

CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES

ACUERDO SO/II-12/10.01,S mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba los Estándares de Competencia EC0211, EC0212, EC0213, EC0217 y EC0206.

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

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Segunda Sesión Ordinaria de 2012, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el veinticuatro de mayo de 2012, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/II-12/10.01,S

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 3o. fracción III, 47, 48, 49 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 11, y 47 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, Contrato de Fideicomiso Cláusulas Décimo Séptima y Décimo Quinta, inciso f), 13 fracción II, 16, 19, 20 fracción II, 21, 22, 23, 25, 26 y 27 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de noviembre de 2009, 8 fracción III, 16 fracción II, y 18, fracción VI, 19 fracciones IX, XIII, XXIX, XXVII, XXXII, 30 fracción XI de su Estatuto Orgánico, este H. Comité Técnico aprueba los Estándares de Competencia (EC), que se describen a continuación y cuyo contenido es responsabilidad de la Entidad.

1. Prestación de servicios para modificar la coloración del cabello
2. Prestación de servicios para peinado de cabello
3. Impartición de cursos de formación de capital humano de manera presencial grupal
4. Monitoreo de sistemas de videovigilancia
5. Coordinación de grupos de trabajo de línea

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0211	Prestación de servicios para modificar la coloración del cabello

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como Tinturistas/Coloristas del cabello y que dentro de sus actividades se encuentran preparar las condiciones de uso e higiene de herramientas y mobiliario de la estación de trabajo y modificar el color del cabello.

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:

Este EC presenta las funciones elementales que una persona debe saber hacer con respecto a la función de Prestación de servicios de modificar la coloración del cabello, que consta de preparar las condiciones de uso e higiene de herramientas y mobiliario de la estación de trabajo donde verifica las condiciones de seguridad del equipo eléctrico y de la estación de trabajo, proporciona mantenimiento preventivo a las herramientas de trabajo, higieniza herramientas y mobiliario, desinfecta las herramientas, entre otras actividades y modificar el color del cabello, donde recibe al cliente, determina el tipo de coloración a usar en la cabellera, prepara la fórmula del tinte, aplica tinte directo para retoque de crecimientos, elimina los residuos de tinte y lava la cabellera del cliente. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de contar para realizar un 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.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Cámara Mexicana de la Industria del Embellecimiento Físico.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional:

Estilista

Ocupaciones asociadas:

Estilista

Peluquero

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 bolerías

Subrama:

81211 Salones y clínicas de belleza y peluquerías

Clase:

812110 Salones y clínicas de belleza y peluquerías

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:

- Cámara Mexicana de la Industria del Embellecimiento Físico (CAMIEF)
- Consejo Mexicano del Embellecimiento Físico (COMIEF)
- Estética Conchita, S.A. de C.V.
- Estética Sergio, S.A. de C.V.
- Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o simulada.

Apoyos:

Se requiere una estación de lavado de cabello, estación de trabajo y de químicos con materiales, herramientas y mobiliario, la participación de personas para las modificaciones de color del cabello. Así como los requerimientos e insumos específicos de la función individual a evaluar.

Duración estimada de la evaluación

- Evaluación en gabinete 1 hora aproximadamente, evaluación en campo de 4 horas aproximadamente.

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

Prestación de servicios para modificar la coloración del cabello

Elemento 1 de 2

Preparar las condiciones de uso e higiene de herramientas y mobiliario de la estación de trabajo

Elemento 2 de 2

Modificar el color del cabello

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0761	Preparar las condiciones de uso e higiene de herramientas y mobiliario de la estación de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Higieniza herramientas y mobiliario:
 - Al iniciar sus actividades,
 - Verificando que los recipientes a utilizar están limpios y libres de residuos de suciedad/polvo,
 - Preparando en el recipiente solución jabonosa con agua limpia y detergente,
 - Limpiando la mesa auxiliar en interior y exterior con tela limpia y con la solución jabonosa,
 - Cepillando peines, peine de desenredar, cepillo de cepillar y pinzas con un cepillo de cerda dura y con la solución jabonosa,
 - Verificando que los peines estén libres de residuos de productos químicos, y
 - Enjuagando las herramientas con agua limpia, hasta que no presenten residuos de solución jabonosa.
2. Desinfecta las herramientas:
 - Revisando en la etiqueta del desinfectante a emplear que contenga compuesto de cuaternario de amonio y el registro sanitario/ante autoridad competente, y
 - Aplicando el desinfectante con compuesto de cuaternario de amonio mediante rociado/sumergido en todas sus partes a peines y cepillo de cepillar, dejándolo actuar según las instrucciones del fabricante.
3. Organiza la mesa auxiliar:
 - Inspeccionando que en el abastecimiento contenga colores naturales y reflejos y peróxidos de 10, 20 y 30 volúmenes,
 - Revisando que las brochas de tinte, contenedor y cubridor impermeable estén libres de residuos de servicios anteriores, y
 - Verificando que la estación de trabajo tiene bote de basura con bolsa limpia y tapa.
4. Prepara la estación de lavado de cabello:
 - Corroborando que el lavabo del lavacabezas tenga suministro de agua,
 - Lavando el lavabo del lavacabezas con solución jabonosa y esponja/tela y enjuagándolo con agua limpia,
 - Verificando que las toallas/batas estén limpias,
 - Examinando que las botellas de champú y productos profesionales para el cuidado capilar estén abastecidas,
 - Revisando que el bote de basura contenga bolsa limpia y tapa, y
 - Colocando el peine para desenredar y cepillo de cepillar desinfectados previamente.

5. Reacondiciona la estación de trabajo:

- Al finalizar el servicio,
- Colocando las toallas/batas utilizadas en un depósito para prendas sucias,
- Enjuagando los peines, brocha de tinte y contenedor con abundante agua limpia, hasta que estén libres de residuos de productos químicos,
- Limpiando los residuos de productos químicos del cubridor impermeable con agua y detergente,
- Desechando la basura de la estación de trabajo generada por el cliente durante el servicio, y
- Acomodando las herramientas y materiales auxiliares utilizados en la mesa auxiliar.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La mesa auxiliar preparada:

- Presenta los peines, brochas de tinte, contenedor y cubridor libres de residuos de productos de servicios anteriores, y
- Contiene mandil/bata impermeable, cubridor impermeable, guantes plásticos, contenedor de productos químicos de uso profesional de plástico/vidrio/cerámica, brocha de tinte, probeta/vaso para medir líquidos, cucharillas medidoras, espátula, papel aluminio/film plástico, cronómetro/reloj, peines de corte y de cola, pinzas/picos de garza de plástico, gama/muestrario de colores, tintes de colores naturales y tintes con colores de reflejos, peróxidos de 10, 20 y 30 volúmenes, espejo de mano.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Estructura del cabello | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Raíz • Tallo | |
| 2. Tipos de pérdida anormal del cabello | Comprensión |
| <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de alopecia • Alopecia areata • Alopecia difusa • Alopecia androgénica | |
| 3. Propiedades del cabello | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Porosidad • Densidad • Elasticidad • Textura | |
| 4. Colorimetría básica | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Colores primarios y secundarios del Círculo cromático/Estrella de Oswald • Colores que neutralizan | |
| 5. Potencial de hidrógeno (pH) | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sus escalas • Escala para neutralizar el tinte | |
| 6. Concentración de volúmenes de peróxido | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • 10 a 40 volúmenes | |
| 7. Funciones del peróxido en el proceso de color | Conocimiento |
| 8. Prueba de tolerancia | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ingredientes y procedimiento | |
| 9. Formulación para lograr tonos | Aplicación |
| 10. Medidas preventivas de salud en el trabajo | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Limpieza: La manera en que su presentación personal es pulcra en ropa, manos y uñas limpias.

GLOSARIO:

1. Cuaternario de amonio: Es un compuesto antimicrobiano, de potente actividad desinfectante, de alto espectro y residualidad, siendo recomendados los cuaternarios de amonio de cuarta o quinta generación ya que son superiores en cuanto a actividad germicida, de baja espuma y tienen una alta tolerancia a las cargas de proteína y al agua dura, además por su baja toxicidad.
2. Desinfectar: Refiere al conjunto de medidas destinadas a eliminar los microorganismos que puedan existir sobre un objeto o ser vivo, mediante productos o procesos diversos.
3. Estación de trabajo: Es el área del establecimiento para realizar el servicio de modificación al color del cabello.
4. Film plástico: Se refiere a una película de plástico de grado alimenticio que se utiliza para aplicar separadamente diferentes fórmulas de tinte o decoloración, también se utiliza para recubrir el cabello a modo de gorra para promover la penetración de los productos.
5. Higienizar: Se refiere a bajar la carga bacteriana a través de una la limpieza con agua y jabón de herramientas y utensilios que no requieren de un método de desinfección.
6. Peróxidos de 10, 20 y 30 volúmenes: Se refiere al producto químico compuesto por hidrógeno que añade un electrón más a la molécula de oxígeno y su fuerza de aclaración se mide en volúmenes o en porcentajes de concentración 6 % (10 vol.), 9 % (20 vol.) y 12 % (30 vol.)
7. Reflejos: Se refiere a la tonalidad dominante en un color.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0762	Modificar el color del cabello

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente:
 - Saludando,
 - Ofreciendo tomar asiento,
 - Preguntando su nombre,
 - Mencionando su nombre, y
 - Preguntándole el tipo de servicio que requiere.
2. Determina el tipo de coloración a usar en la cabellera:
 - Colocando una toalla limpia por encima de los hombros,
 - Requisitando la ficha técnica,
 - Preguntando el tiempo transcurrido desde la última aplicación de tinte/primera vez que tiñe su cabello,
 - Preguntando el color que desea,
 - Examinando la altura del color natural y porcentaje de cabello cano,

- Determinando visualmente y al tacto la longitud, textura, densidad, porosidad y elasticidad de la cabellera,
 - Verificando la condición de la cabellera, de la piel cabelluda y la piel circundante al cráneo para detectar posibles trastornos y la presencia de irritaciones/erupciones,
 - Detectando la presencia de procesos químicos anteriores que estén contraindicados con el servicio que solicita,
 - Explicando el tiempo aproximado que durará el procedimiento,
 - Preguntando si está de acuerdo en el color/efecto propuesto,
 - Proponiendo el color conforme al diagnóstico previo, y
 - Comunicando al cliente las posibilidades/imposibilidades técnicas de lograr el resultado deseado.
3. Prepara la fórmula del tinte:
- Colocándose guantes plásticos y mandil impermeable,
 - Registrando la formulación a aplicar en la ficha técnica,
 - Determinando el tono del color y concentración de volúmenes de peróxido para obtener el color acordado con el cliente,
 - Midiendo/pesando los ingredientes conforme a las instrucciones del fabricante y la longitud de la cabellera, y
 - Mezclando los ingredientes hasta obtener una composición homogénea en textura y color.
4. Aplica tinte directo para retoque de crecimientos:
- Colocando el cubridor impermeable al cliente,
 - Cepillando la cabellera con cepillo plano de puntas a raíz y de la nuca a la parte superior,
 - Solicitando que retire alhajas y accesorios de orejas, cuello y cabellera, que interfieran en el proceso a realizar,
 - Cubriendo la piel alrededor de la línea de implante de la cabellera con un producto protector.
 - Separando la cabellera por secciones,
 - Aplicando la fórmula con brocha únicamente en crecimientos por secciones y sub secciones paralelas no mayores a un centímetro de grosor hasta concluir con toda la cabellera,
 - Permitiendo la oxigenación de la fórmula mediante levantamientos de cabello con la cola de la brocha de tinte/cola de peine no metálico, y
 - Registrando en el cronómetro/reloj el tiempo de exposición conforme a las instrucciones del fabricante, a partir de que se concluye la aplicación de la fórmula.
5. Retoca el color existente:
- Humedeciendo la cabellera en medios y puntas,
 - Aplicando con brocha de tinte la fórmula en medios y puntas,
 - Registrando en el cronómetro/reloj el tiempo de exposición conforme a las instrucciones del fabricante, a partir de que se concluye la aplicación de la fórmula,
 - Impregnando la fórmula en la cabellera con el peine de dientes abiertos/masaje con los dedos, y
 - Comenzando la aplicación por la nuca hacia el frontal hasta la coronilla, continuando con los laterales de derecha a izquierda y el frontal desde las puntas hacia el crecimiento.
6. Elimina los residuos de tinte:
- Proporcionando indicaciones para adaptarse en el reposa-nucas y sillón,
 - Comprobando que la temperatura del agua sea tibia,
 - Emulsionando el tinte con poca agua en toda la cabellera, en dos ocasiones,
 - Masajeando las sienes y frente con la cabellera y el tinte emulsionado en dos ocasiones,
 - Verificando que toda la piel cabelluda está libre de concentraciones de tinte, y
 - Enjuagando abundantemente la cabellera hasta que el agua salga clara.

7. Lava la cabellera del cliente:

- Poniendo aproximadamente 10 mililitros de un champú fijador/neutralizador de color, previo esparcido entre las palmas de ambas manos,
- Aplicando el champú en todas las zonas de la cabeza, mediante masaje con las yemas de los dedos,
- Esparciendo el agua jabonosa a lo largo de la cabellera,
- Evitando los escurrimientos de agua en la cara, cuello y ropa del cliente,
- Enjuagando la cabellera hasta eliminar residuos de champú y de productos acondicionadores,
- Quitando el exceso de agua a la cabellera con una toalla limpia y envolviéndola fijamente,
- Secando la frente y las conchas auditivas de las orejas con toalla/algodón/papel desechable, sin ejercer fricción,
- Acondicionando la cabellera con el producto recomendado por el fabricante,
- Desenredando la cabellera de punta a raíz y del cabello interior al cabello exterior con peine tipo machete/hacha,
- Retirando del peine y de la rejilla del lavabo del lavacabezas los cabellos residuales,
- Depositando en el bote con tapa los cabellos residuales,
- Proporcionando al cliente las instrucciones de cuidado posterior,
- Quitando la humedad restante a la cabellera con secador de mano,
- Presentando al cliente el resultado obtenido para obtener su conformidad, y
- Retirando el cubridor impermeable y toalla al cliente.

8. Prepara la fórmula decolorante:

- Colocándose guantes plásticos y mandil impermeable,
- Determinando la cantidad de polvo decolorante y volúmenes de peróxido conforme a la etapa de decoloración a obtener,
- Midiendo/pesando los ingredientes conforme a las instrucciones del fabricante y la longitud de la cabellera,
- Cortando tiras de papel aluminio/film plástico más anchas que las secciones a decolorar;
- Colocando el vestuario de protección al cliente, y
- Mezclando los ingredientes hasta obtener una composición homogénea.

9. Decolora el cabello:

- Cepillando la cabellera con cepillo plano de puntas a raíz y de la nuca a la parte superior,
- Solicitando que retire alhajas y accesorios de orejas, cuello y cabellera, que interfieran en el proceso a realizar,
- Seccionando la cabellera con pinzas plásticas,
- Aplicando la fórmula decolorante con brocha de tinte sobre el papel aluminio/film plástico y posteriormente otra cantidad de producto encima del cabello,
- Realizando la decoloración del cabello lo más cercano a la piel cabelluda en cada sub sección,
- Doblando el papel aluminio/film plástico y sellándolo con dobleces verticales en los bordes de aproximadamente un centímetro,
- Revisando que los dobleces estén libres de derrame de fórmula decolorante,
- Verificando la etapa de decoloración de la primera sub sección realizada,
- Separando el cabello a decolorar con un peine de cola en sub secciones de acuerdo al ancho del papel aluminio/film plástico y al efecto deseado por el cliente,
- Eliminando la fórmula decolorante de las sub secciones que han logrado la etapa de decoloración deseada mediante enjuague con agua, y
- Enjuagando abundantemente la cabellera con agua tibia sin ejercer fricción hasta que el agua esté libre de fórmula decolorante.

10. Matiza el cabello decolorado con tinte:

- Determinando el tono de color y concentración de volúmenes de peróxido para obtener el color acordado con el cliente,
- Midiendo/pesando los ingredientes conforme a las instrucciones del fabricante y la longitud de la cabellera,
- Mezclando los ingredientes hasta obtener una composición homogénea en textura y color,
- Quitando la humedad restante de la cabellera con toalla limpia sin ejercer fricción,
- Aplicando el tinte con brocha en el cabello decolorado, y
- Verificando el tiempo de exposición del tinte de acuerdo a las instrucciones del fabricante.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La ficha técnica elaborada:

- Contiene el nombre del cliente,
- Tiene el porcentaje de cabello cano y el color natural/tono cosmético del cabello,
- Indica el tono de color deseado por el cliente,
- Menciona los procesos anteriores realizados a la cabellera,
- Contiene el resultado de la prueba de tolerancia,
- Contiene la fecha de aplicación de la fórmula,
- Detalla la fórmula a emplear el tono de color y concentración de volúmenes de peróxido,
- Describe el procedimiento a seguir para obtener el tono/etapa de decoloración requerida, y
- Contiene observaciones.

2. El cabello con tinte directo:

- Muestra la piel cabelluda sin concentraciones de tinte,
- Presenta el color uniforme desde las raíces a las puntas,
- Está libre de resequedad y con brillo,
- Tiene la piel circundante al cráneo y orejas sin manchas de tinte, y
- Muestra el color acordado con el cliente.

3. El cabello decolorado:

- Presenta las sub secciones decoloradas uniformemente en toda su longitud,
- Está libre de resequedad y con brillo,
- Tiene elasticidad sin romperse,
- Muestra la decoloración sin llegar la piel cabelluda,
- Contiene las sub secciones contiguas de color natural/cosmético libres de decoloración,
- Tiene la cantidad de cabello decolorada conforme lo solicitado por el cliente, y
- Tiene el color acordado con el cliente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|----------------|--|
| 1. Amabilidad: | La manera en que brinda un trato cordial al cliente durante el tiempo que proporciona el servicio. |
| 2. Iniciativa: | La manera en que recomienda la aplicación de un producto profesional post coloración para preservar los resultados y mejorar la condición de la cabellera. |
| 3. Limpieza: | La manera en que limpia las salpicaduras de productos químicos en la piel del cliente/especialista. |

GLOSARIO:

1. Emulsionar: Se refiere a la acción de mezclar el tinte con agua para obtener una mezcla más ligera, fijar pigmentos y facilitar su enjuagado final.
2. Erupciones: Alteraciones de la piel que indican algún trastorno en el correcto estado de la misma.
3. Ficha técnica: Se refiere al documento de elaboración libre que se utiliza para registrar el diagnóstico y llevar el control de fórmulas de tinte aplicadas en cada cliente.
4. Línea de implante: Se refiere al contorno exterior que delimita los crecimientos con la parte de piel que no tiene cabello.
5. Matizar: Se refiere a la acción de depositar pigmentos para neutralizar o fortalecer un reflejo en un cabello que ya ha sido procesado químicamente.
6. Oxigenación de la fórmula: Se refiere a la acción de levantar los mechones del cabello durante el proceso de teñido para facilitar la ventilación y la evaporación de los componentes amoniacales de los oxidantes.
7. Posibles trastornos: Son las irregularidades en el aspecto y condición de la piel cabelluda y del cabello.
8. Producto profesional: Son aquellos que se emplean para el cuidado de la cabellera como mascarillas, ampolletas, enjuagues que suavizan, acondicionan, dan brillo, hidratan, reestructuran la fibra capilar y protegen el color y que son de uso exclusivo para estilistas.
9. Producto protector: Es el que se emplea para proteger la piel fuera de la línea de implante de manchas de tinte, ya sea en aceite/crema/vaselina u otros.
10. Sub sección: Se refiere a que cada sección de la cabellera se divide en mechas más delgadas para tener una aplicación de tinte/decoloración de cabello más precisa.

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0212	Prestación de servicios para peinado de cabello

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como peinadores de cabello y que dentro de sus actividades se encuentran preparar las condiciones de uso e higiene de herramientas y mobiliario de la estación de trabajo y realizar peinados de cabello básicos.

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:

Este EC presenta las funciones elementales que una persona debe saber hacer con respecto a la función de prestación de servicios de peinado del cabello, que consta de preparar las condiciones de uso e higiene de herramientas y mobiliario de la estación de trabajo donde verifica las condiciones de seguridad del equipo eléctrico y de la estación de trabajo, proporciona mantenimiento preventivo a las herramientas de trabajo, higieniza herramientas y mobiliario, desinfecta las herramientas, entre otras actividades y realizar peinados de cabello básicos donde recibe al cliente, prepara la cabellera del cliente para el proceso de peinado y recomienda el modelo de peinado. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de contar para realizar un 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.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Cámara Mexicana de la Industria del Embellecimiento Físico.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional:

Estilista

Ocupaciones asociadas:

Estilista

Peluquero

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 bolerías

Subrama:

81211 Salones y clínicas de belleza y peluquerías

Clase:

812110 Salones y clínicas de belleza y peluquerías

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:

- Cámara Mexicana de la Industria del Embellecimiento Físico (CAMIEF)
- Consejo Mexicano del Embellecimiento Físico (COMIEF)
- Estética Conchita, S.A. de C.V.
- Estética Sergio, S.A. de C.V.
- Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación:

Detalles de la práctica: El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o simulada.

Apoyos: Se requiere una estación de lavado de cabello y estación de peinado con materiales, herramientas y mobiliario, la participación de personas para los diferentes estilos de peinado o maniqués sólo en el caso de que no se presentaran los modelos. Así como los requerimientos e insumos específicos de la función individual a evaluar.

Duración estimada de la evaluación

- Evaluación en gabinete 1 hora aproximadamente, evaluación en campo de 3 horas y media aproximadamente.

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

Prestación de servicios para peinado de cabello

Elemento 1 de 2

Preparar las condiciones de uso e higiene de herramientas y mobiliario de la estación de trabajo

Elemento 2 de 2

Realizar peinados de cabello básicos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E763	Preparar las condiciones de uso e higiene de herramientas y mobiliario de la estación de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones de seguridad del equipo eléctrico y de la estación de trabajo:
 - Revisando que los cables de alimentación de energía eléctrica de los aparatos para la prestación del servicio no contengan enmendaduras con alguna cinta para aislar,
 - Identificando en los aparatos eléctricos el logotipo de UL/NOM y el voltaje requerido por éstos,
 - Constatando que la tomacorriente de los contactos de energía eléctrica establecen conexión sin emitir chispas, sin derretimiento en su estructura y sujetos a la pared, y
 - Verificando que el botiquín de primeros auxilios contenga al menos: Alcohol, agua oxigenada/antiséptico, gasas, curitas, micropore, guantes, paracetamol.
2. Proporciona mantenimiento preventivo a las herramientas de trabajo:
 - Limpiando las placas/partes térmicas de las planchas y tenazas de cabello con una tela de algodón limpia y alcohol/agua limpia, hasta que estén libres de residuos de productos cosméticos,
 - Cepillando al filtro de aire del secador de mano el polvo y los cabellos residuales con cepillo seco de cerda suave, y
 - Colocando el filtro de aire al secador de mano hasta que quede fijo y sin juego.
3. Higieniza herramientas y mobiliario:
 - Al iniciar sus actividades,
 - Verificando que los recipientes a utilizar están limpios y libres de residuos de suciedad/polvo,
 - Preparando en el recipiente solución jabonosa con agua limpia y detergente,
 - Limpiando la mesa auxiliar en interior y exterior con tela limpia y con la solución jabonosa,
 - Cepillando peines, peine de desenredar, pinzas, cepillos redondos y de cepillar con un cepillo de cerda dura y con la solución jabonosa,
 - Quitando los cabellos residuales de cepillos con un peine de cola y posteriormente con los dedos,
 - Enjuagando las herramientas con agua limpia, hasta que no presenten residuos de solución jabonosa,
 - Verificando que los cepillos estén libres de residuos de cabello,
 - Limpiando el mango y boquilla del secador de mano con tela limpia y con la solución jabonosa;
 - Colocando las herramientas lavadas en recipiente/tela de algodón limpia, y
 - Limpiando del sillón de corte los cabellos y residuos con tela limpia y solución jabonosa.

4. Desinfecta las herramientas:
 - Revisando en la etiqueta del desinfectante a emplear que contenga compuesto de cuaternario de amonio y el registro sanitario/ante autoridad competente, y
 - Aplicando el desinfectante con compuesto de cuaternario de amonio mediante rociado/sumergido en todas sus partes a peines, cepillos, mango del secador de mano, dejándolo actuar según las instrucciones del fabricante.
5. Organiza la mesa auxiliar:
 - Inspeccionando que los cepillos estén sin cerdas dobladas,
 - Retirando del área de trabajo las herramientas que no estén en condiciones de uso,
 - Colocando las herramientas completamente secas conforme a su clasificación y las necesarias para la prestación del servicio, y
 - Verificando que la estación de trabajo tiene bote de basura con bolsa limpia y tapa.
6. Prepara la estación de lavado de cabello:
 - Corroborando que el lavabo del lavacabezas tenga suministro de agua,
 - Lavando el lavabo del lavacabezas con solución jabonosa y esponja/tela y enjuagándolo con agua limpia,
 - Verificando que las toallas/batas estén limpias,
 - Examinando que las botellas de champú y productos profesionales para el cuidado capilar estén abastecidas,
 - Revisando que el bote de basura contenga bolsa limpia y tapa, y
 - Colocando el peine para desenredar y cepillo de cepillar desinfectados previamente.
7. Reacondiciona la estación de trabajo:
 - Al finalizar el servicio,
 - Colocando las toallas/batas utilizadas en un depósito para prendas sucias,
 - Desconectando las herramientas eléctricas desde la clavija,
 - Enrollando los cables de alimentación eléctrica por separado de los aparatos,
 - Desechando la basura de la estación de trabajo generada por el cliente durante el servicio, y
 - Acomodando las herramientas y materiales auxiliares utilizados en la mesa auxiliar.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La mesa auxiliar preparada:
 - Presenta los cajones limpios, libre de residuos y cabellos,
 - Contiene cepillos sin residuos de cabello,
 - Muestra las planchas y tenazas libres de residuos de productos de servicios anteriores, y
 - Contiene tenazas térmicas de al menos dos diámetros distintos, planchas térmicas lisas de al menos dos tamaños, secador de mano con boquilla, difusor, peines de cola y de 4 púas, cepillos redondos térmicos/cerdas de varios diámetros, plano para cepillar y pulidor, pinzas/picos de garza para seccionar la cabellera, ligas, pasadores, horquillas, laca en aerosol, gel y espejo de mano.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Anatomía del cráneo y Zonas de la cabeza | Conocimiento |
| 2. Estructura del cabello | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Raíz • Tallo | |
| 3. Tipos de pérdida anormal del cabello | Comprensión |
| <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de alopecia • Alopecia areata • Alopecia difusa • Alopecia androgénica | |

- | | | |
|----|---|--------------|
| 4. | Trastornos de la piel cabelluda | Comprensión |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Caspa • Tiña • Seborrea • Pediculosis | |
| 5. | Propiedades del cabello | Conocimiento |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Porosidad • Densidad • Elasticidad • Textura | |
| 6. | Medidas de precaución en el uso de aparatos eléctricos | Conocimiento |
| 7. | Medidas preventivas de salud en el trabajo | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

- | | | |
|----|-----------|--|
| 1. | Limpieza: | La manera en que su presentación personal es pulcra en ropa, manos y uñas limpias. |
|----|-----------|--|

GLOSARIO:

- | | | |
|----|---------------------------|---|
| 1. | Cuaternario de amonio: | Es un compuesto antimicrobiano, de potente actividad desinfectante, de alto espectro y residualidad, siendo recomendados los cuaternarios de amonio de cuarta o quinta generación ya que son superiores en cuanto a actividad germicida, de baja espuma y tienen una alta tolerancia a las cargas de proteína y al agua dura, además por su baja toxicidad. |
| 2. | Desinfectar: | Refiere al conjunto de medidas destinadas a eliminar los microorganismos que puedan existir sobre un objeto o ser vivo, mediante productos o procesos diversos. |
| 3. | Difusor: | Es el aditamento complementario al secador de mano utilizado para eliminar o suavizar la corriente de aire y permitir que el cabello se seque de una manera más natural. |
| 4. | Estación de Trabajo: | Es el área del establecimiento para realizar el servicio de peinado de cabello. |
| 5. | Filtro de aire: | Es un filtro ubicado en la parte posterior del secador de mano, cuya función es impedir que las partículas del ambiente puedan entrar al motor y afectar el correcto funcionamiento del mismo. |
| 6. | Higienizar: | Se refiere a bajar la carga bacteriana a través de una limpieza con agua y jabón de herramientas y utensilios que no requieren de un método de desinfección. |
| 7. | Mantenimiento preventivo: | Es el que pretende la prevención de fallas a/mantener en óptimas condiciones de uso las herramientas necesarias para la prestación del servicio. |
| 8. | NOM: | Refiere a la sigla de Norma Oficial Mexicana, que son de uso obligatorio en lo que su alcance describe. |
| 9. | UL: | Refiere a la sigla de Underwriters Laboratories, organización independiente encargada de probar la seguridad de los productos que salen al mercado. |

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0764	Realizar peinados de cabello básicos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente:
 - Saludando,
 - Ofreciendo tomar asiento,
 - Preguntando su nombre,
 - Mencionando su nombre, y
 - Preguntándole el tipo de servicio que requiere.
2. Diagnostica la condición de la cabellera y piel cabelluda del cliente:
 - Antes de realizar el servicio,
 - Solicitando que retire alhajas y accesorios de orejas, cuello y cabellera que interfieran en los procesos,
 - Colocando una toalla limpia al contorno del cuello y que cubra los hombros,
 - Determinando visualmente y al tacto el tipo de piel cabelluda, la longitud, textura, densidad, porosidad, elasticidad y patrón de ondulación de la cabellera, y
 - Comprobando la condición de la cabellera y de la piel cabelluda para detectar posibles trastornos.
3. Prepara la cabellera del cliente para el proceso de peinado:
 - Comprobando que la temperatura del agua sea tibia/de acuerdo a la temperatura que el cliente solicite,
 - Proporcionando indicaciones para adaptarse en el reposa-nucas y sillón,
 - Cepillando la cabellera de punta a raíz con el cepillo de cepillar,
 - Poniendo en la cabellera humedecida aproximadamente 10 mililitros del champú seleccionado, previo esparcido entre las palmas de ambas manos,
 - Aplicando el champú en todas las zonas de la cabeza, mediante masaje con las yemas de los dedos,
 - Esparciendo el agua jabonosa a lo largo de la cabellera,
 - Evitando los escurrimientos de agua en la cara, cuello y ropa del cliente,
 - Aplicando acondicionador a la cabellera de medios a puntas,
 - Enjuagando la cabellera con agua limpia hasta eliminar los residuos de champú y acondicionador,
 - Quitando el exceso de agua a la cabellera con una toalla limpia y envolviéndola fijamente,
 - Secando la frente y las conchas auditivas de las orejas con toalla/algodón/papel desechable, sin ejercer fricción,
 - Desenredando la cabellera de punta a raíz y del cabello interior al cabello exterior con peine tipo machete/hacha,
 - Retirando del peine y de la rejilla del lavabo del lavacabezas los cabellos residuales, y
 - Depositando en el bote con tapa los cabellos residuales.
4. Recomienda el modelo de peinado:
 - Cuestionando sobre la idea y necesidad que tiene acerca del estilo de peinado,
 - Escuchando la necesidad y preferencia que tiene el cliente,
 - Identificando la forma craneal y la línea de implante,
 - Constatando las características de la cabellera, físicas, de rostro y complexión del cliente,
 - Comunicando que tan alcanzables son las expectativas que tiene en relación al servicio que solicita,
 - Proponiendo el tipo y estilo de peinado de acuerdo al gusto, tipo de cabellera y morfología del cliente, y
 - Preguntando si está de acuerdo en el tipo y estilo propuesto.

5. Moldea la cabellera conforme a la técnica de brushing en forma lisa:
 - Quitando la humedad restante de la cabellera con toalla y con secador de mano sin secarla completamente,
 - Secando por sub secciones paralelas proporcionales al diámetro y la longitud del cepillo,
 - Alternando por sub secciones de ambos lados con movimientos de muñeca giratorios,
 - Manteniendo una distancia mínima de dos centímetros entre la cabellera y el secador de mano al suministrar aire,
 - Tensionando las sub secciones de raíz a punta, y
 - Dividiendo en la parte frontal la raya/partición acordada con el cliente.
6. Refuerza el brushing liso con proceso térmico de plancha:
 - Programando la temperatura de la plancha conforme al tipo de cabello,
 - Deslizando la plancha a lo largo de las sub secciones máximo 2 veces, con movimientos continuos de raíz a punta sin detenerse,
 - Protegiendo la raíz de la cabellera con un peine, en cada sub sección, y
 - Planchando por sub secciones no más gruesas de 2 centímetros y proporcionales a la longitud de las de las placas de la plancha.
7. Moldea la cabellera conforme a la técnica de ondulado con cepillo y anchoas en seco:
 - Quitando la humedad restante de la cabellera con toalla y con secador de mano sin secarla completamente,
 - Marcando las sub secciones a la forma del cepillo empleado,
 - Moldeando las sub secciones de raíz a punta con el secador de mano y el cepillo,
 - Tensionando las sub secciones con movimientos de muñeca,
 - Retirando el cepillo de las sub secciones sin distorsionar la forma adquirida,
 - Comprobando en cada sub sección que el cabello esté completamente seco,
 - Manteniendo una distancia mínima de dos centímetros entre la cabellera y el secador de mano al suministrar aire,
 - Enrollando entre los dedos cada sub sección sobre su base, sin doblar la punta del cabello,
 - Realizando sub secciones cuadradas para base de las anchoas,
 - Deteniendo las anchoas formadas con pinzas/pasadores, sin llevarlos a la boca para abrirlos,
 - Verificando que las pinzas/pasadores sostengan el cabello sobre su base,
 - Elaborando las anchoas en secuencia ascendente de nuca baja en ambos lados y coronilla, parietales y frontal,
 - Formando las anchoas de las sub secciones laterales en ángulos de 45°/en la dirección que se marcaron con el cepillo,
 - Retirando las pinzas/pasadores de las anchoas sin distorsionar la forma adquirida,
 - Desmontando las anchoas en la secuencia que fueron montadas, y
 - Terminando la parte frontal conforme a lo acordado con el cliente.
8. Refuerza el ondulado con proceso térmico de tenaza:
 - Programando la temperatura de la tenaza conforme al tipo de cabellera,
 - Enrollando las sub secciones en la tenaza, sin doblar las puntas de la cabellera, y
 - Protegiendo la raíz de la cabellera con un peine, en cada sub sección.
9. Realiza peinado centrado de Coleta con Chongo:
 - Posterior al brushing liso/ondulado,
 - Revisando que la cabellera esté libre de nudos,
 - Peinando y al mismo tiempo puliendo la cabellera uniformemente hacia el punto de sujeción,
 - Sujetando la coleta a la altura definitiva del chongo con liga y pasadores,

- Cubriendo la liga y pasadores de la coleta con un mechón de cabello,
 - Comprobando que la coleta está centrada,
 - Aplicando la laca en aerosol a una distancia mínima de 20 centímetros de la cabellera, y
 - Realizando el peinado final acordado con el cliente.
10. Proporciona volumen a la cabellera con crepe:
- Posterior a alguna técnica de moldeo,
 - Realizando sub secciones no más gruesas de 2 centímetros y proporcionales a la longitud entre los dedos,
 - Dividiendo las secciones uniformemente con línea recta/zigzag,
 - Formando el crepe del frente hacia atrás con peine/cepillo en ángulo de 135° de punta a raíz,
 - Aplicando la laca en aerosol a una distancia mínima de 20 centímetros de la cabellera, y
 - Peinando de adelante hacia atrás la parte libre de crepe.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El cabello moldeado con técnica de brusing:
 - Está liso uniformemente en todas sus secciones sin ondulación, gesto/marca/divisiones,
 - Está seco de raíz a punta en todas sus secciones, y
 - Está pulido.
2. El cabello reforzado con proceso térmico de plancha:
 - Está liso y libre de marcas de la plancha,
 - Tiene las partes internas lisas,
 - Muestra brillo, y
 - Contiene las puntas sin erizado.
3. El cabello moldeado con técnica de cepillo:
 - Está ondulado uniformemente,
 - Muestra los rizos proporcionales al mismo diámetro,
 - Contiene los rizos hacia una sola dirección, y
 - Tiene las puntas sin dobleces.
4. El cabello reforzado con proceso térmico de tenaza:
 - Está ondulado uniformemente,
 - Muestra los rizos proporcionales al mismo diámetro,
 - Contiene los rizos hacia una sola dirección, y
 - Tiene las puntas sin dobleces.
5. El cabello peinado con chongo:
 - Contiene la liga y pasadores ocultos,
 - Muestra un pulido uniforme,
 - Está centrado entre los laterales,
 - Presenta la laca en aerosol dispersa, y
 - Está rígido al punto de sujeción.
6. El cabello con volumen:
 - Está oculto, y
 - Está libre de cabellos enredados en la parte visible.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial al cliente durante el tiempo que proporciona el servicio.
2. Iniciativa: La manera en que recomienda la aplicación de un producto profesional para la cabellera del cliente, de acuerdo a la condición de ésta.
3. Orden: La manera en que secciona la cabellera y realiza el moldeado por secciones de nuca hasta la coronilla, parietales y frontal.

GLOSARIO:

1. Anchoas: Es la técnica que consiste en enrollar pequeños mechones de cabello sobre su propio eje, detenidos con una pinza o pasador para formar una onda o un rizo.
2. Brushing: Es la técnica de secado y moldeado del cabello, utilizando secador de mano y cepillo.
3. Crepe: Es la técnica que se utiliza para dar volumen al cabello que consiste en arrastrar con el peine algunos cabellos hacia la base del mechón.
4. Línea de implante: Se refiere al contorno exterior que delimita los crecimientos con la parte de piel que no tiene cabello.
5. Padrón de crecimiento: Se refiere a la clasificación de crecimientos de la cabellera y se define como flujo, remolino y mechón.
6. Padrón de ondulación: Se refiere a la cantidad del movimiento en el mechón de cabello y se define como liso, ondulado o extremadamente rizado.
7. Posibles trastornos: Son las irregularidades en el aspecto y condición de la piel cabelluda y del cabello
8. Producto profesional: Son aquellos que se emplean para el cuidado de la cabellera como mascarillas, ampolletas, enjuagues que suavizan, acondicionan, dan brillo, hidratan, reestructuran la fibra capilar y protegen el color y que son de uso exclusivo para estilistas.
9. Punto de sujeción: Es el área donde se recoge la cabellera como base para el peinado.
10. Sub sección: Se refiere a que cada sección de la cabellera se divide en mechas más delgadas para tener un patrón peinado más preciso.

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0217 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que imparten cursos de formación del capital humano de manera presencial y grupal.

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

El presente estándar de competencia se refiere a una función para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional, cabe señalar adicionalmente que para certificarse en este estándar de competencia no deberá ser requisito o impedimento el poseer un título profesional.

Descripción del Estándar de Competencia

El estándar de competencia impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial y grupal contempla las funciones sustantivas de preparar, conducir y evaluar cursos de capacitación. Preparar la sesión mediante la planeación de la sesión y la comprobación de la existencia y el funcionamiento de los recursos requeridos para la misma. Conducir la sesión realizando el encuadre, desarrollo y cierre, empleando técnicas instruccionales y grupales que faciliten el proceso de aprendizaje. Evaluar el aprendizaje antes, durante y al final del curso, considerando la satisfacción de los participantes.

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

El presente Estándar de Competencia actualiza al EC EC0048 "Impartición de cursos de capacitación presenciales", inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial, A.C.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del

Fecha de publicación en el D.O.F:

CONOCER:

Periodo de revisión/actualización del EC:

**Tiempo de Vigencia del Certificado de
competencia en este EC:**

2 años

3 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional

Capacitadores e instructores

Ocupaciones asociadas:

Capacitador

Facilitador

Instructor

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:

61 Servicios educativos

Subsector:

611 Servicios educativos

Rama:

6117 Servicios de apoyo a la educación

Subrama:

61171 Servicios de apoyo a la educación

Clase:

611710 Servicios de apoyo a la educación

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.

Se abroga el Estándar de Competencia: EC0048 "Impartición de cursos de capacitación presenciales", inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencia tramitados con base en el Estándar de Competencia EC0048 "Impartición de cursos de capacitación presenciales" que se abroga y que se encuentren pendientes de concluir, se resolverán conforme a la misma y tendrán para su conclusión un plazo máximo de cuatro meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Estándar de Competencia.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial A.C. (AMECAP)
- Asociación Mexicana de Bolsas de Trabajo A.C. (AMEBOT)
- Ixitia S.C.
- Capithum S. C.
- Genera Bienestar Meed S.C.
- DCI Consulting S.A de C.V.

- Integración de Servicios de Consultoría B & B S.A. de C.V.
- Financiera Rural
- Achieve Global Mexicana
- Grupo Capinte
- Profitalent S.C.
- Grupo Orsa

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0049 Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico.
- EC0084 Uso didáctico de las tecnologías de información y comunicación en procesos de aprendizaje: nivel básico.
- EC0077 Facilitación de aprendizaje presenciales

Aspectos relevantes de la evaluación

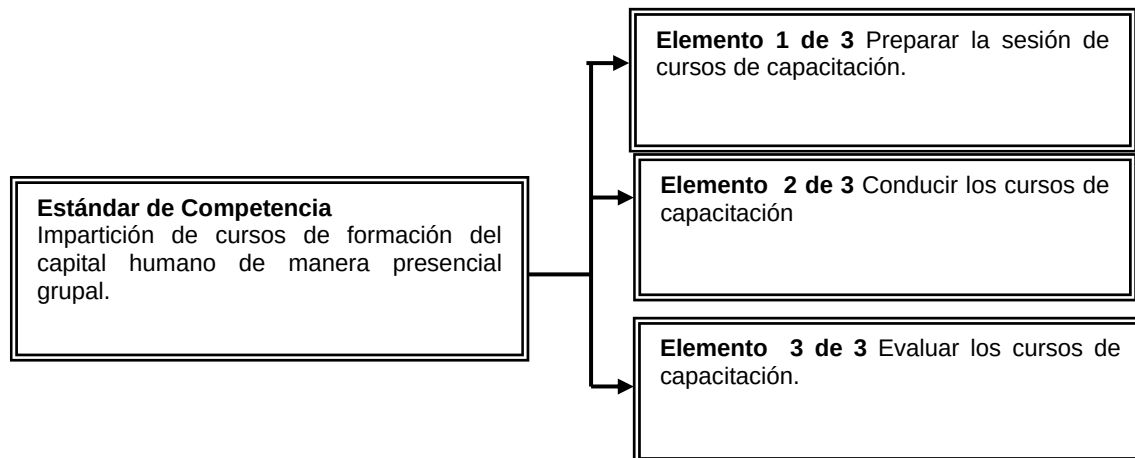
Detalles de la práctica	• Observar el encuadre, el desarrollo y cierre de un curso de formación que puede durar como mínimo una sesión.
Apoyos	• Material didáctico y equipo de apoyo

Duración estimada de la evaluación

- Evaluación en campo 3 horas
- Evaluación en gabinete 1 hora

Referencias de Información

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0774	Preparar la sesión de cursos de capacitación.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Comprueba la existencia y el funcionamiento de los recursos requeridos para la sesión:
 - Previo a su inicio;
 - De acuerdo con la lista de verificación derivada del diseño del curso;
 - Realizando pruebas de funcionamiento del equipo;

- Verificando la distribución del mobiliario y equipo conforme a la lista de verificación, y;
- Verificando la suficiencia del material de acuerdo al número de capacitandos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La lista de verificación sobre los requerimientos de la sesión:
 - Esta elaborada en formato impreso y/o digital;
 - Contiene nombre del curso;
 - Contiene nombre del instructor;
 - Contiene los campos para registrar la existencia de los materiales y equipos;
 - Corresponde con la carta descriptiva;
 - Corresponde con el número de capacitandos;
 - Corresponde con los materiales mencionados en la carta descriptiva, e;
 - Incluye los equipos requeridos acorde a los mencionados en la carta descriptiva.
2. La carta descriptiva diseñada:
 - Esta elaborada en formato impreso y/o digital;
 - Incluye el objetivo general;
 - Incluye los objetivos particulares;
 - Incluye el nombre del curso;
 - Incluye el nombre del instructor;
 - Establece el lugar de instrucción;
 - Indica la duración total del curso;
 - Incluye su contenido temático;
 - Indica la duración de cada actividad;
 - Describe las técnicas instruccionales;
 - Describe las técnicas grupales;
 - Especifica el material y equipo de apoyo a utilizar;
 - Especifica las actividades a desarrollar por el instructor;
 - Indica la forma de medir el aprendizaje;
 - Describe el perfil de los capacitandos;
 - Indica los conocimientos y habilidades que requiere el capacitando para ingresar al curso, y;
 - Se presenta sin errores ortográficos.
3. El objetivo general redactado en la carta descriptiva:
 - Contiene el sujeto;
 - Contiene la acción o comportamiento;
 - Contiene la condición de operación;
 - Describe la demostración de un conocimiento, o de un desempeño, o de un producto de aprendizaje a alcanzar por el participante, y;
 - Describe los dominios de aprendizaje cognitivo, psicomotriz, y/o afectivo en los que impactará el curso.
4. Los objetivos particulares redactados en la carta descriptiva:
 - Contienen el sujeto;
 - Contienen la acción o comportamiento;
 - Contienen la condición de operación;

- Describe la demostración de un conocimiento, o de un desempeño, o de un producto de aprendizaje a alcanzar por el participante;
 - Describe los dominios de aprendizaje cognitivo, psicomotriz, y/o afectivo en los que impactará el curso y;
 - Son congruentes con el objetivo general.
5. El contenido temático incluido en la carta descriptiva:
- Corresponde a los objetivos del curso;
 - Presenta una secuencia de lo simple a lo complejo, y;
 - Esta organizado en formato de tablas.
6. Las técnicas de instrucción descritas en la carta descriptiva:
- Corresponden con los objetivos de instrucción;
 - Corresponden con el contenido temático;
 - Están descritas de manera detallada, y;
 - Esta organizado en formato de tablas.
7. Las técnicas grupales descritas en la carta descriptiva:
- Corresponden con los objetivos de instrucción;
 - Corresponden con el contenido temático;
 - Están descritas de manera detallada, y;
 - Esta organizado en formato de tablas.
8. Las actividades a desarrollar por el instructor contenidas en la carta descriptiva:
- Corresponden con los objetivos de instrucción;
 - Corresponden con las técnicas instruccionales y grupales;
 - Están descritas de manera detallada, y;
 - Esta organizado en formato de tablas.
9. La forma de medir el aprendizaje contenida en la carta descriptiva:
- Indica el instrumento o forma de evaluación, e;
 - Indica el momento de la aplicación.
10. El tiempo contenido en la carta descriptiva:
- Considera el número total de horas para impartir el curso,
 - Considera el tiempo parcial a emplear en cada actividad descrita en la carta descriptiva, y;
 - La sumatoria de los tiempos parciales es igual al total de horas establecidas en el curso.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

AHV:	La manera en que
1. Orden	Integra la información contenida de la carta descriptiva de acuerdo a una secuencia de lo general a lo particular.
2. Responsabilidad	Revisa la suficiencia y disposición de los materiales y equipo de acuerdo al espacio y número de capacitandos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Dominios de aprendizaje

Comprensión

- a. Clasificación de objetivos en dominios de aprendizaje (cognitivo, psicomotriz y afectivo)

GLOSARIO

1. Dominios de aprendizaje: Es la clasificación de diversas conductas del individuo que permiten identificar la organización y jerarquización de los procesos para la adquisición de conocimientos.
2. Dominio de aprendizaje cognitivo: Se refiere a todas aquellas conductas en las que predominan los procesos mentales o intelectuales que abarcan desde la memorización hasta la aplicación de criterios y elaboración de juicios de una actividad intelectual compleja.
3. Dominio de aprendizaje psicomotriz: Se refiere a las conductas que se realizan con precisión, exactitud, facilidad, economía del tiempo y esfuerzo.
4. Dominio de aprendizaje afectivo: Se refiere a la interiorización de una actitud o valor.
5. Clasificación de objetivos: Establecer en que dominio de aprendizaje se clasifica cada uno de los objetivos redactados en la carta descriptiva
6. Carta descriptiva: Documento que utiliza el instructor o facilitador como guía para desarrollar una sola sesión o un curso completo. Puede encontrarse referida como guía instruccional o plan de sesión.
7. Forma de medir el aprendizaje Se refiere a la estrategia que utiliza el instructor para identificar el nivel de aprendizaje de los capacitandos, puede ser mediante instrumentos de evaluación, ejercicios, prácticas, dinámicas, etc.
8. Objetivo General: El que expresa el comportamiento o resultado final que se pretende obtener u observar del capacitando.
9. Objetivo Particular: El que expresa el comportamiento o resultado que se desea lograr en cada uno de los temas. El logro de los objetivos particulares asegura el logro del objetivo general.
10. Técnicas Instruccionales: Son herramientas que utiliza el instructor para desarrollar los temas del curso.
Las técnicas instruccionales a las que se refiere el estándar son:
 - Expositivas;
 - Diálogo o discusión/debate;
 - Demostración/Ejecución o Técnica de los cuatro pasos.
11. Técnicas Grupales: Son herramientas que utiliza el instructor para generar un clima de trabajo dentro del grupo.
La técnica grupal a la que se refiere el estándar es la técnica rompehielo.
12. Secuencia Jerárquica: Encadenamiento ordenado del aprendizaje expresado en los objetivos generales, particulares y específicos; manteniendo una subordinación entre sí.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0775	Conducir los cursos de capacitación.

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el encuadre:
 - Al inicio del curso;
 - Presentándose ante el grupo;
 - Presentando los objetivos a los capacitandos;
 - Mencionando la descripción general del desarrollo del curso;
 - Mencionando el temario del curso;

- Creando un ambiente participativo a través de preguntas al grupo;
 - Acordando con los capacitandos las expectativas del curso;
 - Explicando los beneficios del curso y su relación con la experiencia laboral y personal;
 - Acordando las reglas de operación del curso;
 - Realizando el contrato de aprendizaje de acuerdo con los objetivos, y;
 - De acuerdo con lo establecido en la carta descriptiva.
2. Emplea la técnica grupal de integración:
- Al inicio del curso;
 - Explicando el objetivo de la técnica;
 - Explicando las instrucciones de la técnica;
 - Participando junto con el grupo;
 - Mencionando el tiempo para realizar la técnica;
 - Controlando el tiempo para realizar la técnica, y;
 - Realizando la actividad de presentación entre los participantes.
3. Emplea la técnica instruccional expositiva:
- Presentando el objetivo del tema;
 - Desarrollando el contenido de acuerdo con la carta descriptiva;
 - Realizando la síntesis de la exposición, haciendo énfasis en los aspectos sobresalientes del mensaje, y;
 - Planteando preguntas dirigidas que verifiquen la comprensión del tema.
4. Emplea la técnica instruccional demostrativa:
- Presentando el objetivo de la actividad a desarrollar;
 - Ejemplificando la actividad a desarrollar;
 - Resolviendo dudas sobre la demostración realizada;
 - Permitiendo que los capacitandos realicen la práctica, y;
 - Retroalimentando sobre la práctica.
5. Emplea la técnica dialogo/discusión:
- Mencionando el tema a discutir;
 - Dividiendo al grupo en subgrupos;
 - Estableciendo reglas de participación;
 - Abriendo la discusión recordando el tema a ser discutido;
 - Propiciando la participación de los equipos;
 - Moderando la discusión, y;
 - Realizando una conclusión del tema.
6. Facilita el proceso de aprendizaje del grupo:
- Empleando técnicas para verificar la comprensión de los contenidos;
 - Utilizando ejemplos relacionados con los temas tratados;
 - Utilizando ejemplos relacionados con situaciones cotidianas;
 - Promoviendo comentarios sobre la utilidad de los temas en su vida profesional y personal;
 - Preguntando acerca de los conocimientos adquiridos durante los temas tratados;
 - Recuperando la experiencia previa de los capacitandos sobre el tema;
 - Dirigiendo la mirada a todos los capacitandos mientras realiza su exposición;
 - Manteniendo una postura dinámica dentro del espacio de capacitación;
 - Aclarando los tecnicismos utilizados;
 - Realizando cambios en el volumen de voz para mantener la atención de los participantes;

- Utilizando un tono de voz audible a todos los participantes;
 - Realizando los ajustes que permitan la facilitación del proceso de aprendizaje de acuerdo a las características del grupo, y;
 - Preguntando sobre la aplicación de los temas expuestos al contexto de los capacitandos.
7. Maneja los equipos, materiales, y apoyos didácticos:
- Conforme a sus recomendaciones didácticas;
 - De acuerdo a lo especificado en la carta descriptiva;
 - De acuerdo a los objetivos especificados en la carta descriptiva, y;
 - Permitiendo la visibilidad a los capacitandos de acuerdo con las características del aula.
8. Realiza la conclusión de los contenidos temáticos desarrollados con apoyo del grupo:
- Al final del tema;
 - Mencionando los logros alcanzados, y;
 - Preguntando la opinión de los capacitandos sobre la aplicación de los temas tratados.
9. Realiza el cierre del curso con la participación del grupo:
- Al final del curso;
 - Mencionando el resumen general;
 - Preguntando el logro de expectativas del curso;
 - Discutiendo el logro de objetivos del curso;
 - Sugiriendo acciones que promuevan la continuidad en el aprendizaje, y;
 - Conduciendo al grupo a la formulación de compromisos de aplicación del aprendizaje.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Dinámica de grupos:

Comprensión

- Principales características y comportamientos en la dinámica de grupos. Tipos de grupos (Silencioso, participativo, indiferente, agresivo)
- Roles de los capacitandos (El contreras, el experto, el aliado, el novato)

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

AHV:

La manera en que:

1.- Amabilidad

Permite que los capacitandos expresen sus dudas.

2.- Tolerancia

Acepta los comentarios de los Participantes para la Mejora Continua del Curso.

GLOSARIO

1. Contrato de aprendizaje: Se refiere a la generación de un acuerdo por parte de los capacitandos y del instructor o facilitador, al inicio del curso, que propicie la permanente participación, presencia plena al curso y acciones para el cumplimiento de los objetivos.
2. Formulación de compromisos: Se refiere a todas aquellas acciones a las que se compromete a realizar el capacitando como producto de la aplicación de los aprendizajes obtenidos durante el curso, ya sea en el ámbito privado o laboral, considerando la fecha de ejecución al término del curso.
3. Tipos de Grupos: Se refiere a la caracterización en el tipo de comportamiento que prevalece en el conjunto de capacitandos del curso con la finalidad de que el instructor o facilitador realice el manejo apropiado de acuerdo a la tipología. Los Tipos de grupos a los que se refiere el estándar son:
 - Silencioso
 - Participativo
 - Indiferente
 - Agresivo.
4. Tipos de Participantes: Se refiere a la caracterización en el tipo de comportamiento que

prevalece en cada uno de participantes al curso con la finalidad de que el instructor realice el manejo apropiado de acuerdo a la tipología. Los Tipos de participantes a los que se refiere el estándar son:

- El contreras
- El experto
- El aliado
- El novato.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0776	Evaluar los cursos de capacitación.

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Informa a los capacitandos sobre la forma en que se evaluará su aprendizaje:
 - Durante el encuadre;
 - Especificando el momento de aplicación;
 - Indicando los criterios que se utilizarán;
 - Indicando el tipo de evaluación a realizar, e;
 - Indicando los instrumentos de evaluación a utilizar.
2. Realiza la evaluación diagnóstica:
 - Durante el encuadre;
 - De acuerdo a lo establecido en la carta descriptiva;
 - Mencionando los alcances e instrucciones de la evaluación;
 - Indicando el tiempo para realizarla, y;
 - Aclarando las dudas que se presentan.
3. Realiza las evaluaciones del aprendizaje:
 - De acuerdo a lo establecido en la carta descriptiva;
 - Indicando los alcances e instrucciones de la evaluación;
 - Indicando el tiempo para realizarla, y;
 - Aclarando las dudas que se presenten.
4. Aplica el instrumento para evaluar la satisfacción sobre el curso:
 - Al final del mismo;
 - Indicando las instrucciones de su aplicación, y;
 - Aclarando las dudas que se presenten.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los instrumentos de evaluación de aprendizaje aplicados:
 - Contienen el nombre del curso;
 - Contienen la fecha de aplicación;
 - Contienen el nombre del capacitando;
 - Contienen las instrucciones para su resolución, y;
 - Presenta los reactivos de acuerdo con los objetivos del curso.

2. El informe final del curso elaborado:

- Incluye nombre del instructor;
- Incluye nombre del curso;
- Incluye fecha de desarrollo del curso ;
- Incluye los comentarios del instructor acerca del proceso de aprendizaje y del grupo;
- Especifica de manera descriptiva el nivel de cumplimiento de los objetivos y de las expectativas del curso;
- Describe las contingencias que se presentaron y su resolución;
- Contiene el resumen de las recomendaciones de los capacitandos para la mejora del curso de acuerdo con las opiniones vertidas en la encuesta de satisfacción;
- Incluye el resultado de las evaluaciones de aprendizaje;
- Contiene como anexo el registro de asistencia al curso;
- Especifica los avances logrados con relación a los resultados de aprendizaje planeados;
- Se presenta sin errores ortográficos;
- Elaborado en formato impreso y/o digital , e;
- Incluye gráficos de las evaluaciones de aprendizaje.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

AHV:

La manera en que:

1. Responsabilidad

Presenta el informe final del curso dentro del tiempo establecido en el plan de evaluación.

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0213	Monitoreo de sistemas de videovigilancia

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que monitorean sistemas de videovigilancia y que dentro de sus actividades van de preparar el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia, operar el monitoreo del sistema de videovigilancia hasta concluir el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia.

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:

El presente Estándar de Competencia evalúa el conjunto de parámetros orientados que una persona debe de demostrar para acreditar la competencia en la operación de los sistemas de videovigilancia, comenzando desde preparar el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia que comprende la verificación de su estación de trabajo, la bitácora y el inicio de su turno, siguiendo con la operación del sistema de videovigilancia, en el cual monitorea la información de los dispositivos, determina la existencia de anomalías y ejecuta el protocolo de respuesta ante la ocurrencia de las mismas y, finalmente, concluir el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia en el cual reporta la conclusión de su turno y actualiza su bitácora. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un 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.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Sector Seguridad Privada.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:
3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
3 años

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

No se encuentra referente

Ocupaciones asociadas:

No se encuentra referente

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

Operador de sistemas de monitoreo de video vigilancia

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

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

Subsector:

561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:

5616 Servicios de investigación, protección y seguridad

Subrama:

56162 Servicios de protección y custodia mediante el monitoreo de sistemas de seguridad

Clase:

561620 Servicios de protección y custodia mediante el monitoreo de sistemas de seguridad

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:

- ALAS Capítulo México, A.C.
- Corporativo GARA, S.A. de C.V.
- Grupo Empresarial Elite de Seguridad Privada, S.A. de C.V.
- Grupo SABE Consultores, S.A. de C.V.
- Grupo SAMAHE Seguridad Privada, S.A. de C.V.
- Museo Nacional de Antropología.
- Nacional Monte de Piedad, I.A.P.
- Secretaría General para México de la Corporación Euro Americana de Seguridad.

Aspectos relevantes de la evaluación:

- Detalles de la práctica:**
- El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o simulada.
- Apoyos:**
- Instrumentos de trabajo, instrucciones especiales de monitoreo o equivalente, protocolo de monitoreo o equivalente, Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia o equivalente.

Duración estimada de la evaluación:

- Evaluación en campo de 4 horas y 1 hora de evaluación en gabinete.

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

Monitoreo de sistemas de videovigilancia

Elemento 1 de 3

Preparar el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia

Elemento 2 de 3

Operar el monitoreo del sistema de videovigilancia

Elemento 3 de 3

Concluir el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0765	Preparar el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Verifica las condiciones de la estación de trabajo:
 - Al inicio del turno,
 - Corroborando que la estación de trabajo cuente con los instrumentos de trabajo de acuerdo con la lista de verificación de la organización,
 - Corroborando que el manual de procedimientos corresponda a los dispositivos de videovigilancia asignados por la organización para su monitoreo, y
 - Comprobando el funcionamiento de los instrumentos de trabajo de acuerdo con el manual de procedimientos proporcionado por la organización.
- Verifica la bitácora del turno saliente:
 - Revisando que los registros de los eventos relevantes ocurridos durante el turno saliente, estén asentados en la Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia, de acuerdo a la instrucción de trabajo,
 - Revisando que las instrucciones especiales de monitoreo de los sistemas de videovigilancia de la organización correspondan con cada dispositivo de videovigilancia bajo responsabilidad del monitorista, y
 - Comprobando en la Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia que el monitorista saliente haya elaborado el reporte de monitoreo de su turno.
- Inicia el turno de servicio:
 - Elaborando un reporte de las anomalías encontradas en la estación de trabajo,
 - Corroborando que exista la firma del monitorista saliente en el apartado correspondiente de la bitácora,
 - Firmando el inicio del turno en el apartado correspondiente de la bitácora, e
 - Informando al inmediato superior de la transferencia de la responsabilidad, por el medio de comunicación establecido en el manual de procedimientos proporcionado por la organización.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Que se presente una condición no prevista en los protocolos/instrucciones especiales de monitoreo emitidas por la organización.

RESPUESTA ESPERADA

1. Reportar y solicitar instrucciones a su inmediato superior.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que entrega la Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia libre de manchas, roturas y dobleces.
2. Orden: La manera en que los eventos, en la Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia están registrados en forma cronológica.

GLOSARIO

1. Anomalías: Se refiere a discrepancias en el funcionamiento de los dispositivos/sistemas de videovigilancia respecto a lo establecido en el manual de procedimientos.
2. Anormalidades: Se refiere a las situaciones de excepción en las condiciones normales de actividad señaladas en el manual de procedimientos.
3. Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia: Instrumento donde se registran las actividades relevantes ocurridas al inicio, durante y al concluir el turno de monitoreo, de acuerdo al Manual de Procedimientos e instrucciones especiales de monitoreo.
4. Estación de trabajo: Se refiere al espacio con mobiliario e instrumentos de trabajo, en el que permanece el monitorista durante su turno de monitoreo.
5. Evento: Es un suceso que activa un protocolo/procedimiento que puede ser preventivo, informativo/de emergencia.
6. Instrucciones especiales de monitoreo: Son las indicaciones que modifican temporalmente alguno de los protocolos/procedimientos de monitoreo establecidos en el Manual de Procedimientos.
7. Instrumentos de trabajo: Se refiere a los elementos mínimos necesarios para el desarrollo de la actividad propia del monitorista, como son: equipo de cómputo, medios de comunicación, bitácora, protocolos, entre otros, y que se deben detallar en la lista de verificación.
8. Monitoreo: Función laboral referida a la operación del servicio de monitorizar un sistema de vigilancia.
9. Monitorista: Se refiere a la persona responsable del monitoreo de los dispositivos del sistema de videovigilancia.
10. Protocolo de monitoreo: Se refiere a las instrucciones de operación de los equipos, la descripción de las condiciones de normalidad en los dispositivos de videovigilancia, las instrucciones para la corroboración de anomalías y anormalidades, las instrucciones de reacción y las instrucciones de atención del servicio específico del cliente.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0766	Operar el monitoreo del sistema de videovigilancia

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Monitorea la información entregada por los dispositivos de videovigilancia:
 - De acuerdo a las instrucciones de trabajo establecidas en el manual de procedimientos proporcionado por la organización,

- Identificando la información gráfica mostrada en el monitor entregada por los dispositivos, de acuerdo a las instrucciones de trabajo y las instrucciones especiales de monitoreo establecidas en el manual de procedimientos proporcionado por la organización, y
 - Asociando cada dispositivo de videovigilancia bajo su responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos proporcionado por la organización.
2. Determina la existencia de anomalías/anormalidades en el dispositivo:
 - De acuerdo a los establecido en el manual de procedimientos proporcionado por la organización, y
 - Verificando en el monitor si lo que está ocurriendo está establecido en el manual de procedimientos proporcionado por la organización.
 3. Ejecuta el protocolo de respuesta ante la ocurrencia de anormalidades/anomalías:
 - Corroborando la ocurrencia de anormalidades/anomalías detectadas a través del dispositivo, de acuerdo con las instrucciones de trabajo y en las instrucciones especiales de monitoreo contenidas en el manual de procedimientos proporcionado por la organización,
 - Ejecutando las instrucciones de trabajo, conforme lo describe el manual de procedimientos proporcionado por la organización y las instrucciones especiales de monitoreo, y
 - Registrando la fecha, la hora y el tipo de evento ocurrido, así como sus resultados en el reporte de monitoreo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Orientación y ubicación geográfica.	Conocimiento
2. Fundamentos de seguridad para videovigilancia y especificaciones técnicas de los componentes de un sistema de videovigilancia.	Conocimiento
3. Técnicas de observación e interpretación de imágenes de sistemas de videovigilancia.	Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que recaba información y la envía a su inmediato superior acerca de eventos que afectan el monitoreo del sistema de videovigilancia, y que no estén contemplados en el manual de procedimientos proporcionado por la organización.

GLOSARIO

1. Espacios de observación: Se refiere a los espacios en los que se ubica el funcionamiento de los dispositivos de videovigilancia.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0767	Concluir el turno de monitoreo del sistema de videovigilancia

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Concluye el turno de servicio:
 - Al finalizar el turno,
 - Dejando los instrumentos de trabajo en la estación de trabajo de acuerdo con la lista de verificación de la organización,
 - Corroborando la funcionalidad de los instrumentos de trabajo de acuerdo con el manual de procedimientos proporcionado por la organización, y
 - Dejando el manual de procedimientos relacionado con los dispositivos de video vigilancia que estuvieron bajo su responsabilidad en su turno, en la estación de trabajo.

2. Reporta la conclusión del turno de servicio:

- Informando al inmediato superior de la transferencia de la responsabilidad, por el medio de comunicación establecido en el manual de procedimientos proporcionado por la organización, y
- Firmando la conclusión del turno en el apartado correspondiente de la Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS**1. La Bitácora del Monitoreo de Videovigilancia actualizada:**

- Incluye el reporte de anomalías detectadas por el monitorista durante la recepción de turno,
- Incluye el nombre y firma del monitorista entrante, fecha y hora de elaboración y el código/forma de identificación de la estación de trabajo,
- Incluye los registros de anomalías y anormalidades detectadas durante el turno, los cuales describen la fecha, la hora, el dispositivo de videovigilancia a través del que se detectó la anomalía y/o anormalidad, el tipo de anomalía/anormalidad, datos de contacto del cliente y los datos del monitorista, las observaciones realizadas por parte del monitorista, y describe las acciones correctivas ejecutadas por el monitorista para cada una de las anomalías/anormalidades registradas,
- Contiene el registro de los eventos en proceso del turno que concluye,
- Describe los cambios en las instrucciones especiales de monitoreo con respecto al protocolo de monitoreo, e
- Incluye el nombre y la firma del monitorista, hora y fecha de elaboración y el código/la forma de identificación de la estación de trabajo.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES**1. Limpieza:**

La manera en que conserva su estación de trabajo libre de objetos y sustancias que puedan dañar los instrumentos de trabajo durante su turno de monitoreo.

GLOSARIO**1. Monitorista entrante:**

Se refiere a la persona que asume la operación del sistema cuando el monitorista saliente concluye su turno, ya sea en el sitio/de manera remota.

I.- Datos Generales

Código:	Título
EC0206	Coordinación de grupos de trabajo de línea

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como coordinadores de grupos que ejecutan trabajo de línea, estableciendo los elementos necesarios que permitan dirigir y distribuir tareas entre los integrantes del grupo, capacitar a otros en el trabajo a realizar, supervisar la realización de las tareas y establecer mecanismos de motivación al interior del grupo de trabajo, así como de gestionar y proveer de los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas en tiempo y forma.

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:

El presente estándar de competencia describe las principales funciones involucradas en coordinar grupo de trabajo como son: dirigir grupos de trabajo con base en un plan de trabajo basado en prioridades del área que atiende y distribuir las tareas asignando tareas a cada integrante del equipo y proporcionando los insumos necesarios para realizar la tarea, comunicar la información relevante al grupo de trabajo, establece las cargas de trabajo considerando diversos factores, capacita a las personas en las tareas a realizar proporcionando para ello información detallada sobre la tarea a desarrollar y los insumos necesarios, supervisa el trabajo identificando desviaciones e implementando acciones para su corrección, implementa estrategias de motivación dentro del grupo de trabajo con base en el reconocimiento del trabajo destacado como grupo o individuo.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un 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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Servicios Turísticos en Bahía de Banderas

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC: 5 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional:

0443-01 Coordinadores y supervisores de informática

0414-01 Gerentes de mantenimiento de máquinas y equipos mecánicos y electromecánicos

0414-02 Gerentes de mantenimiento de vehículos de transporte

0824-06 Gerentes de producción

0913-07 Jefas de enfermeras

0723-02 Jefes de cocina

0773-01 Jefes de limpieza

0723-03 Jefes de restaurante y bar

0333-01 Supervisores de carpintería

0713-03 Supervisores de comercio

0313-03 Supervisores de construcción

0773-02 Supervisores de lavandería y tintorería

0413-08 Supervisores de mantenimiento mecánico de maquinaria industrial y de construcción

0413-09 Supervisores de mantenimiento mecánico de vehículos de transporte

0113-02 Supervisores de parques y jardines

Ocupaciones asociadas:

Supervisor de Procesamiento de Datos

Supervisor de Area de Captura

Superintendente de Mantenimiento

Supervisor de Producción

Jefe de Cocina

Jefe de Mesa Caliente o Fría

Jefe de Repostería

Ama de Llaves

Jefe de Ayudantes de Limpieza

Capitán de Meseros y Cantineros

Capitán de Servicio a Cuartos

Jefe de Bar

Jefe de Comedor (Comedor Industrial)

Maestro Carpintero de Obra Blanca

Maestro Carpintero de Obra Negra
 Encargado de Tienda
 Jefe de Piso (Ventas Menudeo)
 Supervisor de Cajeros
 Supervisor de Vendedores
 Supervisor de Ventas
 Encargado de Tintorería
 Jefe de Lavandería
 Supervisor de Lavandería
 Supervisor de Inspección y Reparación de Equipo Mecánico
 Supervisor de Maquinaria Pesada
 Supervisor de Taller Mecánico
 Capataz de Jardines
 Supervisor de Parques

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

Supervisor

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

Sector:

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

Subsector:

561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:

5619 Otros servicios de apoyo a los negocios

Subrama:

56199 Otros servicios de apoyo a los negocios

Clase:

561990 Otros servicios de apoyo a los negocios

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 Marival
- Grupo Vidanta/Mayan Palace
- Asociación de Hoteles y Moteles de Bahía de Banderas

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	• Los aspectos de desempeño que se evaluarán deberán ser durante un turno de trabajo real o simulado, el evaluado deberá llevar a cabo sus funciones diarias con toda normalidad, en general la secuencia de los elementos no es relevante, excepto en el primero, donde deben identificarse las prioridades y los recursos humanos disponibles al inicio del turno.
Apoyos	• No existen apoyos adicionales a la ejecución de la función.

Duración estimada de la evaluación:

- Un turno de trabajo de 8 horas, 7 horas de campo y 1 hora de gabinete

Referencias de Información:

- Manuales aplicables al área donde pertenece el candidato y manuales adicionales de áreas con las que se tiene interacción.

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

Coordinación de grupos de trabajo de línea

Elemento 1 de 5

Dirigir grupos de trabajo

Elemento 2 de 5

Distribuir el trabajo

Elemento 3 de 5

Capacitar a otros en el trabajo

Elemento 4 de 5

Supervisar el trabajo

Elemento 5 de 5

Motivar al grupo de trabajo

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 5	E0742	Dirigir grupos de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS**1 Planea el trabajo:**

- Al inicio del turno,
- Revisando lo realizado por el turno anterior,
- Identificando las prioridades establecidas por el turno anterior y que aplican al turno actual,
- Identificando las prioridades de las áreas que se atienden, y
- Atendiendo indicaciones de mandos superiores.

1. Realiza el briefing:

- Al inicio del turno,
- Mencionando aspectos relevantes alcanzados por el turno anterior,
- Mencionando las prioridades establecidas para el turno y la importancia de atenderlas en tiempo y forma,
- Mencionando consecuencias relevantes del no cumplimiento de tareas de alta prioridad,
- Mencionando las situaciones de orden común que no deben ocurrir durante el turno,
- Mencionando si existen reportes de malas prácticas y dando recomendaciones para evitarlas,
- Mencionando información relevante sobre aspectos generales de la organización que pueden afectar el trabajo del grupo, e
- Identificando a las personas que no cumplen con la vestimenta determinada para el área.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

Manuales y políticas aplicables al área de trabajo del personal a su cargo.

NIVEL

Aplicación

GLOSARIO

13. Grupo de trabajo: Equipo de trabajadores asignado al departamento o área de trabajo con los que cuenta un líder para realizar las tareas.
14. Trabajo de línea: Tareas operativas propias del departamento.
15. Turno: Jornada laboral que comprende no más de 8 horas.

16. Briefing: Junta con el grupo de trabajo donde se tratan de manera breve los temas relevantes para la realización del trabajo.
17. Manuales y Políticas: Documentos de la empresa que permiten a sus trabajadores tener acceso a la información básica y de tareas en sus departamentos. Su principal función es estandarizar los elementos involucrados en el trabajo y lograr los objetivos.

Referencia	Código	Título
2 de 5	E0743	Distribuir el trabajo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asigna tareas a cada integrante del grupo:
 - Con base en las prioridades establecidas,
 - Con base en los recursos humanos disponibles para el turno,
 - Con base en los conocimientos y habilidades de cada persona,
 - Mencionando las prioridades establecidas,
 - Preguntando si la tarea delegada es entendida,
 - Mencionando la importancia de llevar a cabo las tareas adicionales que fueron asignadas,
 - Escuchando sugerencias sobre las tareas asignadas, y
 - Atendiendo dudas de los integrantes en el momento de presentarse.
2. Provee de los recursos necesarios para realizar las tareas al grupo de trabajo:
 - Verificando que existen los recursos necesarios antes de iniciar el turno,
 - Indicando a cada persona que verifique si cuenta con el material necesario, y
 - Atiende las necesidades de recursos en el momento de identificar un faltante.
3. Mantiene comunicación con otras áreas que inciden en las tareas del equipo:
 - Utilizando los canales de comunicación disponibles,
 - Identificando a la persona del área de apoyo que atenderá la solicitud,
 - Atendiendo los procesos y procedimientos aplicables,
 - Explicando lo que se requiere en tiempo, cantidad y forma,
 - Mencionando la importancia del apoyo requerido,
 - Mencionando consecuencias de no recibir el apoyo solicitado,
 - Verificando que el apoyo obtenido sea suficiente para cumplir con las tareas asignadas al equipo, e
 - Implementa acciones que permitan complementar los apoyos obtenidos cuando estos no son suficientes para obtener los resultados.
4. Ajusta la distribución del trabajo durante el turno:
 - Dirigiendo el trabajo hacia los resultados prioritarios,
 - Considerando los recursos humanos disponibles,
 - Identificando las afectaciones relevantes de la nueva distribución,
 - Considerando las sugerencias de los integrantes que contribuyan al cumplimiento de los resultados, y
 - Registrando las tareas adicionales asignadas al grupo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

Canales de comunicación disponibles en el área y políticas para la solicitud de apoyos de áreas que inciden en las tareas del equipo. Conocimiento

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Tareas: | Actividad asignada a un trabajador, con un resultado esperado muy definido. |
| 2. Canales de comunicación: | Medio por el cual se hace llegar un mensaje a otras áreas de interacción, pueden ser: comunicación directa, telefónica, por radio, correo electrónico, etc. |
| 3. Apoyos: | Solicitudes de requerimientos a otra área o departamento para poder completar una tarea. |
| 4. Material: | Recursos utilizados en una tarea. |

Referencia	Código	Título
3 de 5	E0744	Capacitar a otros en el trabajo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica al personal de reciente ingreso:
 - Antes de asignarle tareas,
 - Preguntando a la persona sobre sus conocimientos y experiencia en el trabajo, y
 - Presentando al nuevo personal con sus compañeros de trabajo.
2. Capacita al personal de reciente ingreso:
 - Proporcionándole instrucciones detalladas sobre las tareas que debe hacer,
 - Explicándole los resultados que debe obtener en tiempo, cantidad y forma,
 - Indicándole las medidas de seguridad que debe mantener durante el turno,
 - Informándole sobre los manuales que debe conocer,
 - Proporcionándole apoyo a través de una persona con experiencia en la tarea asignada,
 - Evaluando los resultados de la persona con base en parámetros establecidos,
 - Proporcionándole asesoría hasta alcanzar los resultados esperados con base en parámetros establecidos por el área, y
 - Mostrándole las áreas físicas donde llevara a cabo sus tareas, así como las áreas afines.
3. Controla las desviaciones en los resultados:
 - Identificando los resultados deficientes con base en parámetros de medición establecidos en el área,
 - Identificando causas internas al área,
 - Identificando causas externas al área,
 - Proponiendo soluciones dirigidas a corregir las desviaciones detectadas, e
 - Implementando acciones dirigidas a corregir las desviaciones detectadas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

Proceso de asignación de nuevo personal al grupo de trabajo por parte del área de recursos humanos. Conocimiento

GLOSARIO

- | | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Áreas físicas: | Espacio dentro del departamento donde se realizan las tareas. |
| 2. | Medidas de seguridad: | Actividades que se deben llevar a cabo por la persona o bien que debe cuidar para realizar la tarea de forma segura, con la finalidad de evitar accidentes. |
| 3. | Desviaciones en los resultados: | Brecha entre el resultado deseado y el resultado obtenido. |
| 4. | Causas internas: | Razones imputables al área de trabajo o departamento o bien a los factores humanos y materiales bajo su responsabilidad. |
| 5. | Causas externas: | Razones imputables a otras áreas de trabajo o departamentos ajenos al propio o a otros factores humanos o materiales fuera de la responsabilidad. |

Referencia	Código	Título
4 de 5	E0745	Supervisar el trabajo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa el trabajo de cada integrante del equipo:
 - En el sitio donde la persona realiza su tarea,
 - Verificando si los resultados están dentro de los parámetros establecidos por el área,
 - Verificando que los insumos necesarios se utilicen conforme a instrucciones del fabricante o manuales de procedimiento del área,
 - De manera directa con la persona que realiza la tarea, y
 - Verificando el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en las políticas o manuales del área.
2. Corrige las desviaciones en las tareas individuales:
 - Identificando la desviación con base en parámetros de medición establecidos en el área,
 - Explicando a la persona las desviaciones que se presentan,
 - Proponiendo soluciones dirigidas a corregir las desviaciones, e
 - Implementando acciones que permitan corregir las desviaciones.
3. Atiende conflictos entre el grupo que afectan los resultados de las tareas:
 - Identificando a las personas involucradas en el conflicto,
 - Preguntando a los involucrados sobre los motivos del conflicto,
 - Explicando sobre las afectaciones a los resultados en el trabajo,
 - Propone soluciones que permitan el cumplimiento de tareas, e
 - Implementa acciones que permitan el cumplimiento de tareas.
4. Atiende situaciones relacionadas con recursos humanos de su equipo de trabajo:
 - Identificando el tipo de gestión a realizar,
 - Gestionando con el área correspondiente,
 - Cumpliendo con los procesos y procedimientos establecidos por las áreas involucradas en la gestión, e
 - Informando a las personas involucradas sobre el resultado obtenido.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento de productividad del turno elaborado:
 - Indica en cantidades la productividad del grupo,
 - Describe los resultados destacados logrados,
 - Describe si existen tareas relevantes pendientes de terminar,
 - Describe las posibles causas que no permitieron el cumplimiento de tareas, y
 - Describe si se obtuvo una productividad correcta con base en los parámetros establecidos.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1AHV: Responsabilidad La manera en que mantiene los asuntos personales de los integrantes del grupo bajo discreción.

SITUACION EMERGENTE

1. Ocurre accidente durante el turno.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Identifica el lugar del accidente, identifica a las personas involucradas y la gravedad de las lesiones, avisa al mando superior y a los servicios médicos.

GLOSARIO

1. Insumos: Materia prima o información necesaria para realizar una tarea.
2. Conflictos entre el grupo: Confrontación entre los trabajadores de un departamento.
3. Situaciones relacionadas con recursos humanos: Actividades que tienen que ver con la gestión de personas en la organización como reclutar, contratar, capacitar, tomar asistencia, pasar reportes disciplinarios, pasar incapacidades, etc.
4. Documento de productividad: Registro dentro del departamento donde se compila la información sobre las tareas realizadas y sus resultados.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E0746	Motivar al grupo de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Reconociendo el trabajo destacado del grupo o persona individual:
 - Identificando las tareas adicionales realizadas,
 - Identificando los resultados adicionales realizados,
 - Comunicando al grupo o persona los elementos destacados sobre su trabajo, y
 - Utilizando elementos de refuerzo dirigidos a fomentar el desempeño destacado del grupo o persona de acuerdo a las políticas de la organización.

GLOSARIO

1. Elementos de refuerzo: Recursos establecidos por la organización para premiar un trabajo destacado: gratificaciones, permisos, diplomas, etc.
2. Trabajo destacado: Tarea realizada de forma en que supera las expectativas o los resultados esperados.
3. Resultados adicionales: Efectos de la tarea que son sobresalientes a lo esperado.

Liliana Concepción Vélez Juárez, Encargada del Despacho de la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONOCER, con fundamento en la Cláusula Décima Quinta del Contrato Constitutivo del CONOCER; artículos 8 fracción III, 30 fracciones XI y XIV y 35 del Estatuto Orgánico del CONOCER; doy constancia de que el presente Acuerdo SO/II-12/10.01,S, es fiel de lo desahogado y aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de 2012, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los veinticinco días del mes de junio del dos mil doce, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.

(R.- 350218)