajeando con pulgares en la palma,
 - Masajeando cada uno de los dedos, y
 - Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano.
10. Aplica masaje a la cabeza:
- Realizando amasamientos sobre el cuero cabelludo, y
 - Tirando del cabello,
11. Continúa con el masaje:
- Constatando la comodidad del usuario en decúbito supino, y,
 - Revisando que la sábana cubra el cuerpo desde los hombros hasta los pies y con los soportes necesarios.

12. Aplica masaje a la extremidad inferior izquierda:

- Realizando fricciones de dedos a tobillo y a la inversa,
- Masajeando con pulgares en círculos de dedos a tobillo y a la inversa,
- Masajeando los cuatro marmas del empeine,
- Realizando fricciones con los pulgares en los espacios intermetatarsianos,
- Masajeando cada uno de los dedos,
- Realizando fricciones de dedos a tobillo y a la inversa,
- Masajeando con talón de las manos en círculos lateral al calcáneo,
- Masajeando con pulgares alrededor de maléolos,
- Realizando fricciones de tobillo a rodilla y a la inversa,
- Masajeando con talón de las manos en círculos de tobillo a rodilla y a la inversa,
- Realizando fricciones lateral a la tibia de tobillo a rodilla y a la inversa,
- Flexionando la rodilla masajea con talones de las manos en círculos sobre los músculos gastrocnemios de tobillo a rodilla y a la inversa,
- Manteniendo la flexión de la rodilla masajea con los dígitos y el canto de las manos sobre los músculos gastrocnemios de rodilla a tobillo,
- Extendiendo la rodilla masajea realizando fricciones de tobillo a rodilla y a la inversa,
- Masajeando con pulgares alrededor de rótula,
- Realizando fricciones de rodilla a ingle y a la inversa,
- Realizando fricciones por la línea central de rodilla a ingle y a la inversa,
- Realizando fricciones por la línea medial y lateral de ingle a rodilla,
- Realizando corazones de rodilla a ingle y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
- Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el centro del muslo de ingle a rodilla,
- Realizando ochos cruzando por el centro del muslo iniciando y terminando en rodilla,
- Realizando abanicos de rodilla a ingle y a la inversa,
- Masajeando con talón de las manos en círculos de rodilla a ingle y a la inversa, y
- Realizando fricciones de rodilla a ingle y a la inversa.

13. Aplica masaje a la extremidad inferior derecha:

- Realizando fricciones de dedos a tobillo y a la inversa,
- Masajeando con pulgares en círculos de dedos a tobillo y a la inversa,
- Masajeando los cuatro marmas del empeine,
- Realizando fricciones con los pulgares en los espacios intermetatarsianos,
- Masajeando cada uno de los dedos,
- Realizando fricciones de dedos a tobillo y a la inversa,
- Masajeando con talón de las manos en círculos lateral al calcáneo,
- Masajeando con pulgares alrededor de maléolos,
- Realizando fricciones de tobillo a rodilla y a la inversa,
- Masajeando con talón de las manos en círculos de tobillo a rodilla y a la inversa,
- Realizando fricciones lateral a la tibia de tobillo a rodilla y a la inversa,
- Flexionando la rodilla masajea con talones de las manos en círculos sobre los gastrocnemios de tobillo a rodilla y a la inversa,
- Manteniendo la flexión de la rodilla masajea con los dígitos y el canto de las manos sobre los gastrocnemios de rodilla a tobillo,
- Extendiendo la rodilla masajea realizando fricciones de tobillo a rodilla y a la inversa,
- Masajeando con pulgares alrededor de rótula,
- Realizando fricciones de rodilla a ingle y a la inversa,

- Realizando fricciones por la línea central de rodilla a ingle y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de ingle a rodilla,
 - Realizando corazones de rodilla a ingle y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el centro del muslo de ingle a rodilla,
 - Realizando ochos cruzando por el centro del muslo iniciando y terminando en rodilla,
 - Realizando abanicos de rodilla a ingle y a la inversa,
 - Masajeando con talón de las manos en círculos de rodilla a ingle y a la inversa, y
 - Realizando fricciones de rodilla a ingle y a la inversa.
14. Aplica masaje a los dedos de las extremidades inferiores:
- Realizando fricciones al mismo tiempo con cada dedo.
15. Aplica masaje al abdomen, al tórax, al cuello y a los hombros:
- Realizando fricciones en abdomen,
 - Vertiendo aceite en el ombligo del usuario,
 - Realizando fricciones circulares sobre colon en sentido horario,
 - Realizando fricciones con movimientos rectos sobre colon en sentido horario,
 - Realizando abanicos sobre colon en sentido horario,
 - Realizando rodaduras en intestino delgado,
 - Realizando rodaduras en colon,
 - Masajeando con pulgares en dirección al ombligo formando una equis,
 - Realizando una espiral con los dígitos sobre el ombligo localizando el pulso,
 - Realizando fricciones con los dígitos del plexo solar a los costados, y de los costados al plexo solar por los espacios intercostales y a la inversa,
 - Masajeando con pulgares en esternón,
 - Realizando fricciones en clavículas,
 - Masajeando con pulgares en músculos del cuello, y
 - Masajeando con talón de las manos en círculos alrededor de los hombros.
16. Aplica masaje a la extremidad superior izquierda:
- Realizando frotaciones en la fosa cubital,
 - Masajeando con talón de la mano en círculos alrededor del codo,
 - Realizando fricciones de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea central de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de hombro a muñeca,
 - Realizando corazones de muñeca a hombro y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el codo de hombro a muñeca,
 - Realizando ochos cruzando por el codo iniciando y terminando en muñeca,
 - Realizando abanicos de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Masajeando con talón de las manos en círculos de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando frotaciones en la muñeca en la zona posterior del brazo,
 - Masajeando con pulgares en el dorso de la mano,
 - Realizando fricciones por la línea central de la base de los dedos a muñeca y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de muñeca a la base de los dedos,
 - Realizando corazones de la base de los dedos a muñeca y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el centro de la palma de muñeca a la base de los dedos,

- Realizando ochos cruzando por el centro de la palma iniciando y terminando en la base de los dedos,
 - Masajeando con pulgares en círculos de la base de los dedos a muñeca y a la inversa,
 - Realizando rodaduras de la base de los dedos a muñeca y a la inversa,
 - Masajeando cada uno de los dedos,
 - Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano,
 - Estirando el brazo por arriba de la cabeza del usuario,
 - Masajeando con presiones de los dígitos el marma de axila, y
 - Masajeando con fricciones de drenaje de la muñeca a la axila.
17. Aplica masaje a la extremidad superior derecha:
- Realizando frotaciones en la fosa cubital,
 - Masajeando con talón de la mano en círculos alrededor del codo,
 - Realizando fricciones de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea central de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de hombro a muñeca,
 - Realizando corazones de muñeca a hombro y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el codo de hombro a muñeca,
 - Realizando ochos cruzando por el codo iniciando y terminando en muñeca,
 - Realizando abanicos de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Masajeando con talón de las manos en círculos de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando fricciones de muñeca a hombro y a la inversa,
 - Realizando frotaciones en la muñeca en la zona posterior del brazo,
 - Masajeando con pulgares en el dorso de la mano,
 - Realizando fricciones por la línea central de la base de los dedos a muñeca y a la inversa,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral de muñeca a la base de los dedos,
 - Realizando corazones de la base de los dedos a muñeca y a la inversa pasando por la línea central, medial y lateral,
 - Realizando fricciones por la línea medial y lateral cruzando por el centro de la palma de muñeca a la base de los dedos,
 - Realizando ochos cruzando por el centro de la palma iniciando y terminando en la base de los dedos,
 - Masajeando con pulgares en círculos de la base de los dedos a muñeca y a la inversa,
 - Realizando rodaduras de la base de los dedos a muñeca y a la inversa,
 - Masajeando cada uno de los dedos,
 - Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano,
 - Estirando el brazo por arriba de la cabeza del usuario,
 - Masajeando con presiones de los dígitos el marma de axila, y
 - Masajeando con fricciones de drenaje de la muñeca a la axila.
18. Aplica masaje a los músculos trapecios:
- Realizando amasamientos.
19. Aplica masaje a la cabeza:
- Masajeando con talón de las manos y pulgares en frente,
 - Masajeando con pulgares en cejas y sienes,
 - Masajeando con canto de las manos en frente y con pulgares el contorno del hueso zigomático,
 - Masajeando con pulgares en los músculos orbiculares de los labios,
 - Masajeando con pulgares y palmas en maxilar inferior,
 - Realizando círculos con los dígitos en orejas,

- Realizando amasamientos sobre el cuero cabelludo,
- Tirando del cabello, y,
- Realizando círculos con los dígitos detrás del maxilar inferior, entre maxilar y labio inferior, entre labio superior y nariz, entre las cejas, en el centro de la frente, donde finaliza el rostro y en la coronilla.

20. Finaliza el masaje:

- Agradeciendo la autorización del receptor para aplicar el masaje,
- Indicando amablemente que el masaje ha terminado y permitiendo permanecer en la mesa por unos momentos,
- Preguntando amablemente sobre su estado y resolviendo sus necesidades,
- Informando sugerencias para mantener su salud, e
- Indicando la forma de incorporarse y que se retira para permitirle vestirse.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Significado de los términos: Dosha, prakriti, chakras, marmas, tejas, ojas, prana, nadis.	Conocimiento
2. Tres principales nadis, siete dhathus, los chakras y su relación con los elementos y las glándulas.	Conocimiento
3. Definición, temperatura y uso de los aceites esenciales y vehiculares.	Conocimiento
4. Prácticas energéticas del terapeuta: suryanamaskara y pranayama.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Meridiano:	Línea o canal: ruta que sigue la energía de los órganos y vísceras de acuerdo a la anatomía oriental.
2. Relajación/Sedación:	Destensar al músculo o músculos.
3. Activación/Tonificación:	Dar fuerza al músculo o músculos.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0103 Aplicación de pinturas decorativas en edificaciones

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan aplicando pinturas decorativas edificaciones, en alturas máximas de 5 metros, utilizando diferentes tipos de herramientas y equipos.

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 evalúa las actividades que se realizan para conocer las especificaciones del proyecto a realizar, a partir de las cuales se elabora la cotización. Considera el proceso de atención al cliente, investigando sus necesidades y presentando la propuesta acorde a ellas.

Evalúa la preparación de las herramientas y materiales para preparar muros y elementos metálicos y para aplicar selladores, primarios y acabados, así como la preparación de los propios recubrimientos, tanto base agua como base solvente.

Incluye la preparación de las superficies y elementos metálicos, desde la limpieza, resanado, calafateo y lijado, hasta la aplicación de selladores y primarios.

Considera la aplicación de pintura utilizando brocha, cepillo, rodillo y equipo de aspersión convencional, el uso de escaleras de mano y de tijera para trabajos en alturas no mayores a 5 metros y el cumplimiento de las medidas de seguridad durante todo el proceso. Evalúa la limpieza del área el equipo y la herramienta al concluir el trabajo.

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:

Comité de Gestión por Competencias de Comex.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

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 Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional

Pintores

Ocupaciones asociadas:

Ayudante de Pintor

Pintor de edificios y construcciones.

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

Sector:

23 Construcción

Subsector:

238 Trabajos especializados para la construcción

Rama:

2383 Trabajos de acabados en edificaciones.

Subrama:

23832 Trabajos de pintura y otros cubrimientos de paredes

Clase:

238320 Trabajos de pintura y otros cubrimientos de paredes

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

- Comex Group.
- Distribuidora Kroma S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación:

Detalles de la práctica

Se sugiere que la evaluación se consideren los aspectos siguientes:

- La evaluación puede realizarse en situaciones reales, cuando las condiciones del proyecto lo permitan, cuidando cubrir las condiciones requeridas por los desempeños que se solicitan en cada elemento.
- Evaluar en situación simulada requiere designar un espacio que se le presentará al candidato como el área en la que se llevará a cabo el proyecto, para que realice el levantamiento de datos, a partir de los cuales elabore la cotización. La misma puede ser utilizada para que el candidato realice la protección de áreas, mobiliario y equipo. Deberá permitir una correcta ventilación.
- Se deberá disponer de un muro no menor a 1.50m X 1.50m para la aplicación de pintura de látex con brocha, un plafón de las mismas medidas para la aplicación de pintura de látex con rodillo, una superficie con acabado rugoso de al menos un metro cuadrado para la aplicación de pintura de látex con cepillo y un elemento metálico de por lo menos 1m X .50 m para la aplicación de esmalte con pistola de aspersión convencional.

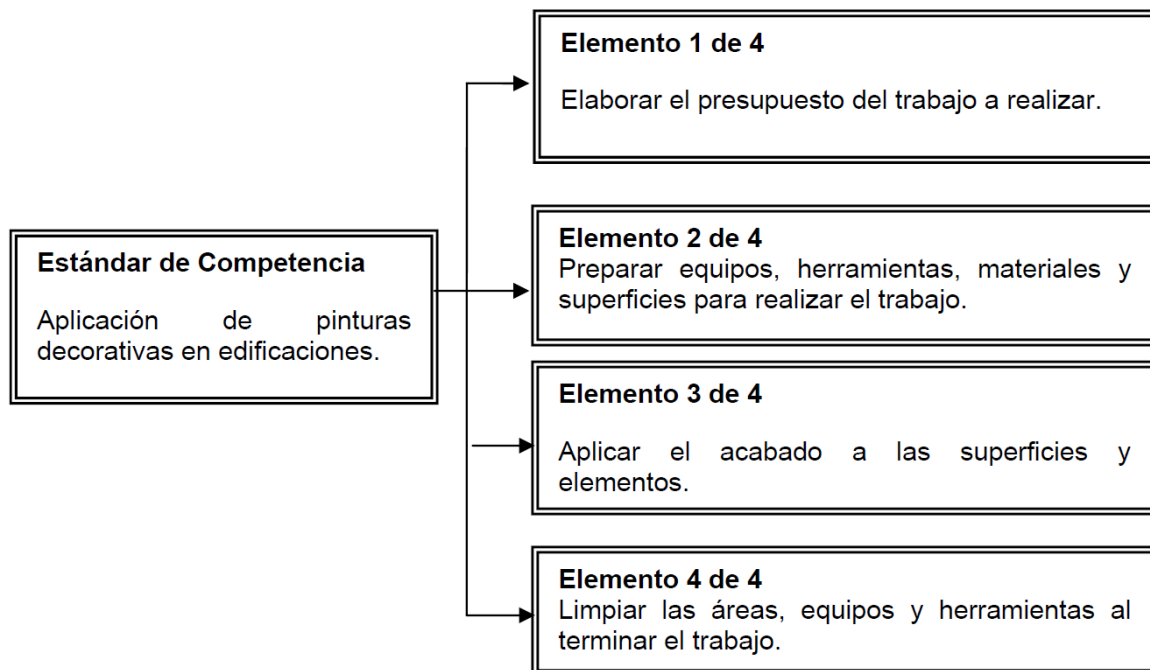
	Es factible optimizar el tiempo de evaluación solicitando al candidato prepare en días previos a la evaluación, las superficies requeridas para aplicar los acabados, de tal forma que el día de la evaluación no sea necesario esperar el tiempo de secado de selladores y primarios. En tal caso además de las superficies preparadas, se deberá disponer de superficies y elementos para llevar a cabo la reparación y sellado.
Apoyos	- Se requiere cepillos de alambre, cuña, espátulas, lijas, materiales para resanar, pistola y material para calafateo, así como removedor de pintura, estopa y solventes. - Se requiere de brochas, rodillo y cepillo para la aplicación de selladores y pinturas de látex, así como equipo de aspersión convencional para la aplicación de primario y esmaltes base solvente. - Se requiere plástico y cinta de enmascarar para proteger las superficies. - Se deberá contar con selladores, primarios, pinturas de látex y pintura de esmalte base solvente. - Se deberá disponer de escaleras de mano o tijera. - El candidato deberá contar con equipo de protección personal.

Duración estimada de la evaluación

Tiempo total de la evaluación: 6:30 horas

Tiempo de evaluación en campo: 6 horas

Tiempo de evaluación en gabinete: 30 minutos

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

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0400	Elaborar el presupuesto del trabajo a realizar

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica las necesidades del cliente:
 - Planteando preguntas sobre el tipo de trabajo a realizar,
 - Verificando las condiciones de las superficies a pintar,
 - Planteando preguntas sobre el tipo de acabado deseado, y
 - Planteando preguntas sobre el tiempo y el presupuesto disponible para realizar el trabajo.
2. Propone soluciones al cliente para realizar el trabajo:
 - Planteando alternativas acordes a las necesidades del cliente,
 - Utilizando material de apoyo visual para orientar al cliente,
 - Describiendo la forma en que las soluciones propuestas satisfacen las necesidades del cliente, y
 - Destacando los beneficios y ventajas para el cliente.
3. Recopila la información requerida para elaborar la cotización del trabajo a realizar:
 - Midiendo superficies, cancelería, elementos estructurales y puertas a pintar utilizando un flexómetro,
 - Realizando una prueba física a muros con pintura previa para verificar las condiciones de adherencia,
 - Percutiendo las superficies para verificar el estado que guardan,
 - Identificando las maniobras de mobiliario/equipo requeridas para realizar el trabajo,
 - Identificando la ubicación y estado de instalaciones hidráulicas, eléctricas y de gas de las áreas en las que realizará el trabajo, e
 - Identificando dificultades de accesibilidad a las superficies, cancelería y puertas que serán pintadas.
4. Acuerda con el cliente las condiciones del trabajo a realizar:
 - Explicando cada uno de los conceptos de la cotización del trabajo,
 - Aclarando las dudas presentadas por el cliente,
 - Especificando los trabajos a realizar,
 - Especificando el monto a pagar y la forma y periodos de pago,
 - Estableciendo el calendario de trabajo, considerando fechas de entrega,
 - Considerando los requisitos y políticas de acceso y orden a seguir de acuerdo al lugar en que se realizarán los trabajos, y
 - Definiendo el espacio en que se mantendrá en resguardo materiales, herramientas y equipos durante el periodo en que se realizará el trabajo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La cotización elaborada:
 - Incluye los conceptos y las unidades en metros/piezas de los trabajos a realizar,
 - Incluye las maniobras de mobiliario y equipo que se realizarán,
 - Incluye la limpieza final que se realizará,
 - Incluye los costos por cada concepto incluido,
 - Incluye el monto total de los trabajos a realizar,
 - Señala tiempo de entrega del trabajo a realizar, e
 - Incluye condiciones de vigencia y validez de la cotización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Componentes de la pintura
2. Colores orgánicos e inorgánicos

NIVEL

- Conocimiento
Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Amabilidad: La manera en que se dirige al cliente durante el proceso de cotización y contratación.
2. Orden:
3. Tolerancia: La manera en que requisita la solicitud de trabajo y cotización.
La manera en que se mantiene sereno aun cuando el cliente no brinda un trato amable y cordial.

GLOSARIO

1. Area: Extensión o superficie comprendida dentro de una figura de dos dimensiones expresada en unidades de medida.
2. Cotización: Documento que describe cada uno de los conceptos de trabajo, sus especificaciones y los precios unitarios y totales de un trabajo a realizar.
3. Flexómetro: Instrumento de medición construido por una delgada cinta metálica flexible, dividida en unidades de medición, y que se enrolla dentro de una carcasa metálica o de plástico.
4. Superficie: Material del que está compuesta el área a pintar.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0401	Preparar equipos, herramientas, materiales y superficies para realizar el trabajo.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Elimina los contaminantes/pintura previa de un muro/plafón:
 - Desprendiendo la pintura mal adherida/maltratada, utilizando espátula/cuña/cepillo de alambre de acuerdo a la condición de la superficie a tratar, y
 - Limpiando con trapo húmedo/agua/detergente de acuerdo a los residuos a eliminar.
2. Elimina los contaminantes y pintura previa en una pieza de herrería:
 - Desprendiendo la pintura mal adherida/maltratada, utilizando cuña/cepillo de alambre,
 - Removiendo pintura existente utilizando removedor y espátula, y
 - Limpiando con trapo húmedo/agua/detergente/thinner de acuerdo a los residuos a eliminar.
3. Repara grietas e imperfecciones de las superficies a pintar:
 - Resanando las imperfecciones que presente la superficie con pistola de calafateo/espátula, y
 - Lijando las superficies hasta obtener una textura lisa.
4. Aplica sellador a un muro/plafón:
 - Diluyendo el producto de acuerdo a las especificaciones del fabricante,
 - Mezclando el material con una pala plana limpia, desde el fondo hacia arriba hasta obtener una consistencia homogénea, y
 - Aplicando el producto de manera uniforme utilizando brocha/rodillo.
5. Aplica primario en un elemento metálico:
 - Diluyendo el producto de acuerdo a las especificaciones del fabricante,
 - Mezclando el material con una pala plana limpia, desde el fondo hacia arriba hasta obtener una consistencia homogénea, y
 - Aplicando el producto de manera uniforme utilizando compresor y pistola.
6. Utiliza la escalera de mano/tijera:
 - En alturas máximas de 5 metros,
 - Sujetando el arnés de seguridad a la línea de vida horizontal cuando se trabaje a más de 1.80 metros de altura,
 - Ascendiendo y descendiendo de manera frontal mirando hacia los peldaños,

- Ascendiendo con las manos libres de carga,
- Ascendiendo con las suelas de los zapatos libres de sustancias deslizantes, y
- Manteniendo el cuerpo dentro del espacio limitado por los largueros de la escalera.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las herramientas y accesorios a utilizar preparados:
 - Incluyen brocha, rodillo y cepillo, limpios y en condiciones de operación,
 - Incluye compresora y pistola libres de aceite y agua y con expulsión de aire uniforme al hacer disparos de prueba, e
 - Incluyen recipientes limpios y palas planas para mezclar los productos.
2. La escalera de mano/tijera colocada:
 - Se encuentra libre de contacto con elementos conductores de electricidad,
 - Se encuentra firmemente apoyada en el piso,
 - Se encuentra anclada/asegurada para evitar su desplazamiento,
 - Presenta los tirantes completamente extendidos,
 - Sobrepasa por lo menos un metro la altura a salvar,
 - Presenta un ángulo de 30° como máximo, y
 - Presenta zapatas antideslizantes completas.
3. La zona de trabajo protegida:
 - Se encuentra despejada, con espacio suficiente para realizar el trabajo,
 - Se encuentra libre de cables que obstruyan/dificulten el desplazamiento,
 - Se encuentra con el mobiliario y equipo cubiertos con material que evita el manchado,
 - Presenta equipos eléctricos/electrónicos desconectados con cables resguardados,
 - Presenta empapelados todos los elementos susceptibles de ser manchados de acuerdo al sistema de aplicación a utilizar, y
 - Presenta el piso cubierto con material que evita el manchado en las zonas en las que se trabaja.
4. La persona que va a realizar el trabajo:
 - Utiliza zapato tipo industrial con casquillo,
 - Utiliza ropa de trabajo y gorra,
 - Utiliza lentes de protección para pintor tipo gogle,
 - Utiliza guantes de látex,
 - Utiliza mascarilla/respirador para protección acorde a los materiales a utilizar, y
 - Se presenta sin aretes, collares y anillos.
5. El muro/plafón preparado:
 - Se encuentra libre de pintura desprendida/en mal estado,
 - Se encuentra libre de grietas e imperfecciones,
 - Se encuentran limpio y libre de contaminantes,
 - Se encuentra en condiciones de adherencia, y
 - Se presentan con sellador uniformemente aplicado.
6. El elemento metálico preparado:
 - Se encuentra libre de pintura desprendida/en mal estado,
 - Se encuentra libre de grietas e imperfecciones con textura lisa,
 - Se encuentra limpio y libre de contaminantes,
 - Se encuentra en condiciones de adherencia, y
 - Se presentan con primario uniformemente aplicado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Rombo NFPA | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Areas de riesgos: salud, inflamabilidad, reactividad y equipo de protección. • Escala de riesgos | |
| 2. Procedimiento para tratamiento de alcalinidad en muros | Conocimiento |
| 3. Procedimiento para tratamiento de salitre en muros | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Orden: | La manera en que mantiene el área de trabajo ordenada durante todo el proceso. |
| 2. Responsabilidad: | La manera en se asegura de mantener ventilada el área de trabajo. |

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Calafateo: | Proceso mediante el cual se rellenan y sellan grietas en muros utilizando generalmente una pistola para la aplicación del sellador. |
| 2. Zapatas antideslizantes: | Elemento de hule o plástico que se coloca en la parte inferior de los largueros de una escalera para evitar que se deslice o resbale. |

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0402	Aplicar el acabado a las superficies y elementos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara la pintura a aplicar:
 - Abriendo los botes con la herramienta adecuada para cada tipo y tamaño,
 - Diluyendo la cantidad requerida en un recipiente limpio y de acuerdo a las especificaciones del fabricante,
 - Mezclando el material con una pala plana limpia, desde el fondo hacia arriba hasta obtener una consistencia homogénea, y
 - Eliminando grumos o natas existentes por medio de colado.
2. Aplica pintura de látex a un muro utilizando brocha:
 - Verificando que la superficie se encuentre limpia, seca, sin grumos, ni imperfecciones,
 - Humedeciendo la brocha antes de iniciar el trabajo,
 - Sumergiendo la brocha hasta un tercio del largo del pelo en la pintura,
 - Eliminando el exceso de pintura en la brocha,
 - Depositando la pintura en la superficie a pintar por medio de ligeros toques,
 - Extendiendo la pintura en forma de zigzag en un área de 60 centímetros,
 - Peinando la superficie hasta eliminar líneas o marcas de la brocha,
 - Limpiando de manera inmediata rebases no deseados con un trapo húmedo,
 - Delineando los contornos de la superficie pintada, y
 - Sin provocar goteos ni escurrimientos.
3. Aplica pintura de látex a un plafón utilizando rodillo:
 - Verificando que la superficie se encuentre limpia, seca, sin grumos, ni imperfecciones,
 - Humedeciendo el rodillo antes de iniciar el trabajo,
 - Girando el rodillo sobre la superficie de la pintura hasta obtener la cantidad de pintura necesaria,
 - Eliminando el exceso de pintura,

- Depositando la pintura en la superficie a pintar con un trazo en forma de N,
 - Extendiendo la pintura en forma de zigzag en un área de 60 centímetros,
 - Peinando la superficie con un traslape de 50% del rodillo, y
 - Sin provocar goteos ni escurrimientos.
4. Aplica pintura de látex a un muro rugoso utilizando cepillo:
- Verificando que la superficie se encuentre limpia y seca,
 - Humedeciendo el cepillo antes de iniciar el trabajo,
 - Sumergiendo el cepillo hasta un tercio del largo de las cerdas en la pintura,
 - Aplicando la pintura en forma circular,
 - Asegurando la penetración de la pintura en superficies rugosas,
 - Peinando la pintura hasta eliminar encharcamientos, y
 - Sin provocar goteos ni escurrimientos.
5. Aplica esmalte base solvente a una pieza de herrería utilizando equipo de aspersión convencional:
- Verificando que la superficie se encuentre limpia, seca, sin grumos y sin imperfecciones,
 - Verificando que el equipo está exento de aceite o agua,
 - Vaciando la pintura colada a un máximo de $\frac{3}{4}$ del volumen total del vaso de la pistola,
 - Regulando la presión hasta obtener un patrón de rocío en el que la pintura llegue con apariencia húmeda a la superficie que se está pintando,
 - Moviendo la pistola en forma horizontal o vertical,
 - Manteniendo la pistola a una distancia de 20 a 30 centímetros de la superficie a pintar,
 - Controlando el rocío soltando el gatillo al finalizar cada pasada,
 - Manteniendo un traslape de 50% entre cada patrón de rocío, y
 - Sin provocar goteos, ni escurrimientos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las superficies pintadas con pintura de látex:
 - Presentan color uniforme, sin líneas o marcas,
 - Se encuentran libres de escurrimientos y grumos,
 - Presentan la pintura adherida en toda la superficie, y
 - Se encuentran delineadas sin rebases.
2. La pieza de herrería pintada:
 - Presenta color y brillo uniforme, sin líneas o marcas, y
 - Se encuentra libres de escurrimientos.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Limpieza: La manera en que mantiene las herramientas, equipos y el área limpios durante la ejecución del trabajo.
2. Orden: La manera en que mantiene ordenados los productos en uso y los sobrantes durante la ejecución del trabajo.

GLOSARIO

1. Equipo de aspersión convencional: Equipo conformado por un compresor de aire, una manguera y una pistola para aplicar diversos productos por medio de rocío.
2. Pala plana: Tabla pequeña parecida a una regla de madera que se utiliza para mezclar la pintura.
3. Peinar: Pasar ligeramente los utensilios utilizados para la aplicación, sentido contrario al que se aplicó la pintura para borrar las líneas, marcas o acumulación o exceso de producto.
4. Rebase: Pasar o exceder el límite de la superficie a pintar.
5. Traslape: Area en la que superponen dos capas en la aplicación de un producto.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0403	Limpiar las áreas, equipos y herramientas al terminar el trabajo.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Limpia las brochas, rodillo y cepillos utilizados para la aplicación de pintura:
 - Elimina el exceso de pintura de la herramienta utilizando estopa o trapo;
 - Lava la herramienta con el solvente indicado de acuerdo al tipo de pintura;
 - Elimina rastros de pintura de las cerdas utilizando peine o cepillo de alambre;
 - Lavando con detergente y agua la herramienta;
 - Confinando los materiales utilizados para la limpieza en condiciones de seguridad y protección ambiental, y
 - Utilizando guantes de látex.
2. Limpia la pistola y equipo de aspersión utilizados para la aplicación de pintura:
 - Vaciando el producto sobrante en el recipiente adecuado;
 - Eliminando el exceso de pintura del cuerpo de la pistola;
 - Lavando el interior del cuerpo de la pistola con solvente;
 - Eliminando la pintura de boquilla, empaques y rosca;
 - Despresurizando el equipo hasta eliminar el aire sobrante;
 - Eliminando excedentes de agua y aceite del filtro, y
 - Utilizando guantes de látex.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las herramientas y equipos lavados:
 - Se encuentran limpios, sin residuos de pintura, y
 - En condiciones de operación.
2. Los productos sobrantes resguardados:
 - Se encuentran etiquetados señalando el producto de que se trata;
 - Se encuentran bien cerrados, y
 - Están confinados de acuerdo a los procedimientos de seguridad y protección al ambiente.
3. El área de trabajo ordenada:
 - Se encuentra libre de manchas de pintura;
 - Se encuentra sin basura;
 - Se encuentra libre de productos sobrantes, herramientas y equipos;
 - Se encuentra desempapelada y sin cubiertas de protección, y
 - Presenta equipos y mobiliario colocados en el lugar indicado.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que elimina residuos contaminantes protegiendo el ambiente.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: E0403
Título: Ventas consultivas

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desarrollan funciones relacionadas con ventas, en las que el vendedor realiza actividades de consultoría para identificar necesidades específicas de los clientes, a partir de las cuales se identifican los productos y servicios para satisfacerlas, brindando una atención y servicio personalizados.

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 evalúa las actividades que se realizan para conocer los productos y servicios a vender, identificando las características, funciones, ventajas y desventajas de los mismos, así como las características, ventajas y desventajas que ofrece la empresa para su comercialización, considerando el análisis de la competencia como un elemento necesario para la determinación de esta información.

Evalúa el proceso de análisis y segmentación de mercados y su relación con los servicios y productos ofrecidos, así como el diseño de planes de desarrollo de mercado.

Incluye el establecimiento de pronósticos de ventas y el diseño de planes de ventas para segmentos o clientes específicos, la prospectación de clientes, la aplicación de un método de venta que considere el ciclo de venta, el registro de las actividades a realizar y las realizadas en el proceso de atención a clientes, así como los resultados obtenidos.

Considera la atención al cliente, la investigación de sus necesidades, la presentación de la propuesta de valor, a partir de las ventajas del producto/servicio y de la empresa y su conversión en beneficios para el cliente.

Evalúa la integración y manejo de bases de datos de prospectos y clientes, el registro de los resultados obtenidos en las diferentes etapas del proceso de venta y del servicio post venta.

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:

Comité de Gestión por Competencias de Comex.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

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 Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional

Vendedores especializados

Ocupaciones asociadas:

Agente de Operaciones Comerciales

Agente de Ventas

Agente de Ventas de Servicios

Promotor de Ventas

Vendedor Técnico

Módulo/Grupo Ocupacional

Representante de ventas al mayoreo

Ocupaciones asociadas:

Agente de Ventas al mayoreo

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

Sector

43 Comercio al por mayor

Subsector:

434 Comercio al por mayor de materias primas agropecuarias y forestales, para la industria, y materiales de desecho

Rama:

4342 Comercio al por mayor de materias primas para la industria

Subrama:

Incluye todas las Subramas pertenecientes a la Rama 4342 Comercio al por mayor de materias primas para la industria

Clase:

Incluye todas las Clases pertenecientes a la Rama 4342 Comercio al por mayor de materias primas para la industria.

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

- Comex Group.
- Distribuidora Kroma S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación:

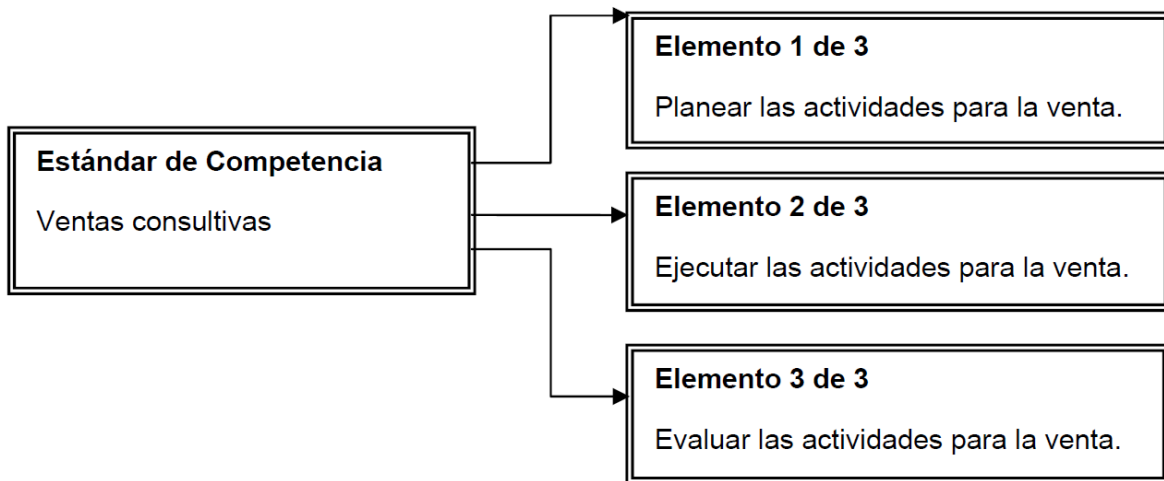
Detalles de la práctica	Se sugiere que la evaluación se consideren los aspectos siguientes: • El candidato deberá presentar evidencias generadas en el desarrollo de su función en condiciones reales. • Para evaluar el proceso de atención a clientes, la primera opción es asistir a una presentación real del candidato a uno de sus clientes, si no es posible, el evaluado hará una presentación de su producto al evaluador a partir de un caso práctico diseñado para tal fin.
Apoyos	• Ninguno.

Duración estimada de la evaluación

Tiempo total de la evaluación: 2:30 hrs.

Tiempo de evaluación en campo: .30 hrs.

Tiempo de evaluación en gabinete: 2:00 hrs.

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0404	Planear las actividades para la venta.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de análisis del producto/servicio de la empresa elaborado:
 - Incluye sus características del producto/servicio,
 - Incluye sus funciones del producto/servicio,

- Incluye las ventajas del producto/servicio,
 - Incluye las desventajas del producto/servicio,
 - Incluye las condiciones comerciales que la empresa establece para la venta del producto/servicio,
 - Incluye las condiciones de entrega que la empresa establece para el producto/servicio, e
 - Incluye las fuentes de información consultadas.
2. El reporte de segmentación de mercado elaborado para un producto/servicio:
- Considera las características del producto/servicio,
 - Considera las funciones del producto/servicio,
 - Considera las ventajas y desventajas del producto/servicio,
 - Incluye características demográficas del segmento a atender,
 - Incluye características socioeconómicas del segmento a atender,
 - Incluye características psicográficas del segmento a atender, e
 - Incluye características geográficas del segmento a atender.
3. El plan de desarrollo de mercado para un producto/servicio elaborado:
- Incluye las acciones a desarrollar para contactar prospectos,
 - Incluye las acciones a desarrollar para dar a conocer el producto/servicio,
 - Incluye las acciones a desarrollar para vender el producto o servicio,
 - Presenta las acciones para promover/reforzar el producto, y
 - Presenta objetivos medibles, esperados para cada acción a desarrollar.
4. El pronóstico de ventas elaborado:
- Incluye la cuota de ventas total para el periodo,
 - Incluye la cuota de ventas distribuida en periodos parciales de tiempo,
 - Incluye la cuota de venta distribuida para diferentes clientes/prospectos,
 - Incluye cuota de ventas para clientes individuales y para un segmento de mercado,
 - Incluye el índice de certeza para cada uno de los clientes/prospectos,
 - Incluye la suma del monto de venta por cliente/prospecto, y
 - Presenta una suma total de ventas igual/mayor a la cuota de ventas establecida para el periodo.
5. El plan de ventas elaborado para un cliente/prospecto:
- Corresponde con el de un cliente/prospecto registrado en el pronóstico de ventas,
 - Incluye el nombre/clave del cliente/prospecto,
 - Incluye el monto esperado de venta para cada periodo de tiempo,
 - Incluye las acciones a desarrollar para cada paso del ciclo de ventas,
 - Incluye la fecha en que se desarrollará cada acción,
 - Incluye el objetivo de cada acción a desarrollar, e
 - Incluye los resultados esperados en las acciones desarrolladas.
6. El plan de ventas elaborado para un segmento de mercado:
- Corresponde con el de un segmento registrado en el pronóstico de ventas,
 - Incluye el nombre/clave del segmento,
 - Incluye el monto esperado de venta para cada periodo de tiempo,
 - Incluye las acciones a desarrollar para cada paso del ciclo de ventas,
 - Incluye la fecha en que se desarrollará cada acción,
 - Incluye el objetivo de cada acción a desarrollar, e
 - Incluye los resultados esperados en las acciones a desarrollar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Tipos de segmentación de mercado | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sociográfica • Psicográfica • Demográfica • Geográfica • Industrial | |
| 2. Prospección | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones para determinar prospectos • Fuentes para identificar clientes potenciales | |
| 3. Ciclo de venta | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Contacto inicial/indagación • Demostración/evaluación • Propuesta/cotización • Cierre de venta • Seguimiento post venta | |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | |
|----------|---|
| 1. Orden | La manera en que presenta documentación sin manchas, ni tachaduras. |
|----------|---|

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Condiciones comerciales: | Políticas que se establecen para la venta de productos o servicios que incluyen precios, plazos de pago, crédito, facturación, entre otros. |
| 2. Condiciones de entrega: | Políticas que definen la forma en que un producto o servicio se hará llegar al cliente que incluyen datos como tiempo de entrega, especificaciones de calidad y seguridad, procedimiento para reclamos, entre otros. |
| 3. Cuota de ventas: | Asignación de un objetivo de ventas en un periodo determinado para un vendedor. |
| 4. Índice de certeza: | Número que indica el porcentaje de probabilidad para el logro de un objetivo. |
| 5. Plan de desarrollo de mercado: | Documento en el que se registran actividades para dar a conocer y vender un producto en un segmento del mercado. |
| 6. Plan de ventas: | Documento en el que se registran las actividades a desarrollar para atender a un cliente o a un segmento de mercado. |
| 7. Pronóstico de ventas: | Documento en el que se registran los objetivos de venta para un periodo determinado de tiempo y se señalan los clientes, segmentos o prospectos considerados para alcanzarlos. |
| 8. Segmento de mercado: | Grupo de compradores que comparten características, necesidades, conductas de compra o patrones de consumo comunes. |

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0405	Ejecutar las actividades para la venta.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza una presentación de ventas:
 - Identificando las expectativas y necesidades del cliente,
 - Presentando alternativas que satisfacen las expectativas y necesidades del cliente,

- Mencionando las ventajas del producto/servicio,
- Mencionando las ventajas de la empresa,
- Convirtiendo las ventajas del producto/servicio en beneficios para el cliente,
- Convirtiendo las ventajas de la empresa en beneficios para el cliente,
- Manejando objeciones,
- Presentando una conclusión de beneficios de producto/servicio y empresa al final de la presentación, y
- Aplicando una técnica de cierre de venta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La agenda de trabajo elaborada a partir del plan de ventas:
 - Incluye las actividades realizadas en por lo menos una semana de trabajo,
 - Incluye fecha y hora de la actividad realizada,
 - Incluye actividades que corresponden al plan de ventas elaborado, e
 - Incluye los datos requeridos para el desarrollo la actividad.
2. La base de datos de los prospectos/clientes elaborada:
 - Contiene datos generales de la empresa,
 - Contiene datos del contacto de la empresa,
 - Contiene datos de las actividades desarrolladas de acuerdo al plan de ventas elaborado para el cliente,
 - Contiene datos de las propuestas presentadas al cliente,
 - Contiene datos de las compras realizadas por el cliente señalando monto, fecha y producto/servicio,
 - Contiene condiciones de pago definidas para el cliente,
 - Contiene el estado activo/inactivo/suspendido en que se encuentra el cliente, y
 - Contiene observaciones sobre las actividades desarrolladas con/para el cliente.
3. La propuesta/cotización elaborada para un cliente:
 - Contiene la información sobre el producto/servicio ofrecido al cliente,
 - Incluye precios unitarios y totales por cada producto/servicio,
 - Incluye las especificaciones requeridas para cada producto/servicio,
 - Contiene condiciones de pago, e
 - Incluye condiciones de vigencia y validez de la cotización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Técnicas de cierres de venta Conocimiento
 - Cierres parciales
 - Cierres doble alternativa
 - Cierre de regreso
 - Cierre por compromisos
 - Cierre por comprobación
 - Cierre por insinuación
 - Cierre por eliminación
2. Técnicas para el manejo de objeciones Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Tolerancia La manera en que se mantiene sereno durante proceso de atención al cliente aún en circunstancias de negociación intensa.

GLOSARIO

1. Agenda de trabajo: Programa de actividades a desarrollar, especificando fecha y hora de las mismas.
2. Base de datos: Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0406	Evaluar las actividades para la venta.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de desarrollo de mercado para un producto/servicio aplicado:
 - Incluye los prospectos identificados,
 - Incluye los resultados medidos de cada acción desarrollada,
 - Incluye el monto de las ventas realizadas, e
 - Incluye alternativas de mejora para el desarrollo de nuevos planes.
2. El pronóstico de ventas aplicado:
 - Incluye el monto de la venta total de periodo,
 - Incluye el monto de la compra de cada cliente, e
 - Incluye el porcentaje de cumplimiento de las cuotas establecidas.
3. El plan de ventas aplicado para un cliente/prospecto:
 - Incluye los resultados obtenidos en las acciones desarrolladas en cada paso del ciclo de ventas, e
 - Incluye el monto de las compras realizadas por el cliente.
4. El plan de ventas aplicado para un segmento de mercado:
 - Incluye los resultados obtenidos en las acciones desarrolladas en cada paso del ciclo de ventas, e
 - Incluye el monto de las compras realizadas por el segmento.
5. El reporte de ventas elaborado:
 - Incluye los datos de las ventas realizadas en el periodo, con formato acorde a los lineamientos de la empresa,
 - Incluye el porcentaje de cumplimiento de la cuota establecida para el vendedor en el periodo,
 - Incluye la tasa de conversión entre prospectos y clientes que realizaron compras en el periodo, e
 - Incluye el registro de alternativas para mejorar en el siguiente periodo, los resultados obtenidos en el actual.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Perseverancia La manera en que plantea alternativas para alcanzar las cuotas de venta

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

Código:	Título:
EC0111	Construcción de muros y plafones a base de placas de yeso en interiores

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que instalan muros y plafones de placas de yeso, desde la preparación de los materiales, herramientas y equipos hasta el acabado en las juntas, esquinas interiores, cajas eléctricas e imperfecciones de las superficies construidas.

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 Estándar de Competencia especifica los parámetros de calidad que una persona debe de realizar para demostrar su competencia en la instalación de muros y plafones con placas de yeso en interiores.

Abarca desde la revisión del equipo de seguridad, la preparación de los materiales y herramientas para realizar el trabajo. Así mismo evalúa el manejo de herramientas durante el trazado del área a construir, el armado de los bastidores para los muros, y los refuerzos para las ventanas y cajas eléctricas. También se considera el corte de placas de yeso para su colocación en muros y plafones, así como el tratamiento de juntas e imperfecciones.

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:

Comex.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/03/2011

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 Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional

No hay referente en el CNO

Ocupaciones asociadas:

No hay referente en el CNO

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

Instalador de muros y plafones falsos

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

Sector:

23 Construcción

Subsector:

238 Trabajos especializados para la construcción

Rama:

2383 Trabajos de acabados en edificaciones

Subrama:

23831 Colocación de muros falsos, aislamiento y enyesado

Clase:

238311 Colocación de muros falsos y aislamientoMEX.

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

- Comex Group.
- Distribuidora Kroma S.A. de C.V.
- Comex-Lafarge S.A. de C.V.

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

Se sugiere que la evaluación se consideren los aspectos siguientes:

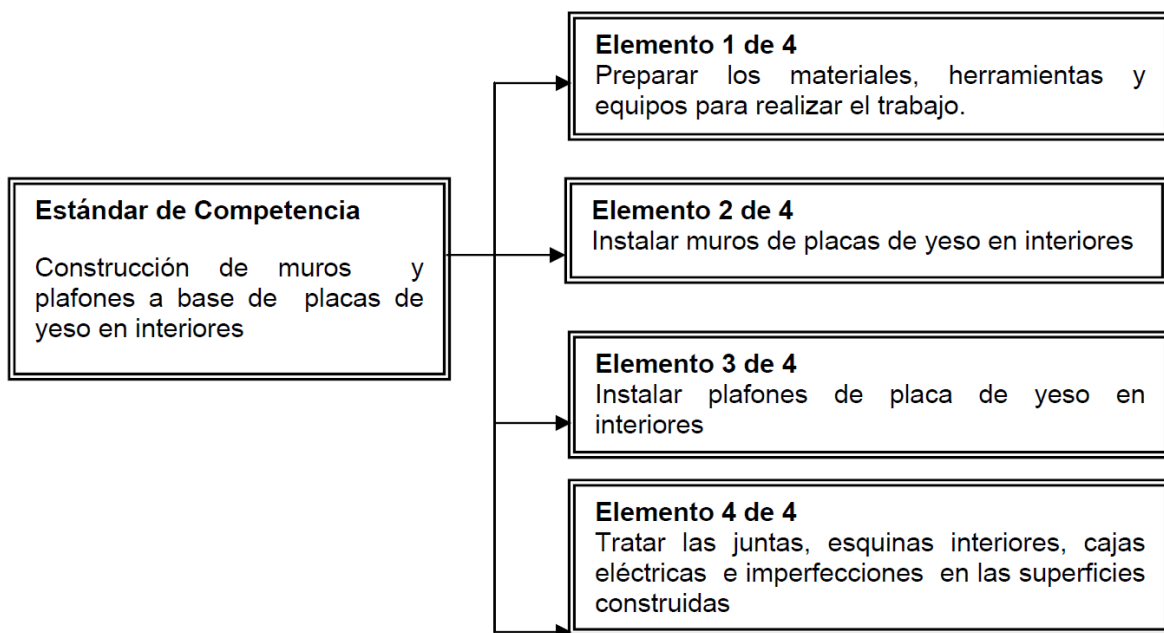
- El candidato debe demostrar los desempeños durante la instalación de un muro en escuadra y su plafón, incluye una ventana y una caja de luz, así como esquinas interiores y exteriores.
- La instalación del muro y plafón será de acuerdo con un plano constructivo.

Apoyos

- Para la realización de la evaluación se requiere de al menos de los siguientes materiales, herramientas y equipo de protección personal.
 - Plano constructivo
 - Espátulas de 6", 8", 10", 12", 15" y 20"
 - Equipo de seguridad personal
 - Placas de yeso
 - Canales, postes, refuerzos, compuesto y cintas
 - Atornillador, desarmador, taladro
 - Brocas de acuerdo con las dimensiones de los tornillos
 - Tornillos de acuerdo con el tipo de material

Duración estimada de la evaluación

6 horas en gabinete y 30 minutos en campo, totalizando 6 horas 30 minutos

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

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0436	Preparar los materiales, herramientas y equipos para realizar el trabajo.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones físicas del equipo de protección personal:
 - Antes de iniciar el trabajo;
 - Revisando que el calzado de seguridad esté libre de roturas, tenga suela antiderrapante y con casquillo metálico;
 - Verificando que los lentes de seguridad estén libres de roturas y rayaduras que impidan su uso y la visibilidad del trabajador y que el armazón esté en condiciones de uso;
 - Revisando que el casco protector sea de material plástico, esté libre de fracturas/golpes/modificaciones y que el soporte esté en condiciones de uso para su ajuste;
 - Verificando que los guantes estén sin roturas y que le permitan la movilidad de los dedos, y que correspondan con el tipo de actividad a realizar;

- Revisando que el chaleco de seguridad tenga aplicaciones de material reflejante;
 - Revisando que el cinturón portaherramientas esté en condiciones de uso, y
 - Revisando que la mascarilla y tapones auditivos estén en condiciones de uso.
2. Porta el equipo de protección personal durante la jornada de trabajo:
- Vistiendo chaleco de seguridad;
 - Usando el casco ajustado a su cabeza;
 - Utilizando tapones auditivos, mascarilla y anteojos de seguridad de acuerdo con la actividad a realizar;
 - Utilizando los guantes de acuerdo con la actividad a realizar, y
 - Vistiendo el calzado de seguridad con las agujetas amarradas.
3. Prepara el material para la realización de los trabajos:
- Acomodando el material por tipo y características de uso en el área de instalación;
 - Corroborando que la cantidad y características del material existente para la instalación corresponde con el requerido de acuerdo con el plano constructivo;
 - Clasificando el material en el orden de aplicación de acuerdo con el plano constructivo, y
 - Colocando aparte el material que se ocupará posteriormente en el proceso constructivo, en un lugar cercano a la instalación y sin entorpecer los trabajos de la misma.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Cooperación La manera en que colabora conjuntamente con compañeros/personas que laboran en la construcción para la organización de materiales y equipos.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0437	Instalar muros de placas de yeso en interiores

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el trazado del área a construir:
- Marcando para el muro inicial, una línea de referencia sobre la losa inferior a partir de un muro existente en escuadra, de acuerdo con las dimensiones especificadas en el plano constructivo,
 - Trazando las marcas en la losa inferior de acuerdo con el ancho del muro que se acota en el plano constructivo,
 - Marcando la longitud del muro en la losa inferior con un tiralíneas, una vez que la cuerda está tensa y cuadra con las marcas realizadas anteriormente,
 - Delimitando con una línea perpendicular los extremos del muro en la losa inferior con una escuadra, tomando de referencia una de las líneas del muro de acuerdo con lo especificado en el plano constructivo,
 - Refiere el trazo del muro a la losa superior, con una plomada laser, ubicada en la losa inferior sobre la línea de referencia del muro y de acuerdo con el plano constructivo, y
 - Marcando el trazo del muro en la losa superior, con un tiralíneas, una vez que la cuerda está tensa y cuadra con las marcas realizadas anteriormente.
2. Arma los bastidores metálicos para el muro:
- Marcando la medida de corte en la espalda de canal, con una escuadra de acuerdo con la longitud especificada en el plano constructivo,
 - Cortando los patines y espalda del canal metálico con las tijeras para lámina, de acuerdo con las longitudes requeridas en el plano constructivo y previamente marcadas,
 - Realizando las perforaciones en la losa inferior perpendicularmente con el taladro con broca correspondiente con la medida del tornillo a utilizar,
 - Fijando con tornillo y taquete de plástico/ancla expansiva, los canales metálicos a la losa inferior,
 - Corroborando que la broca se introduzca verticalmente en el canal metálico,

- Fijando los canales metálicos a la losa superior con anclas expansivas,
 - Colocando los postes a escuadra con el canal de acuerdo con marcas previamente realizadas en los patines del canal,
 - Atornillando los postes al canal, una vez que éstos han sido sujetados con pinzas de presión y el centro del patín del poste está en la marca correspondiente, y
 - Verificando que los postes colocados estén a plomo una vez que la burbuja del nivel de mano está al centro de las marcas.
3. Arma refuerzos para la instalación de una ventana:
- Colocando las marcas en los postes que delimiten la ventana de acuerdo con el plano constructivo;
 - Colocando los canales horizontales de acuerdo con las marcas establecidas;
 - Verificando con un nivel de mano que los canales horizontales estén a nivel;
 - Fijando con tornillos los patines de los canales horizontales a los postes, y
 - Fijando con tornillos refuerzos de tiras de madera, a los perfiles metálicos perimetralmente en el marco de la ventana.
4. Arma refuerzos para la instalación de una caja eléctrica:
- Colocando refuerzos de madera/perfil metálico horizontales en donde se ubicará la caja eléctrica de acuerdo con las especificaciones del plano constructivo.
5. Corta las placas de yeso:
- Marcando con tiralíneas las líneas de corte de acuerdo con las dimensiones del bastidor metálico;
 - Cortando con la navaja utilitaria las placas sobre las líneas de corte, y de acuerdo con el procedimiento recomendado por el fabricante;
 - Marcando la ubicación de las cajas de instalación eléctrica en la cara frontal de la placa;
 - Cortando los huecos marcados con serrucho de mano, sobre las marcas establecidas, y
 - Lijando con lija de agua del No. 100 o escofina las protuberancias en los bordes de los cortes realizados, hasta eliminarlas.
6. Coloca las placas de yeso:
- Insertado una calza entre la losa inferior y la placa de yeso;
 - Nivelando la placa utilizando un nivel de mano;
 - Atornillando la placa de yeso, con tornillos, al centro del poste/canal;
 - Colocando la placa de yeso en sentido del centro hacia los extremos, y
 - Cortando el sobrante de placa de la ventana con cuchilla de mano, de acuerdo a los planos constructivos.
7. Coloca protecciones metálicas en las esquinas exteriores del muro:
- Fijando el esquinero metálico con tornillos, y
 - Verificando que éstas estén a plomo con nivel de mano.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El área de los muros trazada:
 - Parte de una escuadra definida, y
 - Corresponde con las especificaciones del plano constructivo.
2. Los bastidores metálicos para el muro armados:
 - Se encuentran colocados de acuerdo a las especificaciones del plano constructivo;
 - Presentan canales anclados a la losa inferior con tornillos colocados en zigzag con separación entre cada uno no mayor a 61 centímetros;
 - Presentan canales anclados a la losa superior con anclas expansivas, colocadas en zigzag con separación no mayor a 61 centímetros;
 - Tienen los postes atornillados a escuadra con el canal superior e inferior a una distancia máxima de 61 centímetros entre ellos y con un centímetro menor de la altura total del muro;

- Están libres de juego/movimiento, y
 - Tiene los postes a plomo.
3. Los refuerzos para la ventana y caja eléctrica armados:
- Se encuentran colocados a nivel y en la posición de acuerdo con las especificaciones del plano constructivo;
 - Se encuentran atornillados a los postes con patines de 10 centímetros mínimo de longitud;
 - Tiene tiras de madera colocadas perimetralmente y fijadas con tornillos en el marco de la ventana;
 - Están libres de juego/movimiento, y
 - Están colocados a escuadra.
4. Las placas colocadas en el muro:
- Están puestas con holguras de un centímetro en las losas inferior y superior;
 - Se encuentran situadas en forma alternada y cuatrapeada;
 - Se encuentran fijadas a la estructura metálica con tornillos colocados a paño en espacios no mayores a 30 centímetros;
 - Presentan un mínimo de 9 tornillos por metro cuadrado;
 - Se encuentran colocadas a plomo;
 - Presentan tornillos de refuerzo a una distancia de 2 centímetros del original, cuando un tornillo ha perforado el cartoncillo;
 - Corresponden con las especificaciones del plano constructivo, y
 - Presentan bordes lisos y sin protuberancias.
5. Las protecciones metálicas de las esquinas colocadas:
- Se encuentran a plomo, y
 - Presentan tornillos en zigzag cada 15 centímetros.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Orden: | La manera en que durante la jornada el área de trabajo está libre de objetos ajenos al material y herramienta de trabajo y estos permiten el libre paso. |
| 2. Responsabilidad: | La manera en que al atornillar canales/postes/placas de yeso, toma los tornillos directamente del contenedor. |

GLOSARIO

- | | |
|----------------|---|
| 1. A nivel: | Refiere a que un objeto se encuentra a 180 grados/horizontal |
| 2. A plomo: | Refiere a que un objeto se encuentra a 90 grados/vertical. |
| 3. Patín/es: | Se refiere a las paredes laterales del canal/poste. |
| 4. Tiralíneas: | Instrumento que sirve para el trazo de líneas. Consta de una cuerda delgada con polvo de color. |

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0438	Instalar plafones de placa de yeso en interiores

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el trazado para la colocación del plafón:
- Marcando la altura en uno de los muros de acuerdo con las especificaciones del plano constructivo;
 - Transfiriendo al resto de los muros el nivel de altura con un nivel láser, y
 - Marcando las líneas guía para el ángulo perimetral con un tiralíneas de acuerdo con las marcas en los muros.

2. Arma la estructura metálica para el plafón:
 - Atornillando el ángulo perimetral de acuerdo con el material de los muros;
 - Tensando el alambre galvanizado a utilizar, con un taladro/atornillador eléctrico;
 - Atornillando los ángulos colgantes en la losa superior, en las marcas previamente realizadas de acuerdo con el plano constructivo;
 - Amarrando el alambre a los ángulos colgantes realizando tres vueltas en una pulgada;
 - Presentando la canaleta de carga de acuerdo con las especificaciones del plano constructivo;
 - Fijando los canales listón al ángulo perimetral en posición perpendicular a las canaletas de carga;
 - Amarrando los canales listón a las canaletas de carga, con tres amarres por pulgada, con alambre galvanizado;
 - Verificando el nivel de la estructura, utilizando nivel de mano, y
 - Fijando las canaletas de carga a los canales listón, con tres amarres por pulgada, con alambre galvanizado.
3. Coloca las placas de yeso:
 - Alineándolas con los postes y canales, y
 - Atornillando a paño las placas de yeso en forma perpendicular al canal listón sin perforar el cartoncillo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El área del plafón trazada:
 - Tiene las líneas guías marcadas en cada uno de los muros de acuerdo con la altura especificada en el plano constructivo;
 - Se encuentra a nivel, y
 - Tiene las dimensiones especificadas en el plano constructivo.
2. La estructura metálica para el plafón armada:
 - Presenta el ángulo perimetral fijado a la altura especificada en el plano constructivo, con tornillos de acuerdo con el tipo de material del muro, sin juego/movimiento;
 - Presentan ángulos colgantes fijados con tornillos cada 122 centímetros, en el mismo sentido a la canaleta de carga y de acuerdo con lo especificado en el plano constructivo y sin juego/movimiento;
 - Presenta canales listón atornillados cada 61 centímetros al ángulo perimetral;
 - Presenta canales listón amarrados a la canaleta de carga en forma perpendicular con alambre galvanizado con tres giros por pulgada;
 - Presenta canaleta de carga amarrada a ángulos de carga con alambre galvanizado con tres giros por pulgada, y
 - Se encuentra nivelada en todos sus extremos.
3. Las placas colocadas en el plafón:
 - Se encuentran colocadas en forma alternada y cuatrapeada;
 - Se encuentran fijas a la estructura metálica con tornillos colocados a paño en espacios no mayores a 20 centímetros;
 - Se encuentran colocadas a nivel;
 - Presentan tornillos de refuerzo sobre el canal/poste a 2 centímetros del tornillo que perforó el cartoncillo de la placa de yeso;
 - Corresponden con las especificaciones del plano constructivo, y
 - Presentan bordes lisos y sin protuberancias.

GLOSARIO

1. Cuatrapeada: Colocación de la placa en forma escalonada semejando la forma en que se colocan los ladrillos en un muro, evitando la coincidencia de los bordes verticales de la pieza inferior con los de la pieza superior.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0439	Tratar las juntas, esquinas interiores, cajas eléctricas e imperfecciones en las superficies construidas

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Trata esquinas interiores y exteriores:
 - Aplicando de manera uniforme el compuesto, con una espátula de 10/15 centímetros en la unión de las placas, del centro hacia los extremos en ambas placas;
 - Pegando la cinta doblada a la mitad en la unión de las placas, sobre la capa fresca de compuesto; Corroborando que el centro de la cinta quede sobre la junta;
 - Cubriendo la cinta de manera uniforme con una capa fina de compuesto, y
 - Retirando con una espátula el excedente de compuesto.
2. Trata juntas en bordes rebajados y en bordes cuadrados:
 - Aplicando sobre la junta compuesto con una espátula de 10/15 centímetros en forma uniforme;
 - Pegando la cinta en la junta, sobre la capa fina fresca de compuesto;
 - Verificando que el centro de la cinta quede sobre la junta;
 - Aplicando de manera uniforme una capa fina de compuesto a lo largo de la cinta hasta cubrirla, y
 - Retirando con una espátula el excedente de compuesto.
3. Trata tornillos y la caja eléctrica :
 - Aplicando sobre los tornillos el compuesto, con una espátula de 10/15 centímetros, en forma de cruz/en línea recta, y
 - Aplicando compuesto en el perímetro de la caja eléctrica.
4. Trata las imperfecciones:
 - Lijando suavemente la superficie con una lija de agua del No. 100, una vez seco el compuesto, hasta eliminar todos los bordes y protuberancias, y
 - Aplicando de manera uniforme una capa de compuesto sobre las imperfecciones hasta cubrirlas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El muro y plafón tratado:
 - Corresponde con las especificaciones del plano constructivo;
 - Tiene esquinas interiores y exteriores perfiladas;
 - Tiene la cinta pegada en las juntas libre de dobleces/protuberancias, y
 - Tiene las capas de compuesto aplicadas sobre juntas y tornillos, libres de bordos y uniformes.

GLOSARIO

1. Cinta: Tira de papel para dar acabado a las juntas y esquinas formadas con placas de yeso.
2. Compuesto: Se le llama así a la mezcla/pasta utilizada para resanar/cubrir imperfecciones/juntas/tornillos.
3. Junta: Se refiere a la unión de dos placas de yeso.

Elda Fernández Ruvalcaba, Directora de Asuntos Jurídicos del CONOCER y Prosecretaria del Comité Técnico del CONOCER, con fundamento en las Clausulas Décima Tercera, inciso f) del Contrato Constitutivo del CONOCER; artículos 8 fracción III, 10 fracciones V y VI, y 30 fracciones XI y XIV del Estatuto Orgánico del CONOCER; se comunica que el presente Acuerdo SO/I-11/09.04, S es fiel de lo desahogado y aprobado en la Primera Sesión Ordinaria de 2011, del H. Comité Técnico del CONOCER.- Se expide a los diez días del mes de marzo de dos mil once, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.