

CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES

ACUERDO SO/III-12/08.03,S mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba los Estándares de Competencia EC0247, EC0225, EC0238, EC0248, EC0246 y EC0227.

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

CONSTANCIA DE ACUERDO

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

ACUERDO SO/III-12/08.03,S

Con fundamento en los artículos 25, 26 y 27 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias y 8, fracción III, de su Estatuto Orgánico, este H. Comité Técnico aprueba los Estándares de Competencia que se describen a continuación y cuyo contenido es responsabilidad de la entidad.

1. Prestación de servicios de consultoría en gestión organizacional
2. Asesoría en los procesos de producción del sistema producto bovinos-carne
3. Instalación de micromedidor de flujo de agua
4. Prestación de servicios de limpieza y desinfección de los establecimientos de salud
5. Operación del vehículo de transporte público individual
6. Atención al cliente en el área de despacho de la Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX

I.- Datos Generales

| Código | Título |
|--------|--|
| EC0247 | Prestación de servicios de consultoría en gestión organizacional |

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que llevan a cabo funciones de consultoría de gestión organizacional, entendiendo por esto las personas que deben identificar la situación o el problema planteado, desarrollar alternativas de solución a dicho problema, presentar una solución probable e implementar su propuesta a organizaciones del sector público y privado. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares 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 estándar de competencia contempla las condiciones en las que un candidato tiene que demostrar su competencia a través de las siguientes funciones: Diagnosticar la situación actual de una organización, es decir, saber utilizar procesos de búsqueda y obtener resultados de información, utilizar modelos de referencia con indicadores que permitan realizar un reporte diagnóstico; posterior a éste debe demostrar que puede desarrollar una propuesta que ayude a la organización con base en el resultado del diagnóstico, debe demostrar saber implementar la propuesta que ayudará a la organización, donde debe presentar un plan de implementación, un comunicado a todos los involucrados, el registro de los cambios que se lleven a cabo y un reporte de implementación de cada una de las etapas; y por último, debe demostrar que sabe llevar a cabo el cierre de la intervención que está haciendo en la organización, entregando un reporte de evaluación con relación a los resultados esperados, así como elaborar y entregar un informe de cierre de la consultoría llevada a cabo, y la aceptación por parte del cliente de los entregables pactados.

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: Cinco

Desempeña una amplia gama de actividades, tanto programadas, poco rutinarias, como impredecibles, que implica la aplicación de un rango variado de principios fundamentales y técnicas complejas. Emite lineamientos generales a sus subordinados. Es responsable de la planeación y la programación de las actividades de la organización o grupo de trabajo. Es responsable de los resultados finales del trabajo de todos los equipos y personas que de él dependen.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:**Cámara Nacional de la Industria de Transformación (CANACINTRA)****Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

17 de julio de 2012

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 con el Catálogo Nacional de Ocupaciones**Módulo/Grupo ocupacional**

0825-01 Consultores de sistemas administrativos

Ocupaciones asociadas

Consultor de análisis organizacional

Consultor de sistemas administrativos

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

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Rama:

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica.

Subrama:

54161 Servicios de consultoría en administración.

Clase:

541610 Servicios de consultoría en administración. MEX.

541690 Otros servicios de consultoría científica y técnica

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Líder Consultores S.C.
- Monroy Asesores, S.C.
- 10 Imagen y Asociados, A.C.
- Lean Enterprise Institute México
- Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA)

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Los candidatos deberán entregar al evaluador asignado los documentos que forman las evidencias por producto en formato electrónico, el evaluador tendrá 5 días hábiles para su revisión.
- Las evidencias por desempeño y las evidencias de conocimiento se pueden evaluar antes o después de calificar los productos y podrá ser en el lugar de trabajo, o una simulación, en la que el evaluador hará el papel del cliente en la presentación de la propuesta.

Apoyos/Requerimientos:

- Los documentos que forman las evidencias por producto
- Las facilidades que requiera el candidato para hacer la presentación de su propuesta de solución (computadora, proyector, pantalla, pintarrón, etc.). El evaluador deberá preguntar con anterioridad el equipo que requiera el candidato para hacer su presentación

Duración estimada de la evaluación

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

Referencias de Información

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)
- Instituto de Fomento al Comercio Exterior del Estado de Jalisco (JALTRADE)
- Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco (CCIJ)

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

Prestación de servicios de consultoría en gestión organizacional

Elemento 1 de 3

Diagnosticar la situación actual de una organización

Elemento 2 de 3

Desarrollar una propuesta de solución para la organización

Elemento 3 de 3

Implementar la intervención en la organización

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|--|
| 1 de 3 | E0869 | Diagnosticar la situación actual de una organización |

CRITERIOS DE EVALUACION:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Documento elaborado que describe la identificación de la organización a intervenir:
 - Contiene los datos generales de la organización a intervenir,
 - Muestra los antecedentes históricos de la organización, y
 - Menciona las áreas de mejora/problema a resolver desde la perspectiva del cliente.
2. El Documento elaborado que describe el proceso de búsqueda que se utilizó:
 - Menciona las fuentes de información empleados para diagnosticar a la organización,
 - Menciona el grado de confiabilidad y validez de la información seleccionada, y
 - Especifica el tipo de instrumentos utilizados (entrevistas, cuestionarios, de exploración, etc.).
3. El Documento elaborado que describe la situación actual de la organización:
 - Menciona el modelo de referencia utilizado en el diagnóstico,
 - Menciona los indicadores relacionados con el modelo de referencia,
 - Muestra la comparación de la situación real contra la situación deseable, y
 - Contiene las conclusiones del diagnóstico.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

NIVEL

CONOCIMIENTOS

- | | |
|--|-------------|
| 1. Fuentes de información | Comprensión |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tipos y características • Alcance y limitaciones | |
| 2. Cuestionarios | Comprensión |
| <ul style="list-style-type: none"> • Guías de entrevista • Características de la muestra | |
| 3. Indicadores | Comprensión |
| <ul style="list-style-type: none"> • Diseño e interpretación • Su relación con un modelo de referencia | |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: Presenta la información sin tachaduras y enmendaduras.
2. Orden: Presenta las evidencias de producto, de acuerdo al orden de los elementos que establece el estándar.

GLOSARIO:

1. Confiabilidad y validez de la información: Características de la información relacionadas con la seguridad de su veracidad, representatividad, actualidad, etc.
2. Fuentes de información: Lugar en donde se encuentra la información. Las fuentes pueden ser:
 - ✓ Directas: Fuentes en donde se genera la información directamente (entrevistas, encuestas, cuestionarios, etc.).
 - ✓ Indirectas: Fuentes en donde se encuentra información generada y recopilada por alguien (INEGI, Internet, bibliotecas, etc.).
3. Indicadores: Elementos que representan los factores de eficiencia de una organización. Cualquier elemento que sirva para analizar la situación actual y deseable de una organización (Días cartera, índice de rotación de personal, utilidades, índices de eficiencia de materiales, etc.)
4. Modelo de referencia: Situación ideal o deseable de una organización contra la que se comparará la organización estudiada para que, con base en las diferencias encontradas, se presente un diagnóstico

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|--|
| 2 de 3 | E0870 | Desarrollar una propuesta de solución para la organización |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta su propuesta de solución al cliente:
 - Describiendo las áreas de oportunidad que se identificaron en el diagnóstico,
 - Describiendo cada uno de los aspectos que integra la propuesta de solución,
 - Mencionando las ventajas y desventajas de la propuesta de solución,
 - Mencionando el resultado esperado en función a los indicadores,
 - Mencionando los responsables de cada parte de proyecto,
 - Describiendo las diferentes etapas en las que se divide la propuesta de solución,
 - Describiendo los recursos a utilizar en la implementación de la solución propuesta, y
 - Mencionando los costos del proyecto y las condiciones de pago.
2. En caso de presentarse dudas por parte del cliente:
 - Aclara las dudas del cliente durante la presentación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta de solución elaborada, que permite dar respuesta a la necesidad del cliente:
 - Incluye los antecedentes y el diagnóstico de la situación actual de la organización,
 - Incluye la descripción del proyecto propuesto,
 - Menciona el resultado esperado con base en los indicadores,
 - Incluye el alcance y los resultados esperados,
 - Describe los recursos a utilizar por parte del consultor,
 - Describe los recursos a utilizar por parte del cliente,
 - Menciona los tiempos estimados para la implementación de la propuesta de solución,
 - Describe las responsabilidades del consultor,
 - Describe las responsabilidades del cliente,
 - Menciona las ventajas de aceptar la propuesta,
 - Menciona las desventajas de aceptar la propuesta, y
 - Menciona los costos que se tendrán que erogar para la implementación.

2. El reporte elaborado de los acuerdos alcanzados durante la presentación:
- Incluye la descripción del servicio a prestar,
 - Menciona el resultado esperado en función a los indicadores,
 - Especifica los roles y responsabilidades del consultor y del cliente en el proceso de implementación,
 - Menciona el tiempo programado para la implementación de la solución propuesta,
 - Incluye los mecanismos de control que se usarán durante la implementación,
 - Menciona los recursos a utilizar por parte del consultor,
 - Menciona los recursos a utilizar por parte del cliente,
 - Indica el costo y las condiciones de pago por la implementación de la solución propuesta, y
 - Menciona los datos de identificación de los contratantes para elaborar un documento de formalización de acuerdos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Ética en la consultoría

Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: Presenta la información sin tachaduras y enmendaduras.
2. Orden: Presenta las evidencias de producto, de acuerdo al orden de los elementos que establece el estándar.

GLOSARIO:

1. Cliente: Persona que forma parte de una organización y que busca los servicios de un consultor para dar solución a un problema o situación dentro de la organización.
2. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que practique, proporciona servicios de consultoría a una organización.
3. Propuesta de solución: Acciones a desarrollar para mejorar el desempeño o aprovechar las ventajas existentes en una organización. Pueden ser simples o complejas y referirse a cualquier aspecto de la organización.

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|--|
| 3 de 3 | E0871 | Implementar la intervención en la organización |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de implementación de la propuesta de solución elaborado y acordado con el cliente:
- Menciona el resultado esperado de la solución a implementar,
 - Menciona las etapas de la solución a implementar,
 - Muestra la programación de las actividades que se van a desarrollar,
 - Especifica los responsables de la realización de las actividades programadas,
 - Detalla la calendarización de las actividades a desarrollar,
 - Incluye las acciones y tiempos para la capacitación del personal involucrado,
 - Especifica los recursos a utilizar por cada etapa,
 - Define los mecanismos de control y seguimiento durante la implementación, y
 - Menciona el nombre y cargo de quienes pueden autorizar modificaciones al plan.
2. El comunicado a los participantes elaborado:
- Menciona las responsabilidades de los participantes en la implementación de la solución propuesta, y
 - Menciona las fechas en las que serán requeridos.

3. El registro de cambio al plan de implementación elaborado:
 - Especifica la situación que ocasionó el cambio,
 - Menciona la solución que se le dio,
 - Menciona las implicaciones del cambio efectuado, y
 - Menciona el nombre de quien autorizó el cambio.
4. El reporte de avance elaborado:
 - Menciona el periodo que abarca el reporte,
 - Menciona los avances alcanzados,
 - Describe las desviaciones detectadas, y
 - Menciona las acciones tomadas respecto a las desviaciones correctivas.
5. El reporte de implementación de una etapa elaborado:
 - Incluye el resultado esperado y el alcanzado,
 - Describe los cambios realizados contra el plan de implementación,
 - Menciona las decisiones tomadas sobre las desviaciones detectadas, y
 - Especifica los recursos empleados en la etapa (los estimados y los reales).
6. El reporte de cierre de la implementación elaborado:
 - Incluye los resultados obtenidos en la implementación,
 - Menciona las actividades llevadas a cabo durante la implementación,
 - Incluye conclusiones generales sobre el trabajo efectuado,
 - Incluye la aceptación del cliente de los trabajos entregados, y
 - Menciona recomendaciones de mejora a partir del proyecto recién terminado.
7. El documento elaborado de aceptación de la documentación operativa:
 - Incluye la descripción de los entregables pactados,

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: Presenta la información sin tachaduras y enmendaduras.
2. Orden: Presenta las evidencias de producto, de acuerdo al orden de los elementos que establece el estándar.

GLOSARIO:

1. Intervención: Intervenir y dirigir el proceso de implantación dentro de la organización, de acuerdo con la propuesta de solución.

I.- Datos Generales

| Código | Título |
|--------|---|
| EC0225 | Asesoría en los procesos de producción del sistema producto bovinos-carne |

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como asesor en los procesos de producción del sistema producto bovinos-carne y cuyas competencias incluyen planear el servicio de asesoría para la producción del sistema de la especie producto bovinos-carne, implementar el servicio de asesoría para la producción del sistema de la especie producto bovinos-carne y evaluar resultados de la implementación del programa de asesoría del sistema de la especie producto bovinos-carne.

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 las actividades que realizan las personas que brindan asesoría en los procesos de producción del Sistema Producto Bovinos-Carne en las unidades de producción, desde planear el servicio de asesoría para la producción del sistema de la especie producto bovinos-carne, a través de contar con el diagnóstico elaborado, implementar el servicio de asesoría para la producción del sistema de la especie producto bovinos-carne, cuando conduce la reunión inicial con el grupo de productores para dar a conocer el plan de trabajo. Hasta evaluar resultados de la implementación del programa de asesoría del sistema de la especie producto bovinos-carne cuando elabora el informe final. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

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

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:

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

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

17 de julio de 2012

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

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones**Módulo/Grupo ocupacional**

Administradores avícolas y ganaderos

Ocupaciones asociadas

Consultores y especialistas avícolas y ganaderos

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

Asesor técnico en Bovinos-Carne

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

11 Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza

Subsector:

112 Cría y explotación de animales

Rama:

1121 Explotación de bovinos

Subrama:

11211 Explotación de bovinos para la producción de carne

Clase:

112110 Explotación de bovinos para la producción de carne CAN.

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Federación de Colegios y Asociaciones de Médicos Veterinarios Zootecnistas de México, A.C. (FedMVZ)
- Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (INIFAP)
- Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades del Sector Rural A.C. (INCA Rural)
- Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA)
- Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA)

Aspectos relevantes de la evaluación

- Detalles de la práctica:
- Para demostrar la competencia en el EC se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, de manera simulada con el objetivo de desarrollar todos los criterios de la evaluación referidos en el EC.
- Apoyos/Requerimientos:
- Se le deberá proporcionar al candidato, un salón con capacidad mínima para 10 personas.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Ley de Organizaciones Ganaderas
- Reglamento de la Ley de Organizaciones Ganaderas

En caso de modificaciones posteriores de los ordenamientos legales mencionados serán aplicables los que se encuentren vigentes al momento de la evaluación con fines de certificación.

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

Asesoría en los procesos de producción del sistema producto bovinos-carne

Elemento 1 de 3

Planear el servicio de asesoría para la producción del sistema de la especie producto bovinos-carne

Elemento 2 de 3

Implementar el servicio de asesoría para la producción del sistema de la especie producto bovinos-carne

Elemento 3 de 3

Evaluar resultados de la implementación del programa de asesoría del sistema de la especie producto bovinos-carne

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|---|
| 1 de 3 | E0805 | Planear el servicio de asesoría para la producción del sistema de la especie producto bovinos-carne |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El diagnóstico elaborado:
 - Contiene la fecha de elaboración,
 - Contiene un apartado de la información general del grupo,
 - Incluye un apartado de información general de la unidad de producción,
 - Incluye un apartado de comercialización de la unidad de producción,
 - Incluye un apartado de inventarios de la unidad de producción,
 - Contiene un apartado de prácticas de manejo y componentes tecnológicos de la unidad de producción, e
 - Incluye la firma del productor/representante legal y del técnico.
2. El apartado de información general del grupo elaborado:
 - Incluye el nombre del productor/asociación/grupo al que se le va a proporcionar la asesoría,
 - Contiene los nombres, edad y escolaridad de los integrantes de la asociación/grupo,
 - Incluye la figura asociativa de la asociación/grupo a asesorar,
 - Contiene el número de miembros de la asociación/grupo que se va a asesorar, e
 - Indica las actividades complementarias que realizan los integrantes del grupo.

3. El apartado de información general de la unidad de producción elaborado:
 - Especifica el nombre/número y la ubicación/domicilio de la unidad de producción,
 - Incluye la ubicación georreferenciada de la unidad de producción,
 - Especifica los tipos de servicios básicos con los que cuenta la unidad de producción,
 - Incluye el tipo de tenencia de la tierra de la unidad de producción,
 - Describe las vías de acceso a la unidad de producción,
 - Especifica las condiciones agroclimáticas de la zona en donde se encuentra la unidad de producción, e
 - Indica la finalidad zootécnica y el tipo de explotación de la unidad de producción.
4. El apartado de inventarios de la unidad de producción elaborado:
 - Contiene la cantidad, etapa fisiológica/productiva/edad, raza y especie de los animales existentes en la unidad de producción de acuerdo con los registros que presente el productor,
 - Describe la superficie en hectáreas y uso de la unidad de producción,
 - Detalla las instalaciones/infraestructura con la que cuenta la unidad de producción,
 - Describe las características y la condición de uso en la que se encuentra la maquinaria y el equipo con los que cuenta la unidad de producción, y
 - Describe las fuentes de agua disponibles con las que cuenta la unidad de producción.
5. El apartado de prácticas de manejo y componentes tecnológicos de la unidad de producción elaborado:
 - Describe el manejo general del hato en la unidad de producción,
 - Describe las prácticas de identificación de ganado, zoonosanitarias, genéticas, reproductivas, de pastizales, agronómicas, de alimentación, administrativas, cinegéticas y de conservación de recursos que se llevan a cabo en la unidad de producción, y
 - Contiene los parámetros productivos que se tienen en la unidad de producción.
6. El apartado de comercialización de la unidad de producción elaborado:
 - Describe el tipo y precio de producto que comercializa la unidad de producción, el mercado y lugar de venta, e
 - Indica las características del producto final que demanda el mercado a la unidad de producción.
7. El análisis del diagnóstico elaborado:
 - Contiene un resumen de los datos obtenidos en el diagnóstico, e
 - Incluye las propuestas para la solución de los problemas que presentó el productor/responsable de la asociación/grupo.
8. El programa de trabajo elaborado:
 - Contiene una portada,
 - Incluye un índice que contenga los temas del diagnóstico,
 - Especifica la problemática de acuerdo con el análisis del diagnóstico,
 - Incluye la problemática jerarquizada presentada por el productor/asociación/grupo,
 - Contiene un objetivo general de acuerdo con los resultados del diagnóstico elaborado,
 - Contiene objetivos específicos acorde con las problemáticas presentadas en el diagnóstico,
 - Incluye los parámetros de la unidad de producción de bovinos-carne,
 - Define los indicadores para la ejecución de las actividades de acuerdo con los parámetros encontrados en el diagnóstico,
 - Especifica las metas productivas de la unidad de producción,
 - Contiene los nombres de los responsables que ejecutarán las actividades,
 - Incluye los costos y recursos necesarios para la realización de las actividades acordes con lo establecido en el plan de trabajo,
 - Incluye las firmas de validación del productor/grupo y del técnico,
 - Contiene los plazos y fechas de ejecución de acuerdo con el cronograma de actividades, y
 - Contiene un cronograma de control y seguimiento de las actividades de acuerdo con los plazos establecidos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

| | NIVEL |
|--|--------------|
| 1. Principales razas de ganado bovino productoras de carne | Conocimiento |
| 2. Reglamento de la Ley de Organizaciones Ganaderas.- Formas de identificación del ganado bovino productoras de carne. | Conocimiento |
| 3. Aspectos principales en la alimentación del ganado bovino de engorda. | Conocimiento |
| 4. Criterios que aplican para la elaboración de un calendario de manejo. | Conocimiento |
| 5. Criterios que aplican para la elaboración de un calendario sanitario. | Conocimiento |
| 6. Medidas de bioseguridad deseables durante las actividades en la unidad de producción. | Conocimiento |
| 7. Aspectos básicos para la mejora genética de los bovinos. | Conocimiento |
| 8. Elementos que debe contener un programa de reproducción integral. | Conocimiento |
| 9. Prácticas de mejoramiento pastoreo para ganado bovino productor de carne. | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

| | |
|-----------|--|
| 3. Orden: | La manera en que los documentos están acomodados en una secuencia jerárquica y por producto. |
|-----------|--|

GLOSARIO

| | |
|---------------------------------|--|
| 1. Actividades complementarias: | Desarrollo de actividades adicionales a las que normalmente se realizan. |
| 2. Finalidad zootécnica: | Señala el destino final del ganado como productor de carne. |
| 3. Hato: | Porción mayor/menor de ganado. |
| 4. Parámetros productivos: | Datos que se obtiene del ganado después de que se haya evaluado o registrado el comportamiento en un periodo determinado de tiempo como ganancia de peso de un animal o producción de leche de una vaca. |
| 5. Servicios básicos: | Se refiere al acceso que tiene la unidad de producción a servicios de agua, luz y drenaje. |
| 6. Ubicación georreferenciada: | Se refiere al posicionamiento con el que se define la localización de un objeto espacial geográficamente señalado (representado mediante punto, vector, área, volumen). |

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|---|
| 2 de 3 | E0806 | Implementar el servicio de asesoría para la producción del sistema de la especie producto bovinos-carne |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Conduce la reunión inicial con el grupo de productores para dar a conocer el plan de trabajo:
 - Verificando la asistencia de los convocados a la reunión en la hoja de asistencia,
 - Consensuando el diagnóstico y el programa de trabajo a la asamblea para su validación,
 - Proponiendo el orden del día,
 - Mencionando las reglas de convivencia al inicio de la sesión,
 - Promoviendo la participación del grupo durante la reunión,
 - Resolviendo las dudas y cuestionamientos de los asistentes durante la reunión,
 - Anotando los compromisos acordados durante la reunión, y
 - Empleando un lenguaje acorde con el perfil de los participantes.

2. Coordina la realización de las actividades contenidas en el programa de trabajo:
- Revisando que el material y el equipo requerido para las actividades correspondan con las especificaciones descritas en el programa de trabajo,
 - Verificando que las personas designadas para realizar las actividades cumplan con las tareas en los plazos y formas establecidos en el programa de trabajo,
 - Registrando en una bitácora las actividades cumplidas,
 - Comunicando a los responsables si existe algún riesgo al realizar las actividades, y
 - Reprogramando las actividades no realizadas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de visita de campo elaborada:
- Contiene el nombre del productor/representante del grupo/asociación que se visitó,
 - Describe los detalles/avances de las actividades realizadas, e
 - Incluye la firma de validación del productor/responsable y del técnico.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Elementos que contiene una convocatoria. | Conocimiento |
| 2. Concepto de bitácora. | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Accidente de una persona en la unidad de producción.
2. Asistencia de una persona en estado inconveniente durante las actividades.

Respuestas esperadas

1. Retirar a la persona de la zona de riesgo y solicitar ayuda médica.
2. Negar el acceso a las instalaciones.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|-----------------|---|
| 1. Cooperación: | La manera en que apoya al productor para entender el desarrollo de las actividades planeadas. |
| 2. Iniciativa: | La manera en que propone alternativas de solución al productor/grupo durante el desarrollo de las actividades del programa. |
| 3. Tolerancia: | La manera en que atiende las críticas y comentarios del productor/grupo durante la reunión inicial sin alterarse. |

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|---|
| 3 de 3 | E0807 | Evaluar resultados de la implementación del programa de asesoría del sistema de la especie producto bovinos-carne |

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El informe final elaborado:
- Contiene el nombre del productor/representante del grupo/asociación que se visitó,
 - Contiene una introducción,
 - Indica las fechas de inicio y término del proyecto,
 - Contiene un índice con los temas ordenados del informe,
 - Indica el nombre del productor/grupo/responsable y del técnico,
 - Contiene un comparativo de las actividades realizadas con el programa de trabajo,
 - Incluye una comparación de los indicadores iniciales y finales,

- Menciona el tipo de tecnologías incorporadas,
- Menciona los factores críticos que hayan modificado las actividades del programa de trabajo,
- Menciona las capacitaciones realizadas durante el programa,
- Incluye una conclusión acerca de los resultados de las actividades establecidas en el programa de trabajo, y
- Describe las actividades complementarias que se realizaron y que no están consideradas dentro del plan de trabajo.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que entrega al productor/grupo el informe final en el tiempo acordado.
2. Iniciativa: La manera en que propone alternativas de solución al productor/grupo.
3. Tolerancia: La manera en que atiende las críticas y comentarios del productor/grupo durante la reunión inicial sin alterarse.

I.- Datos Generales

| Código | Título |
|--------|--|
| EC0238 | Instalación de micromedidor de flujo de agua |

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de personas que se desempeñan en la instalación de micromedidores de flujo de agua y cuyas competencias incluyen preparar la documentación, los materiales y herramientas de instalación y colocar el micromedidor de flujo de agua.

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

Este EC se refiere únicamente a la realización de funciones que no requieren por disposición legal la posesión de un título profesional, por lo que para certificarse en este EC no es requisito poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño de la persona que realiza la instalación de micromedidor de flujo de agua, desde la preparación de documentación, materiales y herramientas, a partir de que Identifica el lugar para colocar el micromedidor, utiliza equipo de seguridad y verifica los materiales auxiliares, herramienta y equipo de acuerdo a la orden de servicio, hasta la colocación del micromedidor, cuando verifica las condiciones de la toma de agua y verifica que el micromedidor está funcionando. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar el 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 Hídrico.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

17 de julio de 2012

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 (CNO):**Módulo/Grupo Ocupacional:**

No hay referente en el CNO

Ocupaciones asociadas

No hay referente en el CNO

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

Fontanero

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

22 Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, suministro de agua y de gas por ductos al consumidor final.

Subsector:

222 Suministro de agua y suministro de gas por ductos al consumidor final^{MEX}.

Rama:

2221 Captación, tratamiento y suministro de agua^{MEX}.

Subrama:

22211 Captación, tratamiento y suministro de agua^{MEX}.

Clase:

222111 Captación, tratamiento y suministro de agua realizados por el sector público^{MEX}.

222112 Captación, tratamiento y suministro de agua realizados por el sector privado^{MEX}.

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:

- Instituto Mexicano de Tecnología del Agua, (IMTA).
- Comisión Estatal de Agua de Querétaro, (CEA Querétaro).
- Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León, (SAPAL).
- Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento, (ANEAS).
- Sistema Operador de Agua Potable del Municipio de Atlixco, (SOAPAMA).
- Junta Municipal de Ciudad Juárez, Chihuahua, (JMAS)

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica: • Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada en un área experimental con la infraestructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/requerimientos: • Para realizar la evaluación es necesario contar con herramienta para unir y cortar tuberías, pinzas, desarmador, cinta teflón, cubeta y con los formatos para reportes (bitácora/orden de mantenimiento/orden de servicio).

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información:

NOM-002-CNA-1995, Toma domiciliaria para abastecimiento de agua potable–Especificaciones y métodos de prueba.

NOM-012-SCFI-1994, Medición de flujo de agua en conductos cerrados de sistemas hidráulicos–Medidores para agua potable fría–Especificaciones”.

NMX-CH-001/2-1993-SCFI, Medición de flujo de agua en conductos cerrados de sistemas hidráulicos–Medidores para agua potable fría–Parte 2: Requisitos de instalación.

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

Instalación de micromedidor de flujo de agua

Elemento 1 de 2

Preparar la documentación, los materiales y herramientas de instalación.

Elemento 2 de 2

Colocar el micromedidor de flujo de agua.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|---|
| 1 de 2 | E0846 | Preparar la documentación, los materiales y herramientas de instalación |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica el lugar para colocar el micromedidor:
 - Recibiendo la orden de servicio, y
 - Localizando la calle y el número de la casa en el mapa/croquis de la ciudad.
2. Utiliza equipo de seguridad:
 - Portando chaleco de señalamiento,
 - Portando guantes,
 - Portando protección para la cabeza,
 - Calzando botas, y
 - Vistiendo uniforme proporcionado por la institución.
3. Verifica los materiales auxiliares, la herramienta y el equipo recibidos:
 - Revisando que el micromedidor corresponda a las dimensiones solicitadas de acuerdo a la orden de servicio,
 - Revisando que el equipo para corte/armado corresponda a la cantidad y dimensiones solicitadas de acuerdo a la orden de servicio,
 - Revisando que las herramientas para el armado/limpieza son las necesarias para el trabajo a desarrollar de acuerdo a la orden de servicio,
 - Revisando que los materiales auxiliares para la instalación correspondan a la cantidad y dimensiones solicitadas de acuerdo a la orden de servicio, y
 - Verificando la disponibilidad del equipo de transporte.

GLOSARIO

1. Herramientas manuales: Se refiere al desarmador plano, desarmador de cruz, llave stillson, perico, cincel, maceta de golpe y pinzas de presión.
2. Materiales auxiliares: Se refiere a un medio para el precintado entre el medidor y la línea de entrada de agua como la cinta teflón y la soldadura de estaño.
3. Micromedidor: Medidor de flujo de agua cuyo diámetro nominal es de 19 mm (3/4 de pulgada) y hasta 38 mm (1 1/2" - pulgadas)

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|--|
| 2 de 2 | E0847 | Colocar el micromedidor de flujo de agua |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones para la instalación de la toma de agua:
 - Solicitando autorización al usuario de la toma para instalación/cambio del micromedidor,
 - Informando de las adecuaciones establecidas por la institución al usuario,
 - Observando que ha sido interrumpido el flujo de agua en la toma, y
 - Revisando que los requisitos dimensionales que establece la institución se cumplan para la instalación del micromedidor.
2. Instala el micromedidor:
 - Dejando las conexiones del micromedidor y de la toma libres de óxido/tierra,
 - Colocando empaques y niples/adaptadores con cinta de teflón en las conexiones,
 - Apretando las tuercas del micromedidor según el procedimiento/instrucción de la institución, Comprobando visualmente que se ha instalado según el sentido del flujo y posición indicado en el medidor,
 - Colocando un medio de precintado entre el medidor y la línea de entrada de agua, y
 - Asegurándose que las lecturas del micromedidor están en cero.
3. Verifica que el micromedidor está funcionando:
 - Abriendo la válvula de paso de la línea de agua,
 - Abriendo la válvula de seccionamiento para cerciorarse que el agua fluye y es contabilizada por el micromedidor, e
 - Informando al usuario que el micromedidor está funcionando.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de instalación elaborado:
 - Contiene la hora y fecha de la instalación,
 - Contiene la lectura y número de identificación del micromedidor que se retira y el número de serie del nuevo,
 - Contiene el nombre y firma de la persona que recibe y acepta la instalación,
 - Contiene la descripción de los trabajos realizados, y
 - Contiene el nombre y firma del responsable de la instalación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. Interpretación de especificaciones de micromedidores. Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES**Situación emergente**

1. Toma domiciliaria dañada durante la instalación del micromedidor.

Respuestas esperadas

1. Realizar la reparación inmediata del daño, reportarlo al jefe inmediato y proceder según instrucciones e indicarlo en el reporte de trabajo.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- 1.- Amabilidad: La manera en que da un trato cordial al usuario durante la instalación del micromedidor.
- 2.- Limpieza: La manera en que entrega la instalación y deja el área de trabajo donde se realizó la instalación libre de desperdicio y materiales.

GLOSARIO

- 1.- Precintado: Sello de seguridad que se coloca a la entrada y salida del micromedidor, impidiendo que una vez instalado no pueda ser desmontado y colocado en posición inversa al sentido del flujo.
- 2.- Usuario: Persona que recibe el servicio de suministro de agua potable para su consumo a través de una toma domiciliaria.
- 3.- Válvula de paso: Elemento que se instala en el cuadro de la toma domiciliaria y que sirve para permitir o impedir el paso del agua de la red de distribución y abastecimiento a la instalación domiciliaria.

I.- Datos Generales

| | |
|----------------|--|
| Código: | Título: |
| EC0248 | Prestación de servicios de limpieza y desinfección de los establecimientos de salud. |

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la prestación de servicios de limpieza y desinfección de los establecimientos de salud y que dentro de sus actividades se encuentran preparar equipo, materiales y productos para la limpieza y desinfección, limpiar y desinfectar baños y limpiar y desinfectar áreas críticas y semicríticas.

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 que una persona debe saber hacer con respecto a la función de prestación de servicios de limpieza y desinfección de los establecimientos de salud, que consta de preparar equipo, materiales y productos para la limpieza y desinfección, donde selecciona los utensilios, equipo de limpieza, así como seleccionar los productos de limpieza y desinfección, desinfecta las herramientas, entre otras actividades. Limpia y desinfecta los baños donde retira basura, accesorios y suministros de baño, lava-desinfecta el wc, el lavabo, el área de regadera, paredes y pisos del baño, coloca toallas, cortinas y juego de baño, suministra jabón y papel higiénico y retira las prendas de vestir, finalmente, limpia y desinfecta áreas críticas y semicríticas donde desecha objetos punzocortantes utilizados, líquidos corporales, residuos no anatómicos empapados, saturados/goteando sangre, material de curación utilizado, residuos patológicos entre otras actividades. 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:

Higiene de hospitales

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

17 de julio de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Fecha de publicación en el D.O.F:

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

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

9621 Barrenderos y trabajadores de limpieza (excepto en hoteles y restaurantes)

Ocupaciones asociadas:

Barrendero y trabajador de limpieza (excepto en hoteles y restaurantes).

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

Aseadores

Trabajadores de intendencia

Intendentes

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:

5617 Servicios de limpieza

Subrama:

56172 Servicios de limpieza de inmuebles

Clase:

561720 Servicios de limpieza de inmuebles

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

- Centro de Rehabilitación Infantil de la Secretaría de la Defensa Nacional
- Hospital General del Centro Médico "La Raza" del Instituto Mexicano del Seguro Social
- Hospital Juárez de México de la Secretaría de Salud
- Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas de la Secretaría de Salud
- Hospital de la Madre y el Niño Guerrerense
- Hospital de la Mujer de la Secretaría de Salud
- Hospital ABC
- Grupo Lister Asesores en Higiene, S. C.
- Grupo Brefer, S. A. de C. V.

Aspectos relevantes de la evaluación

| | |
|--------------------------------|--|
| Detalles de la práctica | <ul style="list-style-type: none"> • Se lleva a cabo en el lugar de trabajo real o simulado. |
| Apoyos | <ul style="list-style-type: none"> • Uniforme y equipo de protección personal. • Utensilios de limpieza como jaladores, cepillos, mechudos, cubetas, compresas, etc. • Equipo de limpieza y desinfección como atomizadores y aspersores. • Productos químicos detergentes, desinfectantes, sarricidas y limpiador-desinfectante de un solo paso. |

Duración estimada de la evaluación

La duración promedio de la evaluación de conocimientos es de 20 minutos

La duración promedio de la evaluación de desempeños y productos es de 1 hora con 15 minutos.

Tiempo total de la evaluación: 1 hora con 35 minutos aproximadamente

Referencias de Información

- Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental-Salud ambiental-Residuos peligrosos biológico-infecciosos-Clasificación y especificaciones de manejo.

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

Prestación de servicios de limpieza y desinfección de los establecimientos de salud.

Elemento 1 de 3

Preparar equipo, materiales y productos para la limpieza y desinfección

Elemento 2 de 3

Limpiar y desinfectar baños

Elemento 3 de 3

Limpiar y desinfectar áreas críticas y semicríticas

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|--|
| 1 de 3 | E0872 | Preparar equipo, materiales y productos para la limpieza y desinfección. |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- Los utensilios de limpieza seleccionados:
 - Están limpios, desinfectados y en condiciones de uso, y
 - Corresponden con el tipo de proceso a realizar de acuerdo con el programa de limpieza.
- Los equipos de limpieza seleccionados:
 - Corresponden con el tipo de proceso a realizar de acuerdo con el programa de limpieza, y
 - Están en condiciones de uso.
- Los productos de limpieza y desinfección seleccionados:
 - Corresponden con el tipo de proceso a realizar de acuerdo con el programa de limpieza,
 - Son los autorizados por la institución,
 - Tienen los envases debidamente identificados con el producto que contienen y con fecha de caducidad vigente, y
 - El contenido corresponde con la descripción del producto descrita en el rótulo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|--------------|
| 1. Propósito del lavado de manos antes y después del proceso de lavado y desinfección | Conocimiento |
| 2. Mezcla de detergentes y desinfectantes | Comprensión |
| 3. Propósito del lavado de objetos y superficies en hospitales | Conocimiento |
| 4. Propósito de la desinfección de objetos y superficies en hospitales | Comprensión |

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|---------------------------------|
| 2 de 3 | E0873 | Limpiar y desinfectar los baños |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS:

1. Retira basura, accesorios y suministros de baño:
 - Depositando toda la basura en la bolsa del bote de basura,
 - Retirando del área el bote de basura cerrado completamente,
 - Retirando del área ropa y objetos ajenos al área, y
 - Sacando del área los accesorios y suministros como jabón y papel higiénico.
2. Lava-desinfecta el wc:
 - Aplicando quitasarro en el w.c. antes de iniciar el proceso de lavado,
 - Dejando actuar el quitasarro por un espacio de 5 minutos/hasta aflojar la suciedad/que realice su acción desincrustante,
 - Tallando con fibra/cepillo exclusivos para el interior del wc, las superficies internas hasta retirar manchas y sarro,
 - Tallando con fibra/cepillo las superficies externas hasta retirar manchas y sarro,
 - Enjuagando con agua limpia hasta retirar todos los residuos del quitasarro,
 - Aplicando el limpiador-desinfectante con atomizador/sistema de 2 cubos en todas las superficies,
 - Dejando reposar el limpiador-desinfectante durante 2 minutos para que realice su acción germicida, y
 - Enjuagando con agua limpia hasta retirar restos de limpiador-desinfectante.
3. Lava-desinfecta el lavabo:
 - Aplicando quitasarro en las superficies con sarro, exceptuando las partes cromadas, antes de iniciar el proceso de lavado,
 - Dejando actuar el quitasarro por un espacio de 5 minutos/hasta aflojar la suciedad/que realice su acción desincrustante,
 - Tallando con fibra/cepillo todas las superficies hasta retirar manchas y sarro,
 - Enjuagando con agua limpia hasta retirar todos los residuos del quitasarro,
 - Aplicando el limpiador-desinfectante con atomizador/sistema de 2 cubos en todas las superficies,
 - Dejando reposar el limpiador-desinfectante durante 2 minutos para que realice su acción germicida, y
 - Enjuagando con agua limpia hasta retirar restos de limpiador-desinfectante.
4. Lava-desinfecta el área de regadera:
 - Aplicando quitasarro en las zonas con sarro, exceptuando las partes cromadas, antes de iniciar el proceso de lavado,
 - Dejando actuar el quitasarro por un espacio de 5 minutos/hasta aflojar la suciedad/que realice su acción germicida,
 - Tallando con fibra/cepillo en las áreas con sarro,
 - Enjuagando con agua limpia hasta retirar restos del quitasarro,
 - Aplicando el limpiador-desinfectante con atomizador/sistema de 2 cubos en todas las superficies,
 - Dejando reposar el limpiador-desinfectante sobre las superficies durante al menos 2 minutos/hasta aflojar la suciedad y que realice su acción germicida,
 - Tallando con cepillo de mango largo/fibra toda el área de regadera, y
 - Enjuagando con agua limpia hasta retirar restos de limpiador-desinfectante.
5. Lava-desinfecta paredes y pisos del baño:
 - Aplicando el limpiador-desinfectante con atomizador/sistema de 2 cubos en todas las superficies, incluyendo el bote de basura,
 - Dejando reposar el limpiador-desinfectante sobre las superficies durante al menos dos minutos/hasta aflojar la suciedad y que realice su acción germicida,
 - Empezando a tallar por la parte superior,
 - Tallando con cepillo de mango largo las paredes de arriba hacia abajo/en zig zag,

- Tallando las manchas difíciles en forma circular y arrastrando hacia la dirección inicial,
 - Tallando los pisos de adentro hacia afuera/en zig zag,
 - Tallando con cepillo/fibra todas las superficies del bote de basura,
 - Enjuagando con aspersor/compresa impregnada con agua,
 - Secando con compresa/paño limpio/mechudo, y
 - Secando espejos y vidrios con toallas de papel.
6. Coloca toallas, cortinas y juego de baño:
- Verificando que estén limpias, y
 - Colocándolas en el orden establecido por la institución.
7. Suministra jabón y papel higiénico:
- Verificando que los contenedores cuenten con al menos la mitad de producto,
 - Lavando el interior del contenedor de jabón antes de rellenarlo,
 - Colocando un nuevo rollo de papel en el contenedor de papel, y
 - Colocando una bolsa de plástico limpia en el bote de basura.
8. Retira las prendas de vestir:
- Colocándolas en el carro de ropa sucia/bolsas transparentes/negras, y
 - Retirando del área y colocándolas en la ruta de recolección.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El área de baño lavada:
- Se encuentra libre de objetos ajenos a ella, y
 - Está limpia, desinfectada y libre de humedad.

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

| | | |
|--------|-------|---|
| 3 de 3 | E0874 | Limpiar y desinfectar áreas críticas y semicríticas |
|--------|-------|---|

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Desecha objetos punzocortantes utilizados:
- Clasificándolos según lo definido por la Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002 apartado 6.2.1 tabla 2,
 - Depositándolos en un contenedor rígido color rojo para objetos punzocortantes, y
 - Colocando el contenedor en la ruta de recolección de Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos.
2. Desecha líquidos corporales:
- Clasificándolos según lo definido por Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002 apartado 6.2.1 tabla 2,
 - Depositándolos en un contenedor rígido para líquidos color rojo/amarillo, y
 - Colocando el contenedor en la ruta de recolección de Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos.
3. Desecha residuos no anatómicos empapados, saturados/goteando sangre:
- Clasificándolos según lo definido por la Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002 apartado 6.2.1 tabla 2,
 - Depositándolos en una bolsa roja, y
 - Colocando la bolsa en la ruta de recolección de Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos.
4. Desecha material de curación utilizado:
- Clasificándolos según lo definido por la Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002 apartado 6.2.1 tabla 2 como basura municipal,
 - Depositándolos en bolsa negra/verde, y
 - Retirando la bolsa al depósito de basura municipal.

5. Desecha residuos patológicos:
 - Clasificándolos según lo definido por la Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002 apartado 6.2.1 tabla 2,
 - Depositándolos en bolsa amarilla, y
 - Colocando la bolsa en la ruta de recolección de Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos.
6. Prepara los productos de limpieza y desinfección:
 - Siguiendo las instrucciones de su jefe inmediato/del fabricante impresas en la etiqueta del envase.
7. Realiza el proceso de lavado exhaustivo en cuarto de hospitalización/quirófano:
 - Revisando la existencia de Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos en cada uno de los muebles y el piso del área,
 - Envasando los Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos de acuerdo con sus características físicas y biológicas infecciosas sin mezclarlos con ningún otro tipo de Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos/ municipales y conforme a lo establecido en el apartado 6.2.1 tabla 2 de la NOM-087-ECOL-SSA1-2002,
 - Cerrando con un máximo del 80% de su contenido las bolsas que contienen Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos,
 - Colocando las bolsas con los Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos en la ruta de recolección,
 - Identificando la basura municipal generada de acuerdo con lo determinado por el apartado 6.2.1 tabla 2 de la NOM-087-ECOL-SSA1-2002
 - Colocando la basura municipal en una bolsa negra/verde,
 - Retirando la bolsa al área de desechos/basurero
 - Cubriendo el equipo electromédico con material impermeable durante el lavado del cuarto de hospitalización/quirófano,
 - Retirando la ropa sucia en carros asignados por el establecimiento a este fin,
 - Protegiendo los contactos eléctricos con cinta/maskin tape,
 - Aplicando el detergente con atomizador/usando el sistema de 2 cubos en todas las superficies incluyendo las ruedas del mobiliario y equipo,
 - Dejando reposar el detergente sobre las superficies durante al menos dos minutos/hasta aflojar la suciedad,
 - Tallando el techo con cepillo de mango largo/jalador y compresa en una sola dirección de adentro hacia fuera,
 - Enjuagando el techo con agua y jalador y paño limpio,
 - Secando el techo con jalador y paño limpio,
 - Tallando las paredes con cepillo de mango largo/jalador y compresa de arriba hacia abajo,
 - Enjuagando las paredes con agua y jalador y paño limpio,
 - Secando las paredes con jalador y paño limpio,
 - Tallando el mobiliario y equipo con compresa/cepillo de mano/fibra verde las cubiertas en una sola dirección/en zigzag y los costados de mobiliario y equipo de arriba hacia abajo,
 - Frotando con un paño humedecido con detergente el equipo electromédico.
 - Tallando con compresa/cepillo de mano/fibra verde las manchas difíciles en forma circular y arrastrando hacia la dirección inicial,
 - Tallando con cepillo de mano en forma circular las ruedas de mobiliario y equipo,
 - Quitando la pelusa y residuos que impidan el libre rodamiento de los muebles,
 - Girando la parte del rodamiento en contacto con el piso sobre un paño impregnado con el detergente,
 - Enjuagando el mobiliario y equipo con atomizador con agua/paño impregnado con agua hasta quedar libre de residuos jabonosos,
 - Secando el mobiliario y equipo con un paño limpio,
 - Tallando el piso con mechudo impregnado con detergente/con cepillo de mango largo y el sistema de dos cubos, de adentro hacia afuera, en una sola dirección/en zigzag,
 - Enjuagando el piso con aspersor/sistema de dos cubos, y
 - Secando el piso con mechudo/jalador y compresa.

8. Desinfecta el cuarto de hospitalización/quirófano en proceso exhaustivo:
 - Aplicando solución desinfectante uniformemente con atomizador/aspersor/el sistema de dos cubos comenzando por el techo, siguiendo con la lámpara de techo, después las paredes, mobiliario y equipo,
 - Extendiendo la solución desinfectante en las superficies de techo, lámpara de techo y paredes con jalador y compresa impregnada con desinfectante en una sola dirección/en zig zag, de arriba hacia abajo, de adentro hacia fuera,
 - Extendiendo la solución desinfectante en mobiliario y equipo con una compresa impregnada con el desinfectante empezando por las cubiertas en una sola dirección/en zigzag y en los costados de mobiliario y equipo de arriba hacia abajo,
 - Aplicando desinfectante con una compresa humedecida en las partes del equipo electromédico que no deban mojarse,
 - Pasando las ruedas del mobiliario y equipo que las tenga sobre una compresa impregnada con desinfectante,
 - Aplicando el desinfectante en el piso con aspersor/sistema de dos cubos,
 - Extendiendo la solución desinfectante con un mechudo/jalador compresa limpios impregnado con el desinfectante en todo el piso, en una sola dirección/en zigzag, de adentro hacia fuera, y
 - Retirando el exceso de líquido en todo el piso con un mechudo/jalador y compresa limpios.
9. Lava-desinfecta el cuarto de hospitalización/quirófano en proceso ordinario:
 - Aplicando el limpiador desinfectante uniformemente con atomizador/aspersor/el sistema de dos cubos en superficies horizontales en una sola dirección/en zigzag a las cubiertas de la mesa puente, equipo de anestesia, buró, botones, manijas, barandales, tomas de aire, de oxígeno, dispensadores de jabón y gel, y otras superficies sucias/manchadas con sangre /cualquier tipo de suciedad,
 - Extendiendo la solución detergente-desinfectante en todas las superficies a tratar con un paño/compresa limpia impregnada en la solución,
 - Quitando el exceso de solución con un paño seco/exprimido,
 - Aplicando el detergente-desinfectante en el piso con aspersor/sistema de dos cubos,
 - Extendiendo el detergente-desinfectante con un mechudo limpio/jalador y compresa impregnados con la solución en todo el piso, y
 - Eliminando el exceso de líquido en todo el piso con un mechudo/jalador y compresa limpios.
10. Limpia los equipos y utensilios utilizados en la limpieza y desinfección:
 - Rociando con detergente-desinfectante todos los utensilios mediante un atomizador/aspersor,
 - Esperando 2 minutos a que el detergente-desinfectante actúe,
 - Tallando con fibra/cepillo todas las superficies de los equipos y utensilios,
 - Enjuagando con agua abundante hasta retirar completamente el detergente-desinfectante,
 - Secando con compresas/paños limpios, y
 - Guardándolos en el cuarto séptico.
11. Lava mechudos, paños/compresas en la limpieza y desinfección:
 - Restregándolos con agua y detergente hasta retirar suciedad y polvo retenido,
 - Enjuagando con agua abundante,
 - Sumergiéndolos durante 15 minutos en una solución desinfectante preparada de acuerdo con las instrucciones del fabricante impresas en la etiqueta,
 - Dejándolos secar al aire, y
 - Guardándolos en el cuarto séptico.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes

PRODUCTOS

1. El área de trabajo lavada:
 - Está libre de materia orgánica, polvo y material extraño, y
 - Está seca y libre de residuos de agua, detergente y detergente desinfectante.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|--------------|
| 1. Seguridad en el trabajo en el desarrollo de las funciones: | Aplicación |
| 2. Periodos en los que se debe de realizar el proceso ordinario de lavado y desinfección | Conocimiento |
| 3. Periodos en los que se debe de realizar el proceso exhaustivo de lavado y desinfección | Conocimiento |
| 4. Limpieza de líquidos corporales en superficies | Aplicación |
| 5. Manejo de áreas críticas | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que almacena los utensilios, equipo y productos en el cuarto séptico después de haberlos utilizado.
2. Responsabilidad: La manera en que durante cada uno de los procesos de limpieza y desinfección, porta el uniforme de limpieza establecido por la institución.

GLOSARIO

1. Area crítica: Los sectores, salas/servicios del hospital en donde se concentran pacientes graves/con enfermedades crónicas subyacentes/anergizantes y aquellas que así defina el Comité de Detección y Control de las Infecciones Nosocomiales. Algunas áreas críticas son: Quirófanos, Unidades de Terapia Intensiva, Unidad Tocoquirúrgica, Laboratorio, Urgencias, Unidades de aislamiento, Unidades de Diálisis y Hemodiálisis.
2. Area semicrítica: Los sectores/servicios en donde encontramos pacientes que no están graves y están en el hospital para tratamientos, terapias, reconocimientos, recuperación, consultas, tomas de muestras, radiografías, etc. Algunas áreas semicríticas son: Consultorios, salas de hospitalización, Salas de Rayos X, Cocina y Salas de espera.
3. Objetos punzocortantes: Son los objetos que han estado en contacto con humanos/ animales/ sus muestras biológicas durante el diagnóstico y tratamiento, únicamente: tubos capilares, navajas, lancetas, agujas de jeringas desechables, agujas hipodérmicas, de sutura, de acupuntura y para tatuaje, bisturís y estiletes de catéter.
4. Material de curación utilizado: Refiere a las jeringas sin aguja, gasas, vendas, pañales, toallas obstétricas, compresas, manchadas de sangre/líquidos corporales
5. Residuos no anatómicos: Son los recipientes desechables que contienen sangre líquida, materiales de curación, empapados, saturados/ goteando sangre y cualquiera de los siguientes fluidos corporales: líquido sinovial, líquido pericárdico, líquido pleural, líquido céfalo-Raquídeo y líquido peritoneal.
6. Residuos patológicos: Son los tejidos, órganos y partes que se extirpan/remueven durante las necropsias, la cirugía/algún otro tipo de intervención quirúrgica, que no se encuentren en formol. Los cadáveres y partes de animales que fueron inoculados con agentes enteropatógenos en centros de investigación y bioterios.
7. Lavado/limpieza: Es la eliminación física de material orgánico, polvo y cualquier material extraño de los objetos y superficies.
8. Desinfección: Es el proceso que permite eliminar la mayoría de los microorganismos en los objetos inanimados.
9. Proceso ordinario: Son las actividades de limpieza y desinfección que se realizan diariamente.
10. Proceso Exhaustivo: Son las actividades de limpieza y desinfección que se realizan de acuerdo a un calendario establecido y después de procesos contaminados.
11. Sistema de 2 cubos: Consiste en utilizar dos cubos/cubetas para realizar un procedimiento de lavado/desinfección. En una cubeta preparamos la solución a aplicar, ya sea detergente/desinfectante y en otra tenemos agua limpia para enjuagar el aplicador antes de remojar nuevamente en la solución detergente/desinfectante.

I.- Datos Generales

| Código | Título |
|---------------|---|
| EC0246 | Operación del vehículo de transporte público individual |

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como operarias y operarios de vehículos de transporte público individual, a través de la comprobación de las condiciones físicas y normativas del vehículo, su conducción, atención al usuario y aplicación de medidas de seguridad y protección del medio ambiente.

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

Está dirigido a personas que cuentan con los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarios para operar una unidad de transporte público individual, con un desempeño eficiente, seguro y de calidad.

El operario u operaria debe comprobar las condiciones físicas y normativas de la unidad de transporte público individual, mediante la inspección de niveles de fluidos, revisión de las condiciones y funcionamiento del sistema mecánico, demostrar habilidades para conducir un vehículo automotor de transporte público individual, que minimice la posibilidad de verse envuelto en un accidente, se observa su comportamiento de manejo, aplicando técnicas de manejo defensivo, para concluir un viaje sin percances, respetando la normatividad vigente establecida en el Reglamento de Tránsito, sin provocar demoras en los traslados, brindando un servicio de calidad y respetando a todas las personas, sin distinción de ninguna clase por sexo, nacionalidad, pertenencia a grupos indígenas, religión, discapacidad, embarazo, adultos mayores, orientación sexual, afiliación política y/o cualquier otra que pudiera significar una discriminación. Además se observa la atención a las y los usuarios del transporte público individual, durante el ascenso, descenso y el cobro del servicio. 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 Competencias que lo desarrolló

Transporte Público del Distrito Federal

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

17 de julio de 2012

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

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones**Módulo/Grupo ocupacional**

Conductores de autobuses, camiones, camionetas, taxis y automóviles de pasajeros.

Ocupaciones asociadas

Chofer de autobús, microbús y transporte colectivo de pasajeros.

Chofer de transporte escolar y de personal.

Chofer taxista.

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

Ruletero.

Conductores taxi turístico.

Chofer privado

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

48-49 Transportes, Correos y Almacenamiento.

Subsector:

485 Transporte terrestre de pasajeros, excepto por ferrocarril.

Rama

4853 Servicio de taxis y limosinas.

Subrama

48531 Servicio de taxis.

48532 Alquiler de automóviles con chofer.

Clase485311 Transporte de pasajeros en taxis de sitio. ^{MEX}485312 Transporte de pasajeros en taxis de ruleteo ^{MEX}485320 Alquiler de automóviles con chofer ^{CAN., EE.UU.}

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Centro para el Fomento de la Educación y la Salud de los Operarios del Transporte Público de la Ciudad de México, A.C. (CENFES).
- Secretaría de Transporte y Vialidad del Gobierno del Distrito Federal.
- Universidad Autónoma de la Ciudad de México.
- Organizaciones civiles de servicio de taxi.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- NUTUP001.01: Operación del vehículo de transporte público colectivo de pasajeros

Aspectos relevantes de la evaluación

- Detalles de la práctica:
- Se llevará a cabo durante la realización de un trayecto en el que se traslade a un pasajero de un lugar a otro dentro de la localidad, en condiciones normales de tráfico, con seguridad y respeto al reglamento de tránsito vigente.
 - El trayecto debe incluir, vías primarias, vías secundarias, zona escolar/hospitales.
- Apoyos/Requerimientos:
- Vehículo de transporte público individual equipado para prestar servicio.
 - Vehículo de transmisión automática/estándar.
 - Se debe contar al menos con una persona que realice la función de pasajero.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 4 horas.

Referencias de Información

- Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal.
- Reglamento de Tránsito vigente de la Entidad Federativa en la que se presta el servicio.
- Reglamentos de Transporte vigentes de la Entidad Federativa en la que se presta el servicio.
- Reglamento para el control vehicular y de licencias y de permisos para conducir de la Entidad Federativa en la que se presta el servicio.
- Requisitos establecidos por las instituciones locales responsables de regular en cada Entidad Federativa la prestación del servicio de transporte público individual.

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

Operación del vehículo de transporte público individual

Elemento 1 de 3

Comprobar las condiciones físicas y normativas del vehículo de transporte público individual.

Elemento 2 de 3

Conducir el vehículo de transporte público individual.

Elemento 3 de 3

Atender a las y los usuarios del vehículo de transporte público individual

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|---|
| 1 de 3 | E0866 | Comprobar las condiciones físicas y normativas del vehículo de transporte público individual. |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inspecciona los niveles de fluidos del vehículo:
 - Antes de poner en marcha el motor,
 - Verificando en la bayoneta si el nivel de aceite del motor está dentro de los límites de mínimo y máximo,
 - Corroborando si el nivel del líquido de la bomba de los frenos está dentro de los límites de mínimo y máximo indicados en el depósito de relleno,
 - Comprobando si el nivel del anticongelante se encuentre dentro de los límites de mínimo y máximo especificados en el depósito de relleno del radiador, y
 - Verificando si el nivel del aceite de la dirección está dentro de los límites de mínimo y máximo de acuerdo con las especificaciones del fabricante.
2. Inspecciona las condiciones del sistema mecánico del vehículo:
 - Antes de poner en marcha el motor,
 - Constatando que las mangueras de fluidos no estén hinchadas/ resacas/ cuarteadas,
 - Revisando que el motor esté libre de escurrimientos de aceite,
 - Verificando el estado y tensión en que se encuentran las bandas visibles,
 - Corroborando que el freno de mano esté ajustado, y
 - Verificando el estado en que se encuentran los amortiguadores,
3. Inspecciona el funcionamiento del sistema mecánico del vehículo:
 - Con el motor en marcha,
 - Corroborando que las mangueras de fluidos estén libres de fugas,
 - Verificando en un vehículo automático que el aceite de la dirección está dentro de los límites de mínimo y máximo, de acuerdo con las especificaciones del fabricante con el motor encendido,
 - Corroborando el corte del embrague con el cambio de velocidades del vehículo, sin que vibre y que tenga una carrera del 50%,
 - Corroborando en un vehículo automático que con el cambio de velocidades no se patinen las velocidades, y
 - Comprobando que el vehículo se detiene al accionar los frenos.
4. Inspecciona las condiciones de operación del sistema eléctrico:
 - Antes de poner en marcha el motor,
 - Revisando que las terminales de la batería estén ajustadas y limpias,
 - Verificando el funcionamiento de las luces interiores, faros, cuartos, reversa, stop, intermitentes y direccionales,
 - Corroborando el funcionamiento de los limpiadores y el estado de las plumas, y
 - Comprobando el estado funcional del claxon.

5. Examina las condiciones de las llantas del vehículo:
 - Verificando con el calibrador que la presión de aire de las llantas cumpla con la especificada por el fabricante del vehículo/ de la llanta,
 - Comprobando que el dibujo de la llanta tenga al menos 1.5 mm de profundidad y que el desgaste sea uniforme, y
 - Verificando que cuente con la llanta de refacción correspondiente, en condiciones de uso.
6. Verifica la disponibilidad de los accesorios del vehículo:
 - Comprobando la existencia de la herramienta y accesorios básicos del vehículo,
 - Comprobando la existencia de accesorios de seguridad del vehículo,
 - Revisando si la fecha de caducidad del extintor está vigente, y
 - Comprobando la existencia de repuestos de banda de motor, fusibles y focos de acuerdo con las características del vehículo.
7. Verifica la operación del tablero de instrumentos del vehículo:
 - Con el motor en marcha,
 - Antes de iniciar el recorrido, y
 - Comprobando que funcionan los indicadores de combustible, de aceite, de freno de mano, de temperatura, de carga de la batería y de velocidad.
8. Examina las condiciones físicas del vehículo:
 - Revisando que los asientos del vehículo se encuentren limpios y que esté libre de basura dentro del vehículo, y
 - Verificando que las manijas de los cristales de las puertas funcionen.
9. Reporta las condiciones generales del vehículo:
 - Indicando las condiciones en que se encuentran los espejos retrovisor interior y laterales, la carrocería, los asientos, las puertas de ascenso/descenso, las llantas
 - Indicando la disponibilidad de la herramienta y accesorios básicos y de los accesorios de seguridad del vehículo, y
 - Señalando el tipo de fluido que está por debajo del límite mínimo y la cantidad aproximada requerida para corregir la falla.
10. Verifica que el vehículo cuente con la documentación requerida por los organismos reguladores de la localidad en que presta el servicio:
 - Corroborando la existencia de revista, tarjeta de circulación, placas, seguro, tarifa,
 - Comprobando que se encuentran vigentes de acuerdo con la normatividad del Servicio de Transporte Público Individual, y
 - Corroborando que el vehículo cuente con la verificación ambiental.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|--|--------------|
| 1. Características de aceites, líquidos de frenos y anticongelantes: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de aceite y viscosidad. • Periodicidad del cambio de aceite. • Grado de ebullición del anticongelante en uso. • Grado de viscosidad del líquido de frenos. | Comprensión |
| 2. Componentes básicos de los sistemas del automóvil: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de encendido. • Sistema de dirección. • Transmisión. • Frenos. | Comprensión |
| 3. Características de una bitácora. | Conocimiento |
| 4. Documentación establecida para proporcionar el servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de licencias de conducir. • Forma de presentar la revista. • Seguros. | Comprensión |

GLOSARIO

1. Accesorios de seguridad: Consiste de botiquín, extintor y triángulos reflejantes.
El botiquín debe contener al menos jabón neutro, agua purificada, guantes estériles, gel antibacterial, gasas, cinta adhesiva, venda elástica, curitas, algodón, y lista con números de emergencia de bomberos, cruz roja, policía, protección civil y servicios médicos.
2. Calibrador: Dispositivo para medir la presión del aire de las llantas, se conoce también como “manómetro” o “medidor del aire”.
3. Condiciones de uso de la llanta de refacción: Estado de la llanta que le permite trasladar temporalmente el vehículo a una vulcanizadora, se considera lo siguiente:
Montada en rin, con profundidad del dibujo superior a 1.5 mm, que la presión de aire de las llantas cumpla con la especificada por el fabricante del vehículo/ de la llanta, sin desgaste anormal en la banda de rodamiento, ni deformaciones como chipotes o cortaduras.
4. Embrague: El embrague transmite la potencia del motor a la transmisión manual mediante su acoplamiento o desacoplamiento. También, hace la salida más suave, hace posible detener el vehículo sin parar el motor y facilita las operaciones del mismo.
Cambiar de marcha o “velocidad” implica desconectar el motor del propio cambio durante un mínimo instante. El mecanismo que permite esto en las cajas manuales es el embrague.
5. Fluidos del vehículo: Los fluidos juegan un papel importante en la vida útil del vehículo. Por ello es de suma importancia revisar los niveles de los distintos fluidos que un vehículo lleva como son: Aceite del motor-líquido de frenos-líquido limpiaparabrisas-aceite de dirección-líquido refrigerante-aceite transmisión-líquido del acumulador.
6. Herramienta y accesorios básicos: Consiste en franela, contenedor con agua, lámpara, anticongelante, gato, juego de llaves españolas de 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14 mm/ 5/16, 3/8, 7/16, 1/2, 9/16, pinzas de mecánico, desarmadores plano y de cruz, llave de cruz y calibrador.
7. Punto de Ebullición: Es aquella temperatura en la cual la materia cambia de estado líquido a gaseoso. Expresado de otra manera, en un líquido, el punto de ebullición es la temperatura a la cual la presión de vapor del líquido es igual a la presión del medio que rodea al líquido. En esas condiciones se puede formar vapor en cualquier punto del líquido.
8. Viscosidad del aceite: La viscosidad del aceite mide la capacidad del aceite para fluir a distintas temperaturas. En motores de 4 tiempos, la viscosidad siempre viene indicada en la etiqueta, por ejemplo: SAE 10W-50 o SAE 20W-50. El número anterior a la W indica la viscosidad del aceite a bajas temperaturas. El segundo número se refiere a la viscosidad del aceite a 100°C. En ambos casos, un número más bajo representa un aceite más fluido a cada temperatura.

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|---|
| 2 de 3 | E0867 | Conducir el vehículo de transporte público individual |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se prepara a conducir el vehículo:
 - Antes de poner en marcha el motor,
 - Ajustando el asiento del conductor de acuerdo con su talla,
 - Ajustando los espejos retrovisor interior y laterales, reduciendo al mínimo los puntos ciegos, y
 - Colocando y abrochando su cinturón de seguridad.

2. Inicia la marcha del vehículo:
 - Colocando la palanca de velocidades de acuerdo con las especificaciones del auto en punto muerto/ "P" /Parking,
 - Encendiendo el motor, y
 - Emprende la marcha, sin jaloneos del vehículo, sin cascabeleos y sin forzar el motor.
3. Traslada al usuario/a al destino solicitado:
 - Respetando las señales de tránsito,
 - Monitoreando el tablero de instrumentos
 - Respetando los límites de velocidad establecidos en las vialidades,
 - Reduciendo la velocidad al pasar un tope, de acuerdo con sus características,
 - Reduciendo la velocidad a 20 kilómetros por hora al pasar una zona peatonal,
 - Haciendo alto total en las áreas confinadas para el cruce en escuelas/hospitales y cruces de transporte masivo,
 - Cediendo el paso al peatón y sin arriesgar a los usuarios,
 - Sin utilizar el celular durante la conducción del vehículo, y
 - Respetando la ruta propuesta por el usuario/usuario y proponiendo rutas alternas más eficientes.
4. Aplica técnicas de manejo defensivo:
 - Guardando la distancia de seguridad, de acuerdo con la regla de tres segundos,
 - Mirando periódicamente los espejos retrovisores,
 - Manteniéndose alerta a todo lo que pasa a su alrededor,
 - Realizando maniobras evasivas que lo mantengan a salvo,
 - Manteniéndose alerta ante actos inseguros de otros conductores,
 - Encendiendo las luces intermitentes durante el ascenso/descenso de usuarios,
 - Activando las direccionales antes de dar vuelta, y
 - Sin utilizar palabras altisonantes cuando se dirige a otros conductores/transeúntes.
5. Realiza cambios de carril:
 - Activando las direccionales antes de cambiar de carril,
 - Con determinación,
 - Verificando con los espejos que no haya vehículos cercanos, y
 - Verificando que cuenta con el espacio para realizar la maniobra.
6. Cuida el medio ambiente:
 - Durante la conducción/trayecto,
 - Sin acelerar innecesariamente en el inicio de marcha,
 - Sin tirar basura en vía pública,
 - Sin fumar en el interior del vehículo, y
 - Minimizando el uso del claxon.
7. Estaciona el vehículo:
 - Maniobrando en paralelo en máximo tres movimientos en el espacio confinado para tal fin, a una separación no mayor de 30 cms. de la guarnición y 50 cms. de separación entre las defensas de los autos entre los que queda estacionado, y
 - Maniobrando en batería en máximo tres movimientos en el espacio confinado para tal fin.
8. Reporta las condiciones de operación de la unidad:
 - Al terminar la jornada,
 - Informando con precisión el estado del vehículo, de acuerdo con la revisión realizada,
 - Sugiriendo los mantenimientos preventivos/correctivos que requiera la unidad, de acuerdo con lo detectado en la revisión realizada, e
 - Informando las incidencias que se presentaron durante la jornada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Reporte de condiciones de operación del vehículo elaborado:
 - Contiene los datos generales del vehículo: Marca, modelo, kilometraje inicial, kilometraje final,
 - Indica el nombre de quien elabora y fecha de reporte,
 - Describe las condiciones operativas en que se encuentra el sistema mecánico de acuerdo con lo detectado durante la revisión y la conducción del vehículo,
 - Describe las condiciones operativas en que se encuentra el sistema eléctrico de acuerdo con lo detectado durante la revisión y la conducción del vehículo, y
 - Menciona los mantenimientos realizados al vehículo durante la jornada de trabajo/ los requeridos de acuerdo con la revisión efectuada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Significado de los señalamientos de tránsito: <ul style="list-style-type: none"> • Semáforos. • Gráficos. • Sonoros. • Humanos. • Marcas en el pavimento. • Tipos de señales de tránsito. • Señales de agentes de tránsito. | Comprensión |
| <ol style="list-style-type: none"> 2. Manejo seguro: <ul style="list-style-type: none"> • Elementos de manejo defensivo. • Tipos de vías y velocidades máximas. • Sanciones por incumplimiento al reglamento de tránsito. | Conocimiento |
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Acciones a realizar ante una descompostura/ imprevisto del vehículo. | Conocimiento |
| <ol style="list-style-type: none"> 4. Acciones a realizar cuando se poncha una llanta durante un traslado. | Comprensión |
| <ol style="list-style-type: none"> 5. Accidente vial. <ul style="list-style-type: none"> • Acciones a realizar. • Derechos y obligaciones legales al intervenir en un accidente | Conocimiento |

GLOSARIO

1. Actos inseguros de otros conductores: Tales como cerrones, frenados bruscos, paradas repentinas, zigzagueos, así como señas, gritos.
2. Manejo defensivo: Manera de conducir un vehículo para evitar accidentes viales, a pesar de las acciones de otros (conductores/as, peatones, usuarios/as) y/o de la presencia de condiciones adversas.
3. Rango óptimo de revoluciones: Lo rápido que el motor del automóvil está girando, es medido en revoluciones por minuto por el instrumento llamado "Tacómetro" o "Cuentarrevoluciones". Una revolución es una vuelta de una rueda, un eje, un disco o cualquier cosa que gire sobre su propio eje.

La mayoría de los automóviles están optimizados en sus transmisiones de modo estándar y cuando es necesario hacerlos funcionar a las más revoluciones posibles para conseguir una mejor aceleración y economizar combustible, entonces el indicador que ayuda a saber lo que está ocurriendo es el tacómetro.

| | | |
|----|-------------------------|---|
| 4. | Regla de tres segundos: | Técnica para ayudar a determinar la distancia que se debe mantener con el vehículo que se tiene enfrente. Consiste en ubicar un punto fijo visible que sirva de referencia (poste, marca, otros), cuando el vehículo de enfrente pase por el punto de referencia, comenzar a contar mil uno, mil dos, y al mil tres, el vehículo que se conduce debe pasar en el punto fijo previamente establecido. Si al momento de contar "mil tres" ya se ha pasado por el punto de referencia, la distancia entre vehículos es de alto riesgo. |
| 5. | Situaciones de riesgo: | Lluvia, neblina, viento, desvíos, personas atravesándose repentinamente, personas caminando en el arroyo vehicular, objetos tirados, pelotas rodando en la calle, vialidades en mal estado y falta de señalamientos. |

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|---|
| 3 de 3 | E0867 | Atender a las y los usuarios del vehículo de transporte público individual. |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el ascenso de un usuario/usuario:
 - Otorgando el tiempo que requiere para su ascenso, con el vehículo en alto total,
 - Saludando al usuario/usuario al inicio del servicio,
 - Activando el taxímetro al iniciar el viaje a la vista del usuario/usuario,
 - Quitando la bandera de libre una vez que el usuario/usuario ha ascendido,
 - Solicitando al usuario del asiento delantero se coloque y abroche el cinturón de seguridad,
 - Preguntando al usuario/usuario el destino final y su preferencia de ruta,
 - Realizando el inicio de marcha y frenado del vehículo sin poner en riesgo a usuarios, y
 - Utilizando un lenguaje verbal amable.
2. Realiza el descenso de un usuario/usuario:
 - De acuerdo a la solicitud del usuario/usuario y estacionando el vehículo en el carril de extrema derecha, siempre que sea permitido,
 - En un lugar seguro para el usuario,
 - Sin obstruir el paso peatonal,
 - Sin obstruir el tránsito de otros vehículos,
 - Otorgando el tiempo que requiere para su descenso, con el vehículo en alto total, y
 - Despidiéndose cordialmente del usuario/usuario.
3. Mantiene un ambiente libre de contaminantes en el interior del vehículo:
 - Encendiendo el radio sólo a solicitud del usuario, con un volumen bajo,
 - Sin comer al interior del vehículo, durante el recorrido, y
 - Sin cargar gasolina con usuarios a bordo.
4. Cobra el servicio de transporte a los usuarios:
 - Aplicando la tarifa vigente de acuerdo con el trayecto y el horario, y
 - Portando dinero en moneda fraccionaria a fin de dar cambio.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | | |
|----|---|--------------|
| 1. | Necesidades de los usuarios especiales. | Comprensión |
| 2. | Acciones ante un comportamiento inusual en la salud del usuario cuando está en el vehículo. | Conocimiento |
| 3. | Números telefónicos para notificar emergencias, en la localidad donde se proporciona el servicio. | Comprensión |
- Bomberos.
 - Policía.
 - Protección civil.
 - Servicios médicos.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en que brinda un trato amable sin distinción alguna de clase, nacionalidad, pertenencia a grupo indígena, religión, sexo, discapacidad, embarazo, adultos mayores, orientación sexual, afiliación política y/o cualquier otra que pudiera significar una discriminación hacia las personas.
2. Limpieza: La manera en que su presentación personal muestra pulcritud en: zapatos, pantalón, camisa, blusa.

GLOSARIO

1. Usuarios especiales: Adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños.

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0227 Atención al cliente en el área de despacho de la Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de atender al cliente en una estación de servicio de la Franquicia PEMEX, venden combustibles, lubricantes y otros productos, realizan inventarios y cortes de ventas, mantienen la isla y equipo en condiciones de operación y realizan servicios adicionales al cliente.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en 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 estándar de competencia describe las actividades principales de las personas que atienden al cliente en una estación de servicio de la Franquicia PEMEX, venden gasolinas, diesel, lubricantes y otros productos, recibiendo al cliente, abasteciendo de combustible y cobrando la venta de los productos, realizan inventarios de productos y cortes de ventas, elaborando reportes, mantienen en estado de uso y limpieza la isla y el equipo asignado, higienizando el área de despacho, y realizar otros servicios al cliente, calibrando la presión de los neumáticos y revisando los niveles de líquidos del motor.

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 Competencias que lo desarrolló:

Franquicias PEMEX

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

17 de julio de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Fecha de publicación en el D.O.F:

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones:**Módulo/Grupo ocupacional:**

Empleados de ventas en establecimientos

Ocupaciones asociadas:

Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios

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

Despachador de gasolinera

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

46 Comercio al por menor

Subsector:

468 Comercio al por menor de vehículos de motor refacciones, combustibles y lubricantes MEX.

Rama:

4684 Comercio al por menor de combustibles, aceites y grasas lubricantes MEX.

Subrama:

46841 Comercio al por menor de combustibles MEX.

46842 Comercio al por menor de aceites y grasas lubricantes, aditivos y similares para vehículos de motor MEX.

Clase:

468411 Comercio al por menor de gasolina y diesel MEX.

468420 Comercio al por menor de aceites y grasas lubricantes, aditivos y similares para vehículos de motor MEX.

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

- Gasomich Corporativo, S.A. de C.V.
- Grupo ECO Energía Combustible, S.A. de C.V.
- Servicio Vasa, S.A. de C.V.
- Impulsora de Estaciones de Servicio, S.A. de C.V.
- ONEXPO Baja, A.C.
- ONEXPO Nacional
- PEMEX Refinación

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada en un área experimental con la infraestructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Área de servicio real o con infraestructura simulada, de una Franquicia de PEMEX, que debe incluir una isla de despacho, con mostrador de productos y herramientas básicas para los servicios adicionales.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas

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

Atención al cliente en el área de despacho de la Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX

Elemento 1 de 4

Vender combustibles, lubricantes y otros productos

Elemento 2 de 4

Realizar inventario de productos y cortes de ventas

Elemento 3 de 4

Mantener el módulo de despacho y equipo en condiciones de operación

Elemento 4 de 4

Brindar servicios adicionales al cliente

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|------------|--------|--|
| 1 de 4 | E0811 | Vender combustibles, lubricantes y otros productos |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente:
 - Saludándolo,
 - Indicándole la posición de carga para no entorpecer el flujo vehicular con su vehículo, y
 - Preguntando la cantidad/volumen y el tipo de combustible a surtirle.
2. Abastece el combustible en el vehículo:
 - Destapando la toma del tanque de combustible del vehículo,
 - Programando en el dispensario el volumen en litros o la cantidad en pesos de acuerdo a lo solicitado,
 - Descolgando la pistola para insertarla en la toma del tanque correspondiente,
 - Informando que el display está en ceros, y
 - Accionando el gatillo de la pistola de despacho para liberar el paso del combustible.
3. Ofrece otros productos complementarios:
 - Preguntando si requiere la revisión de niveles de líquidos de los diferentes recipientes del vehículo,
 - Revisando los niveles de líquidos solicitados y en su caso proponiendo su relleno,
 - Localizando en el exhibidor el producto requerido, mostrando que está sellado, y
 - Vacándolo en el recipiente correspondiente del vehículo.
4. Cobra y factura los combustibles y productos suministrados:
 - Preguntando a la llegada la forma de pago,
 - Indicando el importe de la venta realizada,
 - Cobrando la venta de acuerdo a la forma de pago solicitada,
 - Entregando el comprobante/factura generado por la venta correspondiente, y
 - Agradeciendo su visita.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

| | NIVEL |
|---|--------------|
| 1. Elementos de seguridad colocados en el perímetro de la Estación de Servicio. | Aplicación |
| 2. Proceso de cobranza y facturación. | Aplicación |
| 3. Puntos de verificación de niveles de fluidos. | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Conato de incendio en zona de despacho.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Acciona el botón de paro de emergencia y usa el extintor para eliminarlo.

SITUACION EMERGENTE

2. Choque de vehículo en zona de despacho.

RESPUESTAS ESPERADAS

2. Acciona el botón de paro de emergencia y retira a los ocupantes a un lugar seguro, despejando el área afectada.

SITUACION EMERGENTE

3. Atención de incidentes con terceros.

RESPUESTAS ESPERADAS

3. Avisar al supervisor, y en su caso a la autoridad competente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige a los clientes con cordialidad.
2. Tolerancia: La manera en que acepta y maneja las diferencias con los clientes.

GLOSARIO

1. Botón de paro de emergencia: Interruptor de emergencia de golpe que desconecta la fuente de energía de todos los circuitos de fuerza y el alumbrado en dispensarios. Es un botón de color rojo que se localiza en la columna junto al dispensario.
2. Formas de pago: Diferentes opciones que acepta la Estación de Servicio para el pago del consumo como en efectivo, tarjeta bancaria, vales de gasolina, documento autorizado por la estación u otros instrumentos de pago electrónico.
3. PEMEX: Petróleos Mexicanos.
4. Pistola para Despacho: Accesorio que se encuentra al final de la manguera del Dispensario. Sirve para suministrar el combustible.
5. Toma del tanque de combustible del vehículo: Boca del tanque y/o contenedor/recipiente de combustible.

| Referencia | Código | Título |
|-------------------|---------------|---|
| 2 de 4 | E0812 | Realizar inventario de productos y cortes de ventas |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando cumple los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Utiliza la relación de inventario de productos a vender y precios vigentes:
 - Cotejando la lectura inicial del dispensario correspondiente a cada producto, al recibir el turno,
 - Cotejando la lectura final del dispensario correspondiente a cada producto, al entregar el turno,
 - Determinando la cantidad de litros vendidos,
 - Registrando las ventas de lubricantes y aditivos en el control correspondiente a su isla, y
 - Realizando depósitos parciales de efectivo, al acumularse la cantidad establecida por la administración de la Estación.
2. Realiza el corte de ventas de los productos:
 - Al término del turno,
 - Entregando los reportes de ventas correspondientes,
 - Cotejando el total de efectivo entregado con las entregas parciales depositadas, y
 - Conciliando los ingresos en efectivo y documentación, con el total de las ventas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de venta incluye:
 - La fecha del día,
 - El turno del día,
 - El nombre y firma del operario,
 - El inventario inicial y final desglosado por producto, y
 - La cantidad de efectivo entregado final y depósitos parciales, y documentación anexa que ampara otros tipos de pago.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|------------|
| 1. Operaciones de Aritmética: suma, resta, multiplicación y división. | Aplicación |
|---|------------|

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Responsabilidad: | La manera en que realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la política de la empresa y ejecuta oportunamente las tareas. |
| 2. Orden: | La manera en que presenta de forma clara y comprensible los resultados del trabajo. |

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Estación de Servicio: | Inmueble en el que se ubica el establecimiento destinado para la venta de gasolinas y diesel al público en general. |
| 2. Imagen personal: | Conjunto de elementos que debe cumplir el personal como son: uniforme y zapatos limpios, cabello corto, corbata en el caso de los hombres, afeitados uñas cortas y limpias. |
| 3. Políticas de la empresa: | Lineamientos y reglas que deben cumplir los integrantes de la empresa en el desarrollo de sus actividades. |
| 4. Servicios: | Acciones que se deben brindar al cliente como son: revisión de niveles, calibración de neumáticos y limpieza de parabrisas. |

| Referencia | Código | Título |
|-------------------|---------------|---|
| 3 de 4 | E0813 | Mantener el módulo de despacho y equipo en condiciones de operación |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Higieniza el área de despacho y dispensarios:
 - Limpiando los productos del exhibidor,
 - Lavando las mangueras y pistola de despacho,
 - Manteniendo el módulo de despacho limpio, y
 - Reportando al Supervisor cuando se presente una falla en el equipo.
2. Entrega el Area de Despacho y el equipo en condiciones de operación:
 - Al finalizar el turno, y
 - Entregando el reporte de mantenimiento que en su caso se hubiere realizado.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES**SITUACION EMERGENTE**

1. Derrama de combustible en el área de despacho.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Accionamiento del paro de emergencia, limpieza del derrame, restablecimiento de condiciones para continuar operación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la política de la empresa y ejecuta oportunamente las tareas.
2. Orden: La manera en que respeta prioridades y secuencias en los procedimientos para realizar sus tareas.

GLOSARIO

1. Módulo de Despacho: También llamado Isla, Hueso de Perro, o Módulo de Abastecimiento. Elemento junto al cual un vehículo o embarcación se abastece de combustible a través de un dispensario.

| Referencia | Código | Título |
|-------------------|---------------|--|
| 4 de 4 | E0814 | Brindar servicios adicionales al cliente |

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Suministra aire a neumáticos:
 - Revisando con un calibrador la presión del neumático, y
 - Calibrando la presión en la cantidad de libras requerida.
2. Brinda el servicio de revisión del sistema de enfriamiento:
 - Verificando que el motor del vehículo se encuentre apagado,
 - Revisando el nivel de anticongelante en el depósito,
 - Destapando el recipiente para rellenarlo hasta alcanzar el nivel indicado,
 - Recolocando la tapa del depósito de anticongelante,
 - Enfriando el radiador a base de chorro de agua directo al panel, en caso de alta temperatura,
 - Destapando la toma del radiador, con una franela húmeda,
 - Vacinando la cantidad de anticongelante/agua requerido hasta alcanzar el nivel máximo indicado en el depósito del anticongelante, y
 - Recolocando la tapa del radiador cerciorándose que quede asegurada.

3. Proporciona el servicio de rellenado de aceite del motor:
 - Verificando que el motor del vehículo se encuentre apagado,
 - Sacando y limpiando la bayoneta de medición del aceite y reinsertándola para obtener una medida exacta del aceite,
 - Verificando la cantidad de fluido que le haga falta, de acuerdo a las indicaciones de la bayoneta,
 - Retirando la tapa de la bocatoma de suministro de aceite, y
 - Vaciando la cantidad de aceite requerida.
4. Revisa el aceite de la transmisión automática:
 - Solicitando al cliente encender el vehículo para realizar la medición, y
 - Sacando la bayoneta de la transmisión para revisar el nivel del fluido y si requiere administrar aceite adicional.
5. Revisa líquido de frenos:
 - Con el motor del vehículo apagado, para verificar el nivel,
 - Mostrando al cliente que el envase del líquido se encuentra sellado, y
 - Vaciando el líquido en el recipiente hasta alcanzar el nivel máximo indicado por el fabricante.
6. Revisa caja de dirección hidráulica:
 - Con el motor del vehículo apagado, verifica en el tapón-bayoneta del recipiente, el nivel de líquido de la dirección hidráulica e informa al cliente si se encuentra debajo del nivel máximo,
 - Mostrando al cliente que el envase del líquido se encuentra sellado, y
 - Vaciando el líquido en el recipiente correspondiente hasta alcanzar el nivel máximo indicado por el fabricante.
7. Llena depósito de líquido limpia parabrisas:
 - Mostrando al cliente que el envase del líquido se encuentra sellado, y
 - Vaciando el líquido en el recipiente correspondiente hasta alcanzar el nivel máximo indicado por el fabricante.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Identificación de los principales recipientes del motor. | Conocimiento |
|---|--------------|

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|----------------|--|
| 1. Amabilidad: | La manera en que se dirige a los clientes con cordialidad. |
| 2. Limpieza: | La manera en que realiza con pulcritud su trabajo. |

GLOSARIO

- | | |
|---------------|---|
| 1. Servicios: | Acciones que se deben brindar al cliente como son: revisión de niveles, calibración de neumáticos y limpieza de parabrisas. |
|---------------|---|

Lic. **Liliana Concepción Vélez Juárez**; Directora de Asuntos Jurídicos del CONOCER, con fundamento en la Cláusula Décima Quinta del Contrato Constitutivo del CONOCER; artículos 8 fracción III y 30 fracciones XI y XIV del Estatuto Orgánico del CONOCER; doy constancia de que el presente Acuerdo SO/III-12/08.03,S, es fiel de lo desahogado y aprobado en la Tercera Sesión Ordinaria de 2012, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los catorce días del mes de agosto del dos mil doce, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.

(R.- 356734)