

ACUERDO SO/II-11/10.01,R mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba 18 nuevos Estándares de Competencia (EC).

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

CONSTANCIA DE ACUERDO

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

ACUERDO SO/II-11/10.01,R

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 21, 22, 25, 26 y 27 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, 8o., fracción III, y 18, fracción VI, de su Estatuto Orgánico, este H. Comité Técnico aprueba los 18 nuevos Estándares de Competencia (EC), mismos que fueron opinados favorablemente por la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONOCER y por la Dirección de Normatividad y Consulta de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Educación Pública, los que se describen a continuación y cuyo contenido es responsabilidad de la entidad.

1. Aplicación de masaje tejido profundo
2. Aplicación de masaje holístico
3. Aplicación de masaje sueco
4. Venta de mezcal en establecimientos de alimentos y bebidas
5. Limpieza de cocinas industriales
6. Preparación de Alimentos
7. Preparación y servicio de bebidas
8. Supervisión de la operación del fondo de aseguramiento agropecuario
9. Operación de fondos de aseguramiento agrícola
10. Asesoría y suministro de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular
11. Captación de Información Empresarial
12. Asesoría en materia de crédito de vivienda
13. Operación de la retroexcavadora
14. Manejo y dispensación de medicamentos e insumos para la salud en farmacias
15. Manejo y dispensación de medicamentos antibióticos en farmacias
16. Asesoría a la comunidad sobre participación comunitaria en el espacio público
17. Envasado de conservas alimenticias
18. Operación de la grúa móvil

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0122	Aplicación de Masaje Tejido Profundo

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de aplicar masaje con la técnica de Masaje Tejido Profundo. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño de la persona desde el acondicionamiento de su área de trabajo, insumos y materiales, hasta la aplicación propia de la técnica de Masaje Tejido Profundo con las características de

calidad requeridas por el cliente. También establece los conocimientos teóricos básicos con los que debe contar la persona para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Masajes y Servicios de SPA

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional

ESTETICISTAS Y MASAJISTAS

Ocupaciones asociadas:

Cosmetólogo

Maquillista

Masajista Corporal

Masajista Facial

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

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

Sector:

81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales

Subsector:

812 Servicios personales

Rama:

8121 Salones y clínicas de belleza, baños públicos y balerías

Subrama:

81211 Salones y clínicas de belleza y peluquerías

Clase:

812110 Salones y clínicas de belleza y peluquerías

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Expo Masaje S.A. de C.V.
- Expo SPA
- Cruz Roja Mexicana IAP
- Asociación Latinoamericana de SPA
- Escuela Profesional de Masaje, Terapias Psicológicas y Alternativas
- Centro Escolar Mariposa Maya A.C.

- Colegio Mexicano de Terapeutas Profesionales en Masaje y Enfermería Holística A.C.
- Revista Dossier
- T'hai Escuela Profesional de Masaje
- Fundación Hispanoamericana Mikao Usui S.C.
- Vuela Libre S.C.
- Organización Internacional para el Desarrollo Humano A.C.
- Universidad Albert Einstein
- Namikoshi Shiatsu México A.C.
- Cumbre Tajín
- Centro de las Artes Indígenas

Relación con otros estándares de competencia

Estándares equivalentes

- No Aplica

Estándares relacionados

Prestación de servicios estéticos corporales

Prestación de servicios cosmetológicos faciales

Aplicación de Masaje Ayurveda Abhyanga

Aplicación de Masaje Holístico

Aplicación de Masaje Sueco

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	<p>Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo puede realizarse de manera simulada si el sitio para la evaluación cuenta con la estructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.</p> <p>El candidato iniciará su evaluación con los productos referidos en el elemento 1. Enseguida se evaluarán los desempeños del Elemento 2, después se evaluarán los productos solicitados en el mismo Elemento como resultado de su desempeño. Posteriormente se evaluarán los desempeños del Elemento 3. Enseguida se evaluarán los desempeños del elemento 4; al final el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los conocimientos requeridos por la persona.</p>
Apoyos	<p>Es necesario contar como mínimo con el siguiente equipo para poder poner en práctica este EC: mesa para masaje, colchoneta, toallas limpias para baño, toallas limpias para manos, sabanas limpias, calentador, cojín, sillón, equipo de sonido, música ambiental para masaje, perchero, difusores.</p> <p>Es necesario contar como mínimo con los siguientes materiales para poder poner en práctica este EC: aceites esenciales, aceites vehiculares, porta incienso, incienso.</p>

Duración estimada de la evaluación

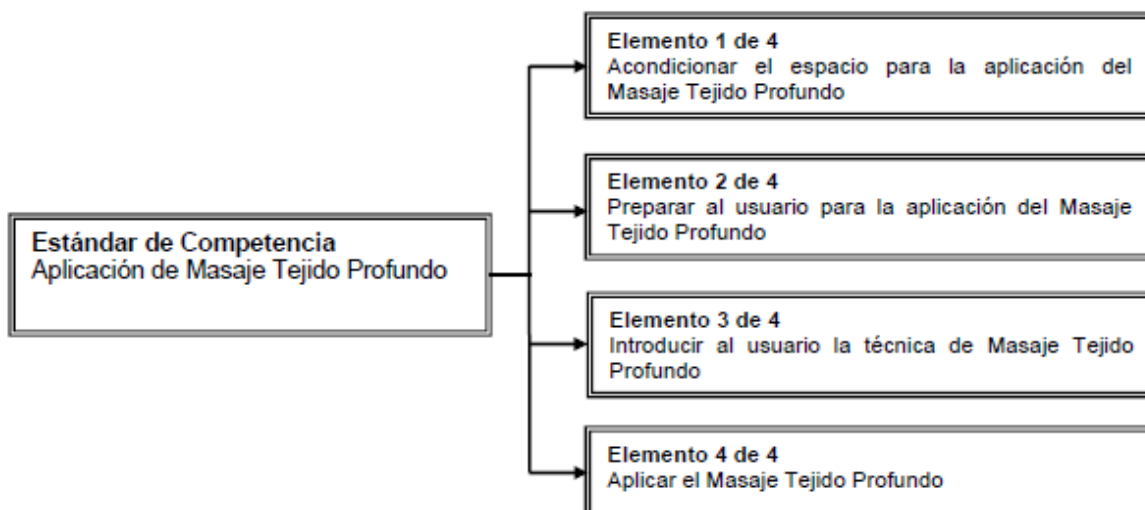
- 2.5 horas

Referencias de Información

Puntos 8.1 y 6.1 de la NOM 168-SSA1-1998

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico.

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0472	Acondicionar el espacio para la aplicación del Masaje Tejido Profundo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El espacio acondicionado:

- Corresponde con la técnica de Masaje Tejido Profundo a aplicar;
- Corresponde con las especificaciones de higiene requeridas por la técnica a aplicar;
- Tiene un espacio libre de al menos 4 por 3 metros;
- Está ventilado y sin corrientes de aire;
- Tiene energía eléctrica;
- Tiene iluminación natural;
- Presenta colores claros en las paredes y techo;
- Tiene lugar para colocar la ropa del usuario;

2. Las herramientas y materiales de trabajo seleccionadas:

- Corresponden con las especificaciones de la técnica a aplicar;
- Están limpias y listas para ser utilizadas.

3. La constancia Seis Acciones para Salvar tu Vida.

- Corresponde al taller de primeros auxilios que imparten las instituciones acreditadas para tal fin por la Cruz Roja Mexicana.

GLOSARIO

Herramientas Conjunto de cosas necesarias para proporcionar el masaje; mesa, sábanas, toallas, calentador, cojín, sillón, equipo de sonido, perchero, difusores.

Material Productos que se necesitan para proporcionar el masaje; aceite, incienso, aromas.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0473	Preparar al usuario para la aplicación del Masaje Tejido Profundo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Interroga al usuario:

- Preguntando antecedentes heredo familiares y antecedentes personales patológicos y no patológicos;
- Preguntando padecimientos actuales

2. Explora físicamente al usuario:

- Revisando visualmente su postura
- Revisando cabeza, cuello, tórax, abdomen, miembros.

3. Verifica la Presión Arterial:

- Tomando del brazo al usuario;
- Colocando el brazalete con las mangueras hacia el lado interno del brazo;
- Localizando la arteria en la parte interna del brazo;
- Colocando la campana del estetoscopio encima de la arteria; y las olivas del estetoscopio en los oídos del Masajista
- Verificando que la válvula de la perilla del baumanómetro esté cerrada;
- Bombeando la perilla para inflar el brazalete entre 160 y 180 mm de mercurio;
- Graduando la válvula para que salga el aire poco a poco
- Iniciando la lectura a partir de que comienzan a escucharse latidos constantes;
- Tomando la segunda lectura hasta que deje de escucharse el latido: a través del estetoscopio

4. Verifica la temperatura:

- Corroborando visualmente que la zona en que se tomará la temperatura esté sana;
- Tomando el termómetro de una solución antiséptica;
- Limpiando el termómetro con alcohol;
- Revisando que la columna de mercurio esté totalmente contenida en el depósito;
- Colocando la cabeza del termómetro en la axila del usuario;
- Bajando el brazo del usuario por al menos cinco minutos;
- Sacando el termómetro sin movimientos bruscos;
- Registrando la lectura en la Hoja Clínica;
- Limpiando el termómetro con alcohol;
- Depositando el termómetro en solución antiséptica.

5. Verifica el pulso:

- Localizando la arteria en la muñeca izquierda;
- Colocando los dedos índice y medio sobre la arteria seleccionada;
- Realizando la lectura durante 15 segundos;
- Registrando la lectura en la Hoja Clínica.

6. Explora resultados previos y actuales de estudios de laboratorio y gabinete:

- Identificando diagnósticos y tratamientos utilizados.

7. Verifica la aceptación del servicio de parte del usuario:

- Informando verbalmente los datos de la Hoja Clínica;
- Informado los principios generales de la técnica a aplicar;
- Informando los puntos y zonas del cuerpo que tocará de acuerdo al efecto a lograr;
- Informando las reacciones y emociones posibles que se presentan;
- Describiendo la vestimenta recomendada para la aplicación de la terapia;
- Informando las contraindicaciones;
- Describiendo las condiciones de aplicación;
- Informando el número de sesiones a utilizar y la duración de cada sesión;
- Describiendo los objetivos a alcanzar por sesión y los efectos generales;
- Recabando la firma de conformidad del usuario en la Hoja Clínica.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS**1. La Hoja Clínica requisitada:**

- Contiene nombre completo, edad, fecha de nacimiento, dirección, profesión, nombre y teléfono de su médico y familiar a quien avisar;
- Contiene signos vitales;
- Contiene resumen del interrogatorio, del estado de salud del usuario
- Contiene resumen de resultados previos y actuales de estudios de laboratorio y gabinete;
- Especifica la técnica a aplicar;
- Especifica los puntos y zonas del cuerpo que tocará de acuerdo al efecto a lograr;
- Especifica las reacciones posibles que se presentan;
- Especifica la vestimenta recomendada para la aplicación de la técnica de Masaje;
- Especifica las contraindicaciones;
- Describiendo las condiciones de aplicación;
- Especifica el número de sesiones a utilizar y la duración de cada sesión;
- Especifica los objetivos a alcanzar por sesión y los efectos generales;
- Contiene la rúbrica/firma/ huella de conformidad del usuario;
- Está integrada al expediente del usuario

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

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

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

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

GLOSARIO

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

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0474	Introducir al usuario en la técnica de Masaje Tejido Profundo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica el procedimiento seleccionado:
 - Tomando como base el diagnóstico físico del usuario y el tipo de efecto a lograr;
 - Respondiendo a las preguntas realizadas por el usuario;
 - Orientando al usuario sobre posibles reacciones y sensaciones generadas durante la sesión;
2. Verifica las condiciones físicas del usuario:

- Corroborando que corresponda con lo descrito en la Hoja Clínica;
- Comprobando visualmente la postura de la cabeza y el tronco;
- Comprobando la condición del cuello;
- Comprobando la postura de las extremidades inferiores y superiores;
- Comprobando a base de preguntas el color y textura de la piel;
- Determinando no realizar el masaje si el receptor presenta alguna contraindicación.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

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

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0475	Aplicar el Masaje Tejido Profundo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS**1. Inicia el masaje:**

- Definiendo el tipo de efecto a lograr;
- Definiendo la combinación de aceites y su temperatura a aplicar de acuerdo al efecto a lograr;
- Indicando la forma de recostarse;
- Retirándose para permitirle al usuario desvestirse;
- Constatando la comodidad del usuario;
- Revisando que la sábana cubra el cuerpo desde los hombros hasta los pies con los soportes necesarios;
- Solicitando autorización al receptor para iniciar el masaje;
- Descubriendo únicamente la zona a trabajar durante todo el masaje;

2. Sensibiliza al receptor:

- Tocando su cuerpo sobre la sabana;
- Palpando las piernas para establecer diferencia en altura;

3. Aplica masaje a la espalda en ambos lados de la columna vertebral:

- Ejecutando un movimiento largo y firme;
- Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
- Dispersando el aceite a utilizar;
- Sintiendo los contracturas musculares;
- Realizando fricciones al glúteo máxima con palma y antebrazo;
- Realizando amasamiento, vibración y tapatoment al glúteo máxima con la palma;
- Realizando movilización de los músculos erectores de la columna, nudillos, dedos;
- Realizando fricciones al dorsal ancho con palma y antebrazo;
- Realizando amasamiento y vibración y tapatoment al dorsal ancho con la palma y falanges;
- Realizando estiramiento al dorsal ancho;
- Realizando Eflurage sobre la escapula para calentar;
- Realizando fricciones de romboides con el puño y codo;
- Realizando estiramiento de romboides;
- Realizando fricciones de redondo mayor, palma y nudillos;
- Realizando fricciones de elevador de escápula y nudillos;

- Realizando estiramiento de elevador de escápula;
 - Realizando vibración al elevador de escápula, redondo mayor y los romboides con la palma y falanges;
 - Realizando fricciones al trapecios con palma y puño;
 - Realizando amasamiento y vibración y tapatoment al trapecios con la palma y falanges;
 - Realizando estiramiento al trapecios;
 - Realizando separación de los compartimientos musculares;
4. Termina masaje a la espalda en ambos lados de la columna vertebral:
- Ejecutando un movimiento largo y firme;
5. Aplica masaje a la parte posterior de las piernas:
- Ejecutando un movimiento largo y firme;
 - Utilizando las dos manos para calentar todo los músculos;
 - Dispersando el aceite a utilizar;
 - Sintiendo los contracturas musculares;
 - Realizando fricciones al pie con la palma y puño;
 - Realizando presión a los músculos flexores del pie, con nudillos y codo;
 - Realizando fricciones al gastronemios y soleo con palma y antebrazo;
 - Realizando amasamiento y vibración y tapatoment al gastronemios y soleo con la palma y falanges de la mano;
 - Realizando estiramiento al gastronemios y soleo;
 - Realizando separación de los compartimientos musculares;
 - Realizando fricciones al isquio tibial con palma y antebrazo;
 - Realizando amasamiento y vibración y tapatoment al isquio tibial con la palma;
 - Realizando estiramiento al isquio tibial;
 - Realizando separación de los compartimientos musculares;
6. Termina masaje a la parte posterior de las piernas:
- Ejecutando un movimiento largo y firme;
7. Voltea al receptor para colocarlo en posición decúbito lateral:
- Asegurándose de que el receptor esté bien cubierto;
 - Acomodando la cabeza y piernas del receptor;
 - Ejecutando un movimiento largo y firme;
 - Utilizando las dos manos para calentar todo los músculos;
 - Dispersando el aceite a utilizar;
 - Sintiendo los contracturas musculares;
 - Realizando fricciones a la parte anterior del pie;
 - Realizando fricciones al tibial anterior y peroneo largo con palma y antebrazo;
 - Realizando vibración y tapatoment al tibial anterior y peroneo largo con la palma;
 - Realizando estiramiento al tibial anterior y peroneo largo;
 - Realizando separación de los compartimientos musculares;
 - Realizando fricciones al tracto iliotibial con palma y antebrazo;
 - Realizando amasamiento y vibración y tapatoment al tracto iliotibial con la palma y falanges;
 - Realizando estiramiento al tracto iliotibial;
 - Realizando fricciones al glúteo máximo y glúteo medio con palma y antebrazo;
 - Realizando amasamiento y vibración y tapatoment al glúteo máximo y glúteo medio con la palma;
 - Realizando estiramiento al glúteo máximo y glúteo medio;
8. Voltea al receptor para colocarlo en posición supina:

- Asegurándose de que el receptor esté bien cubierto;
 - Acomodando la cabeza y piernas del receptor;
9. Aplica masaje a la parte anterior de las piernas:
- Ejecutando un movimiento largo y firme;
 - Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
 - Dispersando el aceite a utilizar;
 - Sintiendo las contracturas musculares;
 - Realizando fricciones a la rodilla;
 - Realizando fricciones al cuádriceps, sartorio y los aductores con palma, puños y antebrazo;
 - Realizando amasamiento y vibración y tapatoment al cuádriceps, sartorio y los aductores con la palma y dedos;
 - Realizando estiramiento al cuádriceps, sartorio y los aductores de la pierna;
 - Realizando separación de los compartimientos musculares;
10. Aplica masaje a la parte anterior y posterior de los brazos:
- Ejecutando un movimiento largo y firme;
 - Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
 - Dispersando el aceite a utilizar;
 - Sintiendo las contracturas musculares;
 - Realizando fricciones al deltoides y el manguito rotador con palma y nudillo;
 - Realizando amasamiento y vibración al deltoides y el manguito rotador con la palma y dedos;
 - Realizando estiramiento al deltoides y el manguito rotador;
 - Realizando separación de los compartimientos musculares;
 - Realizando fricciones al bíceps braquial y tríceps braquial con palma, nudillo y antebrazo;
 - Realizando amasamiento y vibración al bíceps braquial y tríceps braquial con la palma y dedos;
 - Realizando estiramiento al bíceps braquial y tríceps braquial;
 - Realizando separación de los compartimientos musculares;
 - Realizando fricciones al braquiorradial y los flexores y extensores comunes del brazo con palma y nudillo;
 - Realizando amasamiento y vibración al braquiorradial y los flexores y extensores comunes con la palma, puño y dedos;
 - Realizando estiramiento al braquiorradial y los flexores y extensores comunes del brazo;
 - Realizando separación de los compartimientos musculares;
 - Realizando fricciones y digitopresión a las manos y dedos;
 - Realizando estiramiento a las manos y dedos;
11. Aplica masaje al cuello:
- Ejecutando fricción con digitopresión específica detrás del músculo esternocleidomastoideo;
 - Ejecutando fricción con digitopresión específica sobre los músculos del cuello;
 - Ejecutando fricción con digitopresión específica a los trapecios;
 - Ejecutando fricción con digitopresión específica sobre la nuca;
 - Buscando contracturas musculares;
 - Realizando estiramiento al cuello;
12. Aplica masaje a la cara y cabeza:
- Ejecutando movimientos específicos por la cara;
 - Ejecutando movimientos específicos sobre la cabeza con digitopresión en los puntos de acupresura;
13. Finaliza el masaje:

- Agradeciendo la autorización del receptor para aplicar el masaje;
- Indicando que el masaje ha terminado y permitiendo permanecer en la mesa por unos momentos;
- Preguntando sobre su estado y resolviendo sus necesidades;
- Informando sugerencias para mantener su salud;
- Informando que el efecto del masaje es sobre las próximas veinticuatro horas;
- Indicando la forma de incorporarse;
- Retirándose para permitirle vestirse;
- Indicando que puede sentir sensibilidad en los músculos donde se trabajaron las contracturas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

Significado de los movimientos de tejido profundo: Effleurage, Fricción, Pertisage, Tapotement, Vibración, Realizaciones de separación de los compartimientos musculares y Estiramientos.

Conocimiento

GLOSARIO

1. Effleurage: Para el Masaje de tejido profundo el effleurage describe un movimiento largo y firme utilizando las dos manos que sirve para calentar el músculo, en el inicio y al fin del masaje, dispersar el aceite, sentir las contracturas musculares y problemas que tiene el cliente. La presión puede ser fuerte o superficial.
2. Fricción: Para el Masaje de tejido profundo las fricciones se realizan de dos formas con presión medio o profundo, utilizando la palma de las manos, antebrazo, puño, nudillo o codo en forma firme y alternando los movimientos, de manera lineal o circular trabajando cada músculo. Se usa para relajar contracturas y desprender adherencias.
3. Pertisage: Para el Masaje de tejido profundo el pertisage se realizan con la palma y los dedos de las manos para amasamiento, efectuando un movimiento circular y alternando las dos manos. Sirve para fomentar la circulación, relajar y tonificar el músculo.
4. Tapotement: También llamados percusión. En el Masaje de tejido profundo se aplica de forma rítmica y constante, el golpeteo debe de ser firme y rápido. Hay tres tipos de tapotement, tipo A, tipo B y tipo C. Tapotement están indicados en músculos grandes, utilizando la palma y los dedos de las manos golpeando los músculos estimulando los nervios, circulación sanguínea superficial y profunda.
5. Vibración: Para el Masaje de tejido profundo la vibración es provocada por la muñeca, el codo y el hombro. En la vibración se coloca la mano sobre la parte afectada, ejerciendo una presión y movimientos vibratorios rápidos y rítmicos por varios minutos o segundos, puede hacerse superficial (menor fuerza) o profunda (mayor fuerza). Sus efectos son principalmente estimulando la sistema nerviosa parasimpático de relajar a la persona y el tejido.
6. Separación de los compartimientos musculares: En el Masaje de tejido profundo se hace una separación de las capas musculares, los compartimientos musculares sucesivos de los tejidos del cuerpo. Dejando cada músculo a trabajar eficiente y relajándose liberando posibles patrones restringidos.
7. Estiramientos: El Masaje de tejido profundo trabaja con base de sujetar y estirar los músculos. Los movimientos de elongación son básicos para obtener flexibilidad muscular, estimulando los nervios y el flujo sanguíneo para descomprimir y liberar las fibras en los tejidos más profundos del cuerpo.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**
EC0123 Aplicación de Masaje Holístico

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de aplicar masaje con la técnica de Masaje Holístico. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño del terapeuta desde el acondicionamiento de su área de trabajo, insumos y materiales, hasta la aplicación propia de la técnica de Masaje Holístico con las características de calidad requeridas por el cliente. También establece los conocimientos teóricos básicos con los que debe contar una persona para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Masajes y Servicios de SPA

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:
2 años.

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

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

ESTETICISTAS Y MASAJISTAS

Ocupaciones asociadas:

Cosmetólogo

Maquillista

Masajista Corporal

Masajista Facial

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:**Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):****Sector:**

81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales

Subsector:

812 Servicios personales

Rama:

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

Subrama:

81211 Salones y clínicas de belleza y peluqueríasMEX.

Clase:

812110 Salones y clínicas de belleza y peluqueríasMEX.

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Expo Masaje S.A. de C.V.
- Expo SPA
- Cruz Roja Mexicana IAP
- Asociación Latinoamericana de SPA
- Escuela Profesional de Masaje, Terapias Psicológicas y Alternativas
- Centro Escolar Mariposa Maya A.C.
- Colegio Mexicano de Terapeutas Profesionales en Masaje y Enfermería Holística A.C.
- Revista Dossier
- T'hai Escuela Profesional de Masaje
- Fundación Hispanoamericana Mikao Usui S.C.
- Vuela Libre S.C.
- Organización Internacional para el Desarrollo Humano A.C.
- Universidad Albert Einstein
- Namikoshi Shiatsu México A.C.
- Cumbre Tajín
- Centro de las Artes Indígenas

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

- Prestación de servicios estéticos y corporales
- Prestación de servicios cosméticos faciales
- Aplicación de Masaje Ayurveda Abhyanga
- Aplicación de Masaje Sueco

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

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

El candidato iniciará su evaluación con los productos referidos en el Elemento 1. Enseguida se evaluarán los desempeños del Elemento 2, después se evaluarán los productos solicitados en el mismo Elemento como resultado de su desempeño. Posteriormente se evaluarán los desempeños del Elemento 3.

Enseguida se evaluarán los desempeños del elemento 4; al final el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los conocimientos requeridos por la persona.

Aposos:

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

Es necesario contar como mínimo con los siguientes materiales para poder poner en práctica este EC: aceites esenciales, aceites vehiculares, portaincienso, incienso.

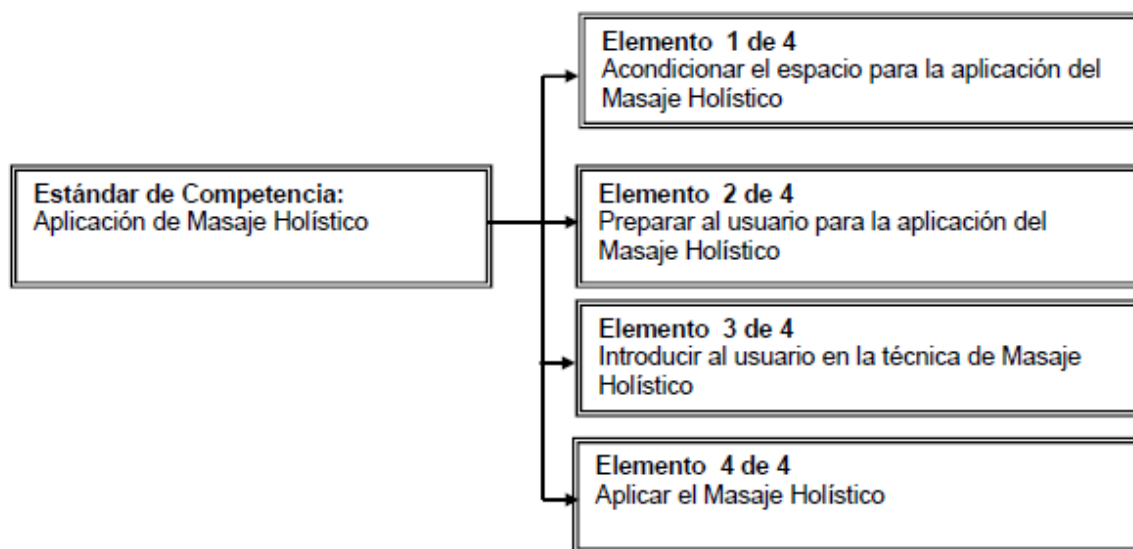
Duración estimada de evaluación:

- 3 horas en campo

Referencias de Información

- NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico., NOM, Puntos 8.1 y 6.1 de la NOM 168-SSA1-1998

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0476	Acondicionar el espacio para la aplicación del Masaje Holístico

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El espacio acondicionado:

- Corresponde con la técnica de Masaje Holístico a aplicar;
- Corresponde con las especificaciones de higiene requeridas por la técnica a aplicar;
- Tiene un espacio libre de al menos 4 por 3 metros;
- Está ventilado y sin corrientes de aire;
- Tiene energía eléctrica;
- Tiene iluminación natural;
- Presenta colores claros en las paredes y techo;
- Tiene lugar para colocar la ropa del usuario;

2. Las herramientas y materiales de trabajo seleccionadas:

- Corresponden con las especificaciones de la técnica a aplicar;
- Están limpias y listas para ser utilizadas.

3. La constancia Seis Acciones para Salvar tu Vida:

- Corresponde al taller de primeros auxilios que imparten las instituciones acreditadas para tal fin por la Cruz Roja Mexicana.

GLOSARIO

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

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0477	Preparar al usuario para la aplicación del Masaje Holístico

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Interroga al usuario:

- Preguntando antecedentes heredo familiares y antecedentes personales patológicos y no patológicos;
- Preguntando padecimientos actuales.

2. Explora físicamente al usuario:

- Revisando visualmente su postura;
- Revisando cabeza, cuello, tórax, abdomen, miembros.

3. Verifica la Presión Arterial:

- Tomando del brazo al usuario;
- Colocando el brazalete con las mangueras hacia el lado interno del brazo;
- Localizando la arteria en la parte interna del brazo;
- Colocando la campana del estetoscopio encima de la arteria; y las olivas del estetoscopio en los oídos del Masajista;
- Verificando que la válvula de la perilla del baumanómetro esté cerrada
- Bombeando la perilla para inflar el brazalete entre 160 y 180 mm de mercurio;
- Graduando la válvula para que salga el aire poco a poco;
- Iniciando la lectura a partir de que comienzan a escucharse latidos constantes;
- Tomando la segunda lectura hasta que deje de escucharse el latido: a través del estetoscopio.

4. Verifica la temperatura:

- Corroborando visualmente que la zona en que se tomará la temperatura esté sana;
- Tomando el termómetro de una solución antiséptica;
- Limpiando el termómetro con alcohol;
- Revisando que la columna de mercurio esté totalmente contenida en el depósito;
- Colocando la cabeza del termómetro en la axila del usuario;
- Bajando el brazo del usuario por al menos cinco minutos;
- Sacando el termómetro sin movimientos bruscos;
- Registrando la lectura en la Hoja Clínica;
- Limpiando el termómetro con alcohol;
- Depositando el termómetro en solución antiséptica.

5. Verifica el pulso:

- Localizando la arteria en la muñeca izquierda;
- Colocando los dedos índice y medio sobre la arteria seleccionada;
- Realizando la lectura durante 15 segundos;
- Registrando en la Hoja Clínica.

6. Explora resultados previos y actuales de estudios de laboratorio y gabinete:

- Identificando diagnósticos y tratamientos utilizados.

7. Verifica la aceptación del servicio de parte del usuario:

- Informando verbalmente los datos de la Hoja Clínica;
- Informado los principios generales de la técnica a aplicar;
- Informando los puntos y zonas del cuerpo que tocará de acuerdo al efecto a lograr;
- Informando las reacciones y emociones posibles que se presentan;
- Describiendo la vestimenta recomendada para la aplicación de la terapia;
- Informando las contraindicaciones;
- Describiendo las condiciones de aplicación;
- Informando el número de sesiones a utilizar y la duración de cada sesión;
- Describiendo los objetivos a alcanzar por sesión y los efectos generales;
- Recabando la firma de conformidad del usuario en la Hoja Clínica.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Hoja Clínica requisitada:

- Contiene nombre completo, edad, fecha de nacimiento, dirección, profesión, nombre y teléfono de su médico y familiar a quien avisar
- Contiene signos vitales;
- Contiene resumen del interrogatorio, del estado de salud del usuario;
- Contiene resumen de resultados previos y actuales de estudios de laboratorio y gabinete;
- Especifica la técnica a aplicar;
- Especifica los puntos y zonas del cuerpo que tocará de acuerdo al efecto a lograr;
- Especifica las reacciones posibles que se presentan;
- Especifica la vestimenta recomendada para la aplicación de la técnica de Masaje;
- Especifica las contraindicaciones;
- Describe las condiciones de aplicación;
- Especifica el número de sesiones a utilizar y la duración de cada sesión;
- Especifica los objetivos a alcanzar por sesión y los efectos generales;
- Contiene la rúbrica/firma/huella de conformidad del usuario; y,
- Está integrada al expediente del usuario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Contraindicaciones en la aplicación de un Masaje Holístico.	Conocimiento
2. Rango de pulsaciones normales para adulto.	Conocimiento
3. Valores límites aceptados como normales para considerar hipertenso e hipotenso a un adulto.	Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

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

GLOSARIO

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

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0478	Introducir al usuario en la técnica de Masaje Holístico

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica el procedimiento seleccionado:
 - Tomando como base el diagnóstico físico del usuario y el tipo de efecto a lograr;
 - Respondiendo a las preguntas realizadas por el usuario;
 - Orientando al usuario sobre posibles reacciones y sensaciones generadas durante la sesión;
2. Verifica las condiciones físicas del usuario:

- Corroborando que corresponda con lo descrito en la Hoja Clínica;
- Comprobando visualmente la postura de la cabeza y el tronco;
- Comprobando la condición del cuello;
- Comprobando la postura de las extremidades inferiores y superiores;
- Comprobando con base en preguntas el color y textura de la piel;
- Determinando no realizar el masaje si el receptor presenta alguna contraindicación.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que explica el procedimiento a utilizar

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0479	Aplicar el Masaje Holístico

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia el masaje:

- Definiendo el tipo de efecto a lograr;
- Definiendo el tipo de presión y velocidad a aplicar de acuerdo al efecto a lograr;
- Definiendo la combinación de aceites de acuerdo al efecto a lograr;
- Indicando la forma de recostarse;
- Retirándose para permitirle desvestirse;
- Constatando la comodidad del usuario en decúbito prono;
- Revisando que la sábana cubra el cuerpo desde los hombros hasta los pies y con los soportes necesarios;
- Solicitando autorización al receptor para iniciar el masaje;
- Descubriendo únicamente la zona a trabajar durante todo el masaje;

2. Aplica masaje a la extremidad inferior izquierda:

- Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie;
- Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie ejerciendo presión con los dígitos;
- Realizando amasamientos de tobillo a glúteo y a la inversa;
- Realizando percusiones de tobillo a glúteo y a la inversa;
- Realizando vibraciones de tobillo a glúteo y a la inversa;
- Realizando fricción con el dorso de la mano en la zona lateral de tobillo a glúteo y a la inversa realizando fricción con la palma de la mano;
- Realizando fricciones con talón de la mano alrededor del trocánter mayor del fémur;
- Realizando fricciones con talón de las manos en círculos lateral al calcáneo;
- Realizando fricciones con pulgares alrededor de maléolos;
- Realizando fricciones con pulgares en planta;
- Realizando rodaduras en planta;
- Masajeando cada uno de los dedos;
- Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie en tres líneas;

3. Aplica masaje a la extremidad inferior derecha:

- Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie;
- Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie ejerciendo presión con los dígitos;
- Realizando amasamientos de tobillo a glúteo y a la inversa;
- Realizando percusiones de tobillo a glúteo y a la inversa;

- Realizando vibraciones de tobillo a glúteo y a la inversa;
 - Realizando fricción con el dorso de la mano en la zona lateral de tobillo a glúteo y a la inversa realizando fricción con la palma de la mano;
 - Realizando fricciones con talón de la mano alrededor del trocánter mayor del fémur;
 - Realizando fricciones con talón de las manos en círculos lateral al calcáneo;
 - Realizando fricciones con pulgares alrededor de maléolos;
 - Realizando fricciones con pulgares en planta;
 - Realizando rodaduras en planta;
 - Masajeando cada uno de los dedos;
 - Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie en tres líneas;
4. Aplica masaje a los glúteos:
- Realizando presiones con talón de las manos en 9 zonas de cada glúteo;
 - Realizando rodaduras;
 - Realizando fricciones con el canto de la mano del sacro al costado de cada glúteo;
 - Balanceando todo el cuerpo con palmas de las manos sobre primera dorsal y el sacro;
5. Aplica masaje a la espalda:
- Realizando fricciones de vértebras cervicales a sacro y a la inversa;
 - Realizando fricciones con talones de las manos lateral a la columna vertebral de vértebras cervicales a sacro;
 - Realizando fricciones con los dígitos alrededor de las escápulas;
 - Realizando amasamientos sobre los músculos trapecios;
 - Realizando amasamientos sobre el cuello;
 - Realizando pellizcamientos de vértebras cervicales a sacro y a la inversa;
 - Realizando rodaduras de vértebras cervicales a sacro y a la inversa;
 - Realizando amasamientos lateral a la columna vertebral;
 - Realizando fricciones con los antebrazos;
 - Realizando fricciones con pulgar y canto de la mano alrededor de cada escápula;
 - Realizando fricciones de vértebras cervicales a la zona lumbar y hacia los costados;
6. Aplica masaje a la extremidad superior izquierda:
- Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano;
 - Realizando fricciones de mano a hombro y a la inversa hasta la mano ejerciendo presión con los dígitos;
 - Realizando amasamientos de muñeca a hombro y a la inversa;
 - Realizando percusiones de muñeca a hombro y a la inversa;
 - Realizando vibraciones de muñeca a hombro y a la inversa;
 - Realizando fricciones con talón de la mano alrededor del hombro;
 - Realizando fricciones con pulgares en la palma;
 - Realizando rodaduras en la palma;
 - Masajeando cada uno de los dedos;
 - Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano;
7. Aplica masaje a la extremidad superior derecha:
- Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano;
 - Realizando fricciones de mano a hombro y a la inversa hasta la mano ejerciendo presión con los dígitos;
 - Realizando amasamientos de muñeca a hombro y a la inversa;
 - Realizando percusiones de muñeca a hombro y a la inversa;
 - Realizando vibraciones de muñeca a hombro y a la inversa;

- Realizando fricción con el dorso de la mano en la zona lateral de muñeca a hombro y a la inversa realizando fricción con la palma de la mano;
 - Realizando fricciones con talón de la mano alrededor del hombro;
 - Realizando fricciones con pulgares en la palma;
 - Realizando rodaduras en la palma;
 - Masajeando cada uno de los dedos;
 - Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano;
8. Aplica masaje a la cabeza:
- Realizando amasamientos sobre el cuero cabelludo;
 - Tirando del cabello;
9. Continúa con el masaje:
- Constatando la comodidad del usuario en decúbito supino;
 - Revisando que la sábana cubra el cuerpo desde los hombros hasta los pies y con los soportes necesarios;
10. Aplica masaje a la extremidad inferior izquierda:
- Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie;
 - Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie ejerciendo presión con los dígitos;
 - Realizando fricciones con talón de las manos en círculos lateral al calcáneo;
 - Realizando fricciones con pulgares alrededor de maléolos;
 - Realizando fricciones con pulgares alrededor de rótula;
 - Realizando amasamientos de tobillo a glúteo y a la inversa;
 - Realizando percusiones de tobillo a glúteo y a la inversa
 - Realizando vibraciones de tobillo a glúteo y a la inversa;
 - Realizando fricción con el dorso de la mano en la zona lateral de tobillo a glúteo y a la inversa realizando fricción con la palma de la mano;
 - Realizando fricciones con talón de la mano alrededor del trocánter mayor del fémur;
 - Realizando fricciones con pulgares de la base de los dedos a tobillo y a la inversa;
 - Realizando fricciones con los pulgares en los espacios intermetatarsianos;
 - Masajeando cada uno de los dedos;
 - Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie;
11. Aplica masaje a la extremidad inferior derecha:
- Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie;
 - Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie ejerciendo presión con los dígitos;
 - Realizando fricciones con talón de las manos en círculos lateral al calcáneo;
 - Realizando fricciones con pulgares alrededor de maléolos;
 - Realizando fricciones con pulgares alrededor de rótula;
 - Realizando amasamientos de tobillo a glúteo y a la inversa;
 - Realizando percusiones de tobillo a glúteo y a la inversa;
 - Realizando vibraciones de tobillo a glúteo y a la inversa;
 - Realizando fricción con el dorso de la mano en la zona lateral de tobillo a glúteo y a la inversa realizando fricción con la palma de la mano;
 - Realizando fricciones con talón de la mano alrededor del trocánter mayor del fémur;
 - Realizando fricciones con pulgares de la base de los dedos a tobillo y a la inversa;
 - Realizando fricciones con los pulgares en los espacios intermetatarsianos;
 - Masajeando cada uno de los dedos
 - Realizando fricciones de tobillo a glúteo y a la inversa hasta el pie;

12. Aplica masaje a la articulación de la cadera:

- Masajeando para balancear todo el cuerpo con talones de las manos sobre espinas iliacas;

13. Aplica masaje al abdomen:

- Realizando fricciones en abdomen en sentido horario;
- Realizando amasamientos en abdomen;
- Realizando fricciones con movimientos rectos sobre colon en sentido horario;
- Realizando rodaduras sobre intestinos;
- Realizando amasamientos en abdomen;

14. Aplica masaje a la extremidad superior izquierda:

- Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano;
- Realizando fricciones de mano a hombro y a la inversa hasta la mano ejerciendo presión con los dígitos;
- Realizando amasamientos de muñeca a hombro y a la inversa;
- Realizando percusiones de muñeca a hombro y a la inversa;
- Realizando vibraciones de muñeca a hombro y a la inversa;
- Realizando fricción con el dorso de la mano en la zona lateral de muñeca a hombro y a la inversa realizando fricción con la palma de la mano;
- Realizando fricciones con talón de la mano alrededor del hombro;
- Realizando fricciones con pulgares en el dorso de la mano;
- Realizando fricciones con pulgares en la palma;
- Realizando rodaduras en la palma;
- Masajeando cada uno de los dedos;
- Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano;

15. Aplica masaje a la extremidad superior derecha:

- Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano;
- Realizando fricciones de mano a hombro y a la inversa hasta la mano ejerciendo presión con los dígitos;
- Realizando amasamientos de muñeca a hombro y a la inversa;
- Realizando percusiones de muñeca a hombro y a la inversa;
- Realizando vibraciones de muñeca a hombro y a la inversa;
- Realizando fricción con el dorso de la mano en la zona lateral de muñeca a hombro y a la inversa realizando fricción con la palma de la mano;
- Realizando fricciones con talón de la mano alrededor del hombro;
- Realizando fricciones con pulgares en el dorso de la mano;
- Realizando fricciones con pulgares en la palma;
- Realizando rodaduras en la palma;
- Masajeando cada uno de los dedos;
- Realizando fricciones iniciando y terminando en la mano;

16. Aplica masaje al esternón, al tórax, a trapecios y al cuello:

- Realizando fricciones con pulgares en esternón;
- Realizando fricciones con falanges en esternón;
- Realizando fricciones en clavículas;
- Realizando amasamientos en músculos trapecios;
- Realizando fricciones con falanges en cuello;
- Estirando la articulación del cuello hacia la coronilla;
- Realizando fricciones en músculos del cuello;

17. Aplica masaje a la cabeza:

- Realizando fricciones con talón de las manos y pulgares en frente;
- Masajeando con pulgares en círculos sobre sienes;
- Realizando fricciones con los dígitos el contorno del hueso zigomático;
- Realizando fricciones con pulgares en los músculos orbiculares de los labios;
- Realizando fricciones con los dígitos en maxilar inferior;
- Realizando fricciones en círculos con los dígitos sobre orejas;
- Realizando amasamientos sobre el cuero cabelludo;
- Tirando del cabello.

18. Finaliza el masaje

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

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

Código: **Título:**
EC0124 Aplicación de Masaje Sueco

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de aplicar masaje con la técnica de Masaje Sueco. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño del terapeuta desde el acondicionamiento de su área de trabajo, insumos y materiales, hasta la aplicación propia de la técnica de Masaje Sueco con las características de calidad requeridas por el cliente. También establece los conocimientos teóricos básicos con los que debe contar una persona para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Masajes y Servicios de SPA

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del
 CONOCER:**

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

**Periodo de revisión/actualización del EC:
 2 años.**

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

3 años

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

ESTETICISTAS Y MASAJISTAS

Ocupaciones asociadas:

Cosmetólogo

Maquillista

Masajista Corporal

Masajista Facial

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:**Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):****Sector:**

81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales

Subsector:

812 Servicios personales

Rama:

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

Subrama:

81211 Salones y clínicas de belleza y peluqueríasMEX.

Clase:

812110 Salones y clínicas de belleza y peluqueríasMEX.

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Expo SPA
- Cruz Roja Mexicana IAP
- Escuela Profesional de Masaje, Terapias Psicológicas y Alternativas
- Centro Escolar Mariposa Maya A.C.
- Colegio Mexicano de Terapeutas Profesionales en Masaje y Enfermería Holística A.C.
- T'hai Escuela Profesional de Masaje
- Fundación Hispanoamericana Mikao Usui S.C.
- Vuela Libre S.C.
- Organización Internacional para el Desarrollo Humano A.C.
- Namikoshi Shiatsu México A.C.
- Centro de las Artes Indígenas
- Expo Masaje S.A. de C.V.
- Asociación Latinoamericana de SPA
- Revista Dossier
- Universidad Albert Einstein
- Cumbre Tajín

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

- Prestación de servicios estéticos y corporales
- Prestación de servicios cosméticos faciales
- Aplicación de Masaje Ayurveda Abhyanga
- Aplicación de Masaje Holístico

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

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

El candidato iniciará su evaluación con los productos referidos en el elemento 1. Enseguida se evaluarán los desempeños del Elemento 2, después se evaluarán los productos solicitados

Aposos:

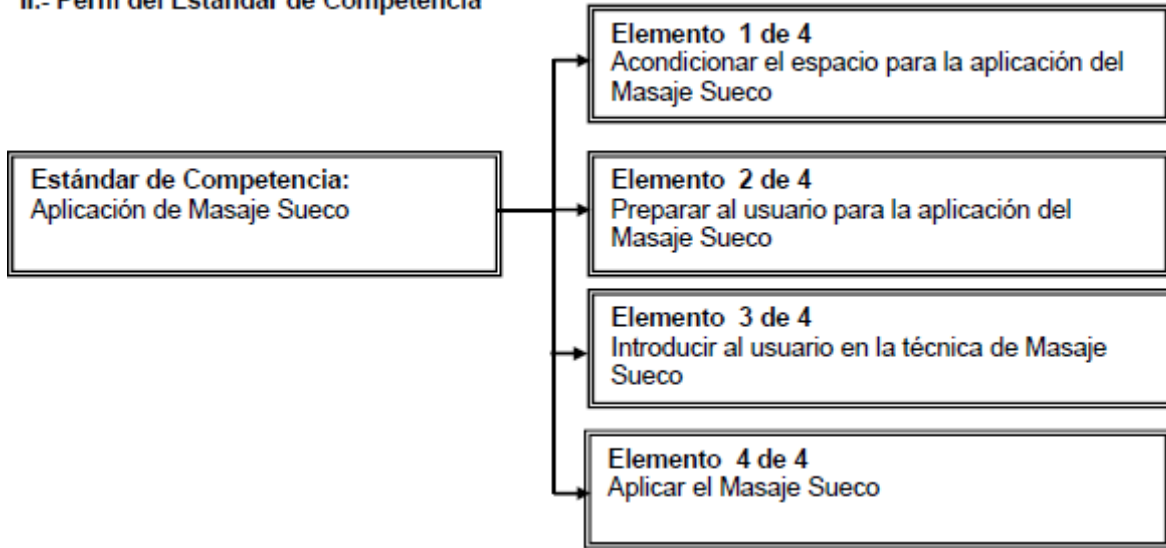
Es necesario contar como mínimo con el siguiente equipo para poder poner en práctica este EC: mesa para masaje, colchoneta, toallas limpias para baño, toallas limpias para manos, sábanas limpias, calentador, cojín, sillón, equipo de sonido, música ambiental para masaje, perchero, difusores.

Es necesario contar como mínimo con los siguientes materiales para poder poner en práctica este EC: aceites esenciales, aceites vehiculares, porta incienso, incienso.

Duración estimada de la evaluación:

- 2.5 Horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0480	Acondicionar el espacio para la aplicación del Masaje Sueco

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

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

GLOSARIO

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

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0481	Preparar al usuario para la aplicación del Masaje Sueco

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Interroga al usuario:
 - Preguntando antecedentes heredo familiares y antecedentes personales patológicos y no patológicos;
 - Preguntando padecimientos actuales.
2. Explora físicamente al usuario:
 - Revisando visualmente su postura;
 - Revisando cabeza, cuello, tórax, abdomen, miembros.
3. Verifica la Presión Arterial:
 - Tomando del brazo al usuario;
 - Colocando el brazalete con las mangueras hacia el lado interno del brazo;
 - Localizando la arteria en la parte interna del brazo;
 - Colocando la campana del estetoscopio encima de la arteria; y las olivas del estetoscopio en los oídos del Masajista;
 - Verificando que la válvula de la perilla del baumanómetro esté cerrada
 - Bombeando la perilla para inflar el brazalete entre 160 y 180 mm de mercurio;
 - Graduando la válvula para que salga el aire poco a poco;
 - Iniciando la lectura a partir de que comienzan a escucharse latidos constantes;
 - Tomando la segunda lectura hasta que deje de escucharse el latido: a través del estetoscopio.
4. Verifica la temperatura:
 - Corroborando visualmente que la zona en que se tomará la temperatura esté sana;
 - Tomando el termómetro de una solución antiséptica;
 - Limpiando el termómetro con alcohol;
 - Revisando que la columna de mercurio esté totalmente contenida en el depósito;
 - Colocando la cabeza del termómetro en la axila del usuario;
 - Bajando el brazo del usuario por al menos cinco minutos;
 - Sacando el termómetro sin movimientos bruscos;
 - Registrando la lectura en la Hoja Clínica;
 - Limpiando el termómetro con alcohol;
 - Depositando el termómetro en solución antiséptica.
5. Verifica el pulso:
 - Localizando la arteria en la muñeca izquierda;
 - Colocando los dedos índice y medio sobre la arteria seleccionada;
 - Realizando la lectura durante 15 segundos;
 - Registrando en la Hoja Clínica.

6. Explora resultados previos y actuales de estudios de laboratorio y gabinete:

- Identificando diagnósticos y tratamientos utilizados.

7. Verifica la aceptación del servicio de parte del usuario:

- Informando verbalmente los datos de la Hoja Clínica;
- Informando los principios generales de la técnica a aplicar;
- Informando los puntos y zonas del cuerpo que tocará de acuerdo al efecto a lograr;
- Informando las reacciones y emociones posibles que se presentan;
- Describiendo la vestimenta recomendada para la aplicación de la terapia;
- Informando las contraindicaciones;
- Describiendo las condiciones de aplicación;
- Informando el número de sesiones a utilizar y la duración de cada sesión;
- Describiendo los objetivos a alcanzar por sesión y los efectos generales;
- Recabando la firma de conformidad del usuario en la Hoja Clínica.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Hoja Clínica requisitada:

- Contiene nombre completo, edad, fecha de nacimiento, dirección, profesión, nombre y teléfono de su médico y familiar a quien avisar
- Contiene signos vitales;
- Contiene resumen del interrogatorio, del estado de salud del usuario;
- Contiene resumen de resultados previos y actuales de estudios de laboratorio y gabinete;
- Especifica la técnica a aplicar;
- Especifica los puntos y zonas del cuerpo que tocará de acuerdo al efecto a lograr;
- Especifica las reacciones posibles que se presentan;
- Especifica la vestimenta recomendada para la aplicación de la técnica de Masaje;
- Especifica las contraindicaciones;
- Describiendo las condiciones de aplicación;
- Especifica el número de sesiones a utilizar y la duración de cada sesión;
- Especifica los objetivos a alcanzar por sesión y los efectos generales;
- Contiene la rúbrica/firma/ huella de conformidad del usuario;
- Está integrada al expediente del usuario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

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

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que verifica que cada lectura está registrada ejecuta la medición de los signos vitales
---------------------	--

GLOSARIO

1. Contraindicación:	Se define como la existencia de padecimientos por los que no puede aplicarse un masaje. Y son: hemorragias, intoxicación: alcohólica, por drogas o alimentos; enfermedades infectocontagiosas, heridas expuestas, cirugía reciente, fracturas graves, cáncer y osteoporosis.
----------------------	--

- | | | |
|----|---------------|---|
| 2. | Herramientas: | Conjunto de cosas necesarias para proporcionar el masaje; mesa, sábanas, toallas, calentador, cojín, sillón, equipo de sonido, perchero, difusores. |
| 3. | Material: | Productos que se necesitan para proporcionar el masaje; aceite, incienso, aromas. |

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0482	Introducir al usuario en la técnica de Masaje Sueco

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica el procedimiento seleccionado:
 - Tomando como base el diagnóstico físico del usuario y el tipo de efecto a lograr;
 - Respondiendo a las preguntas realizadas por el usuario;
 - Orientando al usuario sobre posibles reacciones y sensaciones generadas durante la sesión;
2. Verifica las condiciones físicas del usuario:
 - Corroborando que corresponda con lo descrito en la Hoja Clínica;
 - Comprobando visualmente la postura de la cabeza y el tronco;
 - Comprobando la condición del cuello;
 - Comprobando la postura de las extremidades inferiores y superiores;
 - Comprobando con base en preguntas el color y textura de la piel;
 - Determinando no realizar el masaje si el receptor presenta alguna contraindicación.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que explica el procedimiento a utilizar

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0483	Aplicar el Masaje Sueco

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia el masaje:
 - Definiendo el tipo de efecto a lograr;
 - Definiendo la combinación de aceites y su temperatura a aplicar de acuerdo al efecto a lograr;
 - Indicando la forma de recostarse;
 - Retirándose para permitirle desvestirse;
 - Constatando la comodidad del usuario;
 - Revisando que la sábana cubra el cuerpo desde los hombros hasta los pies con los soportes necesarios;
 - Solicitando autorización al receptor para iniciar el masaje;
 - Descubriendo únicamente la zona a trabajar durante todo el masaje;
2. Sensibiliza al receptor:
 - Tocando su cuerpo sobre la sábana;
 - Palpando las piernas para establecer diferencia en altura;

3. Aplica masaje a la espalda en ambos lados de la columna vertebral:

- Ejecutando un movimiento largo y firme;
- Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
- Dispersando el aceite a utilizar;
- Sintiendo los nudos musculares;
- Realizando fricciones de glúteo máxima;
- Realizando fricciones de dorsal ancho;
- Realizando fricciones de romboides;
- Realizando fricciones de redondo mayor;
- Realizando fricciones de trapecio;
- Realizando fricciones de elevador de escápula;
- Realizando amasamiento de trapecios;
- Realizando amasamiento de dorsal ancho;

4. Termina masaje a la espalda en ambos lados de la columna vertebral:

- Ejecutando un movimiento largo y firme;
- Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
- Sintiendo los nudos musculares.

5. Aplica masaje a la parte posterior de las piernas:

- Ejecutando un movimiento largo y firme;
- Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
- Dispersando el aceite a utilizar;
- Sintiendo los nudos musculares;
- Realizando fricciones al pie con los dedos;
- Realizando fricciones al gastrocnemio;
- Realizando fricciones al isquio tibial;
- Realizando fricciones al tracto iliotibial;
- Realizando fricciones al glúteo máximo;
- Realizando fricciones al glúteo medio;
- Realizando amasamientos y vibraciones de los isquio tibial;
- Realizando amasamientos y vibraciones al gastrocnemio.

6. Termina masaje a la parte posterior de las piernas:

- Ejecutando un movimiento largo y firme;
- Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
- Sintiendo los nudos musculares.

7. Voltea al receptor para colocarlo en posición supina:

- Asegurándose de que el receptor esté bien cubierto;
- Acomodando la cabeza y piernas del receptor.

8. Aplica masaje a la parte anterior de las piernas:

- Ejecutando un movimiento largo y firme;
- Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
- Dispersando el aceite a utilizar;
- Sintiendo los nudos musculares;
- Realizando fricciones a la parte anterior del pie;
- Realizando fricciones al tibial anterior;
- Realizando fricciones al peroneo largo;
- Realizando fricciones a la rodilla;
- Realizando fricciones al cuádriceps y sartorio;
- Realizando amasamientos y vibraciones al cuádriceps y sartorio.

9. Termina masaje a la parte anterior de las piernas:

- Ejecutando un movimiento largo y firme;
- Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
- Sintiendo los nudos musculares.

10. Aplica masaje a la parte anterior y posterior de los brazos:

- Ejecutando un movimiento largo y firme;
- Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
- Dispersando el aceite a utilizar;
- Sintiendo los nudos musculares;
- Realizando fricciones a los deltoides;
- Realizando fricciones a los bíceps braquial;
- Realizando fricciones a los tríceps braquial;
- Realizando fricciones al braquiorradial;
- Realizando fricciones a los flexores y extensores comunes;
- Realizando fricciones a las manos.

11. Termina masaje a la parte anterior y posterior de los brazos

- Ejecutando un movimiento largo y firme;
- Utilizando las dos manos para calentar el músculo;
- Sintiendo los nudos musculares.

12. Aplica masaje al cuello:

- Ejecutando fricción con dígito presión específica detrás del músculo esternocleidomastoideo;
- Ejecutando fricción con dígito presión específica sobre los músculos del cuello;
- Ejecutando fricción con dígito presión específica a los trapecios;
- Ejecutando fricción con dígito presión específica sobre la nuca;
- Buscando contracturas musculares.

13. Aplica masaje a la cara y cabeza:

- Ejecutando movimientos específicos por la cara;
- Ejecutando movimientos específicos sobre la cabeza con dígito presión en los puntos de acupresura;

14. Finaliza el masaje:

- Agradeciendo la autorización del receptor para aplicar el masaje;
- Indicando que el masaje ha terminado y permitiendo permanecer en la mesa por unos momentos;
- Preguntando sobre su estado y resolviendo sus necesidades;
- Informando sugerencias para mantener su salud;
- Informando que el efecto del masaje es sobre las próximas veinticuatro horas;
- Indicando la forma de incorporarse y que se retira para permitirle vestirse;
- Indicando que puede sentir sensibilidad en los músculos donde se trabajaron las contracturas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Significado de los movimientos suecos: Effleurage, Fricción, Pertisage, Tapotement, Vibración.

NIVEL

Conocimiento

GLOSARIO

1. Effleurage: Término Sueco que describe un movimiento largo y firme utilizando las dos manos que sirve para calentar el músculo, en el inicio y al fin del masaje, dispersar el aceite, sentir los nudos musculares y problemas que tiene el cliente. La presión puede ser fuerte o superficial.

2. Fricción: Para el Masaje Sueco las fricciones se realizan de dos formas, profunda o superficial utilizando la palma de las manos en forma firme y alternando los movimientos, de manera lineal o circular trabajando cada músculo profundo con presión media. Se usa para relajar contracturas y desprender adherencias.
3. Pertisage: Término Sueco que describe la utilización de la palma y los dedos de las manos para amasamiento, efectuando un movimiento circular y alternando las dos manos. Sirve para fomentar la circulación, relajar y tonificar el músculo.
4. Tapotement: También llamados percusión. Término Sueco que se aplica de forma rítmica y constante, el golpeteo debe de ser firme y rápido. Tapotement están indicado en músculos grandes, utilizando la palma y los dedos de las manos golpeando los músculos estimulando los nervios, circulación sanguínea superficial.
5. Vibración: Para el Masaje Sueco la vibración es provocada por la muñeca, el codo y el hombro. En la vibración se coloca la mano sobre la parte afectada, ejerciendo una presión y movimientos vibratorios rápidos y rítmicos por varios minutos o segundos, puede hacerse superficial (menor fuerza) o profunda (mayor fuerza). Sus efectos son principalmente relajar a la persona y el tejido.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:

Título:

EC0125

Venta de mezcal en establecimientos de alimentos y bebidas

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la venta de mezcal en establecimientos de alimentos y bebidas.

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

Descripción del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia para personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes como meseros de establecimientos dedicados al consumo de bebidas, especialmente del mezcal, desde presentar opciones de mezcal, preparar bebidas y servir las y cobrar la cuenta del consumo.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Servicio de Mezcal

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

5 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional

Mesero

Jefes de Restaurante y Bar

Ocupaciones asociadas:

Capitán de meseros y cantineros

Mesero

Mesero de servicio a cuartos

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

No aplica

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

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

Subsector:

722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas

Rama:

7221 Restaurantes con servicio completo

Subrama:

72211 Restaurantes con servicio completo

Clase:

722110 Restaurantes con servicio completo

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

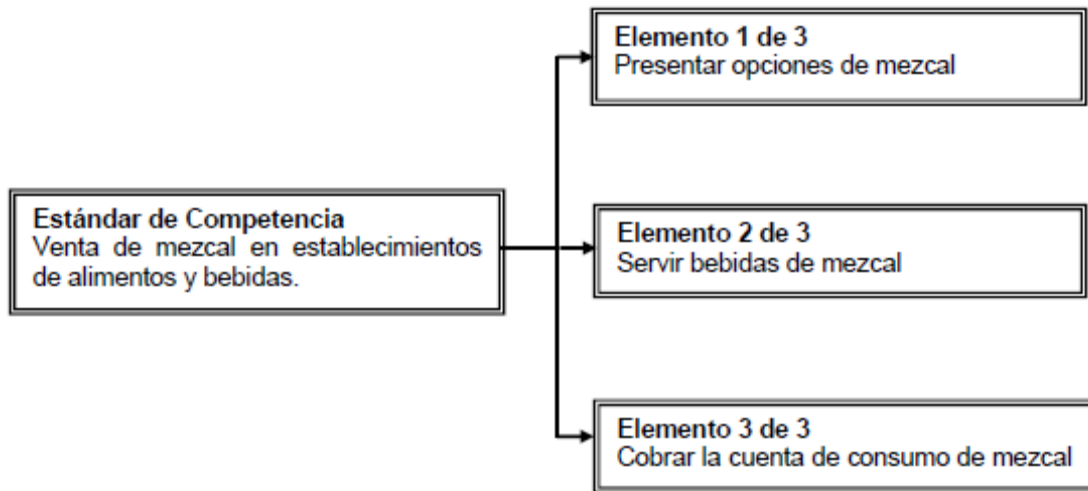
- Asociación Procultura del Mezcal, A.C.
- Fonda San Angel, S.A
- Mezcales de Leyenda, S.A. de C.V.
- Productora Brebajes y Bebedizos, S.C. de R.L. de C.V.
- Destiladora del Real, S.A. de C.V.
- Mezcal Semillero, S.A. de C.V.
- Scorpion Mezcal, S.A. de C.V.
- Fonda El Refugio
- Arcadia de México, S.A. de C.V.
- Le Vignoble, S.A. de C.V.
- Embotelladora Jaral de Berrio, S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

Apoyos	<ul style="list-style-type: none"> • Se necesita un espacio habilitado para la evaluación de para simular un restaurante con las siguientes secciones: área para clientes, bar, estación de servicio y caja. • Material impreso: Cartas de Mezcal ofertado por el establecimiento, Comandas, Vouchers y lápices • Personas y puestos: barman, cajero, 2 clientes, un capitán. • Equipo: Mesa, Sillas, Cristalería, equipo para el mesero (sacacorchos, encendedor cortapuros)
---------------	---

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas y 30 minutos

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0484	Presentar opciones de mezcal

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente:
 - Dándole la bienvenida al establecimiento;
 - Manteniendo contacto visual con él;
 - Asistiéndolo para que tome asiento, y;
 - Presentándose ante él.
2. Ofrece mezcales al cliente:
 - Recomendándole los mezcales que tiene el establecimiento a disposición de los clientes;
 - Informándole las características referenciales y referenciadas del mezcal como bebida de acompañamiento de alimentos/sola, y;
 - Señalando al cliente la marca, presentación de las bebidas sugeridas, garnituras y mezcladores con que se acompañan.
3. Toma la orden de mezcal:
 - Comenzando por las damas, adultos mayores y caballeros;
 - Solicitando especificaciones sobre las bebidas de mezcal solicitadas;
 - Resolviendo las necesidades específicas del cliente de acuerdo con sus peticiones, y;
 - Corroborando que lo registrado sea lo solicitado por el cliente.
4. Envía la orden de mezcal al bar y caja:
 - Verificando con los encargados que la orden llegue inmediatamente después de haber sido tomada a bar y que quede registrada en la caja.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La orden de servicio de mezcal elaborada:
 - Incluye el número de mesa, número/ nombre del mesero y número de clientes;
 - Incluye al menos una bebida de mezcal solicitada por el cliente, y;
 - Contiene la asignación de mezcal por número de cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Clasificación de los mezcales	Conocimiento
2. Diferencia entre mezcal y tequila	Conocimiento
3. Lugares con denominación de origen	Conocimiento
4. Tipos de agave	Conocimiento

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0485	Servir bebidas de mezcal

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Traslada las bebidas solicitadas por el cliente:
 - Verificando que las bebidas lleven la presentación requerida por el establecimiento, y;
 - Corroborando que las bebidas cumplen con las características y especificaciones de lo solicitado por el cliente.
2. Sirve la bebida de mezcal al cliente:
 - Entrando por el lado derecho del cliente;
 - Mostrando al cliente la etiqueta del mezcal solicitado y mencionándole el nombre, la región y el tipo de mezcal;
 - Descorchando el mezcal de acuerdo a la técnica de descorche;
 - Sirviendo la bebida iniciando por las damas, los adultos mayores, los caballeros y al final al anfitrión;
 - Sirviendo la bebida por el lado derecho con la etiqueta visible al cliente, y;
 - Retirando la botella sin que gotee.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Organismo Regulador de la Calidad del Mezcal	Conocimiento
2. Métodos de producción del mezcal	Conocimiento

SITUACION EMERGENTE

1. Derrame de mezcal en el área de servicio al cliente

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Aislar la zona en la que ocurrió el derrame, asistir al cliente inmediatamente en su caso, asegurarse de que el área quede limpia, reportar la contingencia al supervisor y reemplazar los productos dañados.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial y respetuoso al cliente durante su estancia en el establecimiento.

- | | | |
|----|-------------|--|
| 2. | Iniciativa: | La manera en que ofrece alternativas de consumo cuando no se cuenta con el producto solicitado por el cliente. |
| 3. | Tolerancia: | La manera en que acepta con agrado las indicaciones y necesidades del cliente. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0486	Cobrar la cuenta de consumo de mezcal

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta la cuenta de consumo al cliente:
 - Cuando éste la solicita.
2. Recoge la cuenta de consumo en la caja:
 - Verificando que corresponda al número de mesa y a los productos solicitados.
3. Verifica la forma de pago de la cuenta:
 - Corroborando que se cubra el monto total de la misma.
4. Presenta el comprobante de pago de la cuenta al cliente:
 - Devolviendo el comprobante de consumo, y;
 - Proporcionando el voucher y tarjeta /cambio correspondiente al cliente.
5. Despide al cliente:
 - Asistiéndolo para que se levante, y;
 - Agradeciéndole la visita al establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El monto de la cuenta de consumo presentada:
 - Corresponde al consumo total del cliente y a los precios de los productos especificados en la carta.

GLOSARIO

1. Voucher: Comprobante de pago de tarjeta bancaria/ de servicio.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0126	Limpieza de cocinas industriales

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que limpian la cocina industrial, incluyendo sus instalaciones y operan la máquina lavalozas.

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

Descripción del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia para personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para realizar la limpieza del mobiliario y equipo de cocinas industriales.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:**3 años.****Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:****3 años****Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:****Módulo/Grupo Ocupacional**

Camaristas y aseadores

Auxiliares de servicio de alimentos y bebidas

Ocupaciones asociadas:

Ayudante de Limpieza

Lavaplatos (Hotel, Restaurante, Cantina)

Mozo de Limpieza

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:**Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):****Sector:**

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

Subsector:

722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas

Rama:

7223 Servicios de preparación de alimentos por encargo

Subrama:

72231 Servicios de comedor para empresas e instituciones

Clase:

722231 Servicios de comedor para empresas e institucionesCAN., EE.UU.

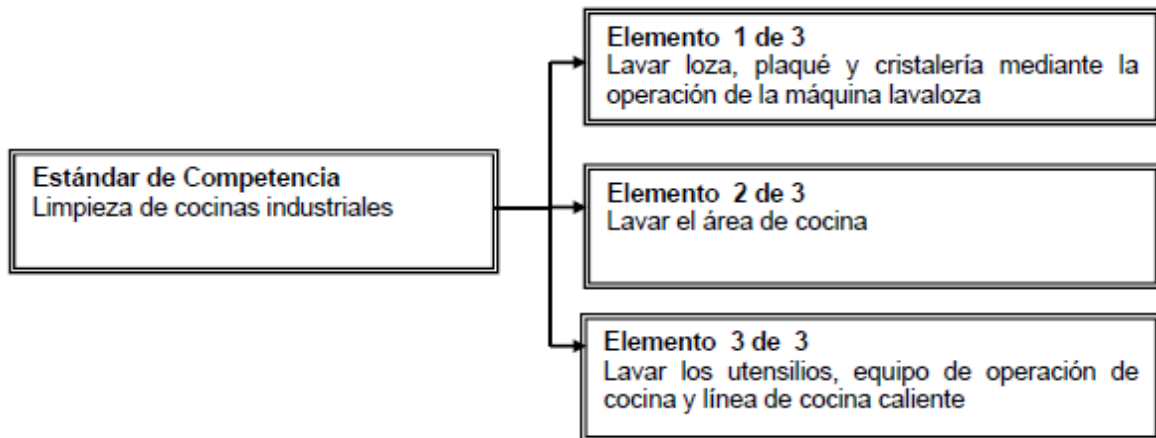
El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC)
- El Lago Restaurante
- Hotel J.W. Marriott
- Hotel Presidente Intercontinental
- Hotel Nikko Ciudad de México
- Hotel Meliá México
- Hotel Camino Real

Duración estimada de la evaluación

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

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0487	Lavar loza, plqué y cristalería mediante la operación de la máquina lavalozza.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara la máquina lavalozza para desincrustar las manchas y sarro:
 - Verificando que está apagada antes de comenzar a lavar;
 - Vacando los tanques de agua de la máquina;
 - Retirando producto químico de los dosificadores y los residuos de alimentos, y;
 - Llenando los tanques de agua de acuerdo al nivel requerido.
2. Desincrusta manchas y sarro de la máquina lavalozza:
 - Agregando agua y producto desincrustante en los tanques;
 - Encendiendo la máquina lavalozza de 20 a 30 minutos;
 - Desmontando brazos, canastillas, rejillas y cortinas después de haber actuado el producto desincrustante;
 - Tallando con fibra y solución jabonosa el interior/exterior de la máquina y las piezas desmontadas;
 - Montando los brazos, canastillas, rejillas y cortinas revisando que sea en su posición correspondiente;
 - Drenando el agua con solución;
 - Enjuagando las piezas con agua caliente y la máquina durante 5 minutos, y;
 - Vacando el agua de los tanques antes de llenar nuevamente de agua de acuerdo al nivel requerido.
3. Opera la máquina lavalozza:
 - Verificando que se encuentre limpia antes de comenzar a operarla;
 - Revisando que los tanques de agua están en el nivel requerido de la misma;
 - Colocando la cantidad de solución requerida de acuerdo a las instrucciones del proveedor;
 - Realizando el cambio de agua cuando ésta presente olores y muestre de acuerdo a las necesidades de operación, y;
 - Manteniendo la temperatura de operación de acuerdo con el punto 5.5.11 de la NOM-093-SSA1-1994.

4. Prepara los accesorios para el lavado del equipo de servicio:

- Utilizando un contenedor con agua caliente y solución desincrustante para el prelavado del plaqué;
- Seleccionando la canastilla dependiendo el equipo de servicio para lavar, y;
- Acomodando el equipo de servicio en banda/canastilla de acuerdo al modelo de la máquina lavalozas.

5. Lava loza, plaqué y cristalería en la máquina lavalozas:

- Desechando de éstos los residuos de alimentos con la manguera de prelavado antes de comenzar su lavado;
- Colocándolos en la canastilla de acuerdo al equipo de servicio a lavar, y;
- Programando la máquina lavalozas para el lavado del equipo de servicio.

6. Retira la loza, plaqué y cristalería de la máquina lavalozas:

- Al terminar el ciclo de lavado de la máquina, y;
- Revisando que no conserven residuos de alimentos y olores.

7. Determina la necesidad de que la loza, plaqué y cristalería sea lavada de nuevo:

- Cuando el equipo de servicio conserva olores y residuos de alimentos.

8. Acomoda la loza, plaqué y cristalería limpios:

- En el lugar asignado para cada equipo de servicio, y;
- Desechando loza/cristalería fracturada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

	NIVEL
1. Tipos de productos químicos utilizados para lavar y desincrustar la máquina lavalozas.	Conocimiento
2. Temperaturas a las que se debe programar la operación de la máquina lavalozas durante las diferentes etapas del lavado.	Comprensión
3. Modalidad del uso de tanques y temperaturas para desincrustar máquina lavalozas	Conocimiento

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Descuidar la operación de la máquina lavalozas cuando está funcionando.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que mantiene despejada el área de trabajo a la entrada y salida de la máquina lavalozas.

GLOSARIO

1. Canastilla:	Se utilizan para acomodar loza y cristalería, además del plaqué también llamadas plaqueras.
2. Desincrustar:	Actividad que se realiza para eliminar el sarro de la máquina lavalozas, y manchas de loza.
3. Equipo de servicio:	Se refiere a la loza, plaqué y cristalería, independientemente el tipo, modelo o material de cada uno de ellos.
4. Máquina lavalozas:	Se conoce también como máquina lavaplatos o máquina lavavajillas para el lavado y desinfectado.
5. Plaqueras:	Contenedores que sirven para el seleccionado del plaqué y poder introducirlo en la máquina lavalozas de banda.
6. Punto 5.5.11 de la NOM-093-SSA1-1994 :	En este punto de la NOM se establece que "...En caso de contar con máquina lavalozas, ésta debe funcionar a las temperaturas adecuadas en cada etapa, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante..."

7. Productos químicos: Se refiere a aquellas sustancias químicas que se utilizan para el lavado de utensilios, equipos loza, plaqué cristalería y áreas de la cocina

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0488	Lavar el área de cocina

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Acondiciona las áreas de cocina para lavar:
 - Desmontando el plafón pieza por pieza en orden lineal;
 - Verificando que la cámara de conservación/congelación está desocupada de alimentos, y;
 - Retirando accesorios, equipos y basura del área asignada para lavar.
2. Limpia el plafón, paredes y cámara de conservación/congelación de la cocina:
 - Tallándolos con fibra y solución jabonosa sin que pierdan las características del material de fabricación;
 - Evitando mojar las partes eléctricas de paredes;
 - Retirando con agua residuos de solución jabonosa;
 - Secándolos con un trapo limpio y enjuagándolos sin que deje manchas, olores y humedad;
 - Colocando los accesorios, equipos y cada pieza del plafón de acuerdo con el lugar que les corresponde, y;
 - Desechando los residuos de agua hacia la rejilla de las coladeras.
3. Lava pisos y rejillas de coladeras:
 - Tallando con cepillo y solución jabonosa;
 - Despejando con la espátula residuos sólidos de las coladeras;
 - Retirando con agua residuos de solución jabonosa;
 - Desechando los residuos de agua hacia la rejilla de las coladeras, y;
 - Secando con mechudo sin dejar manchas y humedad.
4. Retira los residuos de basura de la cocina:
 - Cerrando las bolsas/contenedores, y;
 - Evitando derramar los residuos durante el trayecto al área de depósito de basura.
5. Limpia los contenedores de basura:
 - Lavando los contenedores de basura con solución jabonosa, y;
 - Dejándolos listos de acuerdo con el punto 5.4.9 de la NOM-093-SSA1-1994 en su área correspondiente.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que evita contaminaciones en la cocina al retirar los residuos orgánicos e inorgánicos en tiempo y forma.
2. Tolerancia: La manera en que atiende las necesidades de los demás y permite el paso durante el lavado de los pisos de la cocina.

GLOSARIO

1. Plafón: Techo falso que puede ser desmontado, elaborado de diferentes materiales.
2. Punto 5.4.9 de la NOM-093-SSA1-1994 Este punto de la NOM se refiere a "...Deben distribuirse en el área de preparación de alimentos depósitos para basura con bolsa de plástico ya sea para desperdicios o material desechable, evitar la acumulación excesiva de basura eliminándola una vez que los depósitos están llenos. Los depósitos para basura deben lavarse al final de la jornada."

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0489	Lavar los utensilios, equipo de operación de cocina y línea de cocina caliente

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara las soluciones para el lavado de los utensilios de cocina:
 - Incorporando a la solución jabonosa el producto químico de acuerdo a las instrucciones del proveedor.
2. Lava los utensilios de cocina:
 - Llevándolos al área de cochambre;
 - Retirando los residuos de alimentos de los utensilios antes de iniciar el lavado;
 - Tallando con fibra y solución jabonosa sin que se pierdan las características de los materiales;
 - Enjuagando éstos con agua y solución desinfectante, con yodo/cloro/inmersión de agua caliente a una temperatura de 75 a 82°C por lo menos durante medio minuto como lo establece el punto 5.4.2 de la NOM-093-SSA1-1994, y;
 - Colocándolos en el área asignada de acuerdo a su tipo.
3. Realiza las actividades de limpieza:
 - Utilizando el equipo de higiene para protección personal indicado para cada área asignada, y;
 - Conservando libres de sustancias contaminantes utensilios de cocina, loza, plaqué y equipo de operación.
4. Lava el equipo de operación de cocina:
 - Llevándolo al área de cochambre;
 - Retirando los residuos de alimentos antes de iniciar el lavado;
 - Utilizando agua caliente y producto químico indicado para su material de fabricación;
 - Enjuagando las piezas con agua fría, sin dejar manchas, olores y óxido;
 - Secando con trapo limpio para retirar residuos de agua, y;
 - Puliendo el equipo de operación.
5. Desmonta las piezas de la línea de cocina caliente:
 - Utilizando el equipo de protección personal;
 - Conservando libre de sustancias contaminantes los utensilios de cocina, y;
 - Retirando filtros de la campana, parrillas, quemadores, charolas y brazos de la estufa, rejillas de respiración de baño maría, charolas y rejillas de la salamandra.
6. Lava la línea de cocina caliente:
 - Aplicando producto químico en el interior/exterior de la línea de cocina caliente de acuerdo a las instrucciones del proveedor;
 - Calentando las piezas desmontadas en el baño maría, y línea de cocina caliente con solución desengrasante en el rango de temperatura y el tiempo determinado en las instrucciones del proveedor;
 - Tallando con fibra y solución desengrasante las piezas desmontadas y línea de cocina caliente hasta desprender el cochambre de la superficie;
 - Enjuagando con agua caliente residuos de agua y solución desengrasante, y;
 - Detallando la limpieza pasando un trapo limpio sobre las superficies interior/exterior.
7. Desincrusta baño maría:
 - Aplicando la solución desincrustante el tiempo indicado en las instrucciones del proveedor;
 - Tallando con fibra de acuerdo al tipo de material y el estado de impurezas hasta quitar las manchas y sarro, y;
 - Secando con un trapo limpio las superficies interior/exterior.

8. Monta las piezas de la línea de cocina caliente:

- En su lugar y posición asignados de acuerdo a sus características.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las soluciones elaboradas con producto químico desincrustante y detergente:

- Contienen agua en cantidad y temperatura establecida por el proveedor en las instrucciones de uso, y;
- Están etiquetadas/ rotuladas y cerradas conforme a lo establecido en el punto 5.2.9 de la NOM-093-SSA1-1994.

2. Las soluciones de limpieza almacenadas:

- Están en lugar separado y delimitado de cualquier área de manipulación y almacenamiento de alimentos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Rango de temperatura del producto químico recomendado para desincrustar y desengrasar. | Conocimiento |
| 2. Uso y tipos de desengrasantes, desincrustantes, y detergentes. | Aplicación |

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Dejar producto químico sin identificar en el área donde existan alimentos

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que colabora activamente con sus compañeros durante el lavado del área de cocina caliente.

GLOSARIO

- | | |
|--|--|
| 1. Area de cochambre: | Espacio asignado donde se concentran todos los utensilios de la cocina para su lavado y desinfectado. |
| 2. Calentón: | Equipo donde se resguarda la loza para mantenerla caliente para su uso, puede ser fijo, o movable con alimentos. |
| 3. Desinfectante: | Producto químico capaz de matar las formas en desarrollo, pero no necesariamente las esporas resistentes de microorganismos patógenos. |
| 4. Línea de cocina caliente: | Area donde se ubica el equipo de cocción, que puede ser: freidora, plancha, quemadores, estufón, campana, marmita, horno convencional, salamandra, sartaneta, baño maría, etc. |
| 5. Utensilios de cocina: | Ollas, sartenes, cambros, charolas, coladores (coludos, chinos), tablas de picado, moldes de pastelería, globos de batidora, etc. |
| 6. Equipo de operación de cocina: | Utensilios que pueden ser de alpaca y acero (paneras, salseras, tortilleros, etc.). |
| 7. Equipo de higiene para protección personal: | Se refiere a los guantes, red para el cabello, botas, googles, mandil, etc. |
| 8. Punto 5.2.9 de la NOM-093-SSA1-1994: | Este punto de la NOM se refiere a "...Todos los recipientes, frascos, botes y bolsas deben estar etiquetados o rotulados y cerrados..." |

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

Código: EC0127
Título: Preparación de alimentos

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan alimentos y cuyas competencias incluyen el disponer la materia prima, equipo y utensilios de cocina, coordinar la pre-elaboración de alimentos, elaborar platillos y dar terminado al platillo.

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

Descripción del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la elaboración de alimentos y dar terminado a los platillos en restaurantes y lugares de alojamiento temporal, verificando el funcionamiento, estado y limpieza del área de cocina, con la finalidad de conservar el equipo necesario para el desarrollo de su trabajo.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años.

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

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

COCINEROS

Ocupaciones asociadas:

Cocinera Doméstica

Cocinero

Cocinero (Restaurante)

Cocinero (Comedor Industrial)

Cocinero de Barco

Cocinero de Barco Pesquero

Mayora de Cocina

Parrillero (Asador de Carnes)

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

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

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

81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales

Subsector:

722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas

814 Hogares con empleados domésticos

Rama:

7221 Restaurantes con servicio completo

7222 Restaurantes de autoservicio, comida para llevar y otros restaurantes con servicio limitado

7223 Servicios de preparación de alimentos por encargo

7224 Centros nocturnos, bares, cantinas y similares

8141 Hogares con empleados domésticos

Subrama:

72211 Restaurantes con servicio completo

72221 Restaurantes de autoservicio, comida para llevar y otros restaurantes con servicio limitado

72231 Servicios de comedor para empresas e instituciones

72232 Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales

72233 Servicios de preparación de alimentos en unidades móviles

72241 Centros nocturnos, bares, cantinas y similares

81411 Hogares con empleados domésticos

Clase:

722110 Restaurantes con servicio completo CAN., EE.UU.

722211 Restaurantes de autoservicio MEX.

722212 Restaurantes de comida para llevar MEX.

722219 Otros restaurantes con servicio limitado MEX.

722231 Servicios de comedor para empresas e instituciones CAN., EE.UU.

722320 Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales CAN., EE.UU.

722330 Servicios de preparación de alimentos en unidades móviles CAN., EE.UU.

722411 Centros nocturnos, discotecas y similares MEX.

722412 Bares, cantinas y similares MEX.

814110 Hogares con empleados domésticos CAN., EE.UU.

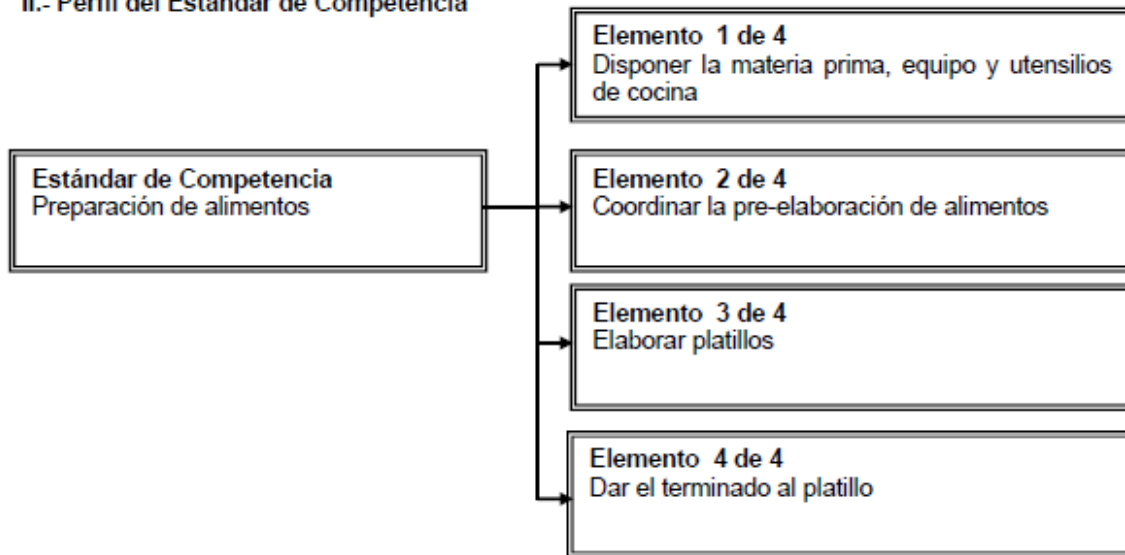
El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC)
- Hotel J.W. Marriott
- Hotel Presidente Intercontinental
- Hotel Nikko Ciudad de México
- Hotel Meliá México
- Hotel Camino Real
- Operadora Real Cádiz, S.A. de C.V.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 4 horas

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

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0490	Disponer la materia prima, equipo y utensilios de cocina

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el funcionamiento y estado del equipo de cocina:
 - Antes de iniciar labores;
 - Confirmando que funcione, y;
 - Asegurándose de que está limpio.
2. Limpia el área de trabajo:
 - Lavando con agua y jabón la mesa de trabajo;
 - Secando la mesa de trabajo con toallas desechables/ trapos de cocina;
 - Aplicando solución desinfectante a la mesa de trabajo, y;
 - Antes y después de la jornada de trabajo.
3. Lava los utensilios de cocina:
 - Tallándolos con fibra y jabón al chorro de agua;
 - Enjuagándolos con agua limpia;
 - Colocándolos en una solución desinfectante después de lavarlos y al final de cada jornada;
 - En cada cambio de producto alimenticio y cuando se vayan a emplear en diferentes alimentos, y;
 - Al inicio y fin de cada jornada de trabajo.
4. Limpia el equipo de cocina:
 - Apagándolo antes de iniciar su limpieza;
 - Retirando los alimentos que se encuentren dentro del equipo;
 - Lavando las superficies del equipo con agua y jabón;
 - Aplicando una solución desinfectante;
 - Cambiando los contenedores del equipo cuando están sucios/ caducos, y;
 - Verificando que la temperatura del equipo de cocina sea la que le corresponde por su tipo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La materia prima fresca de origen animal y vegetal dispuesta para la elaboración del platillo:
 - Corresponde a lo especificado en la orden de servicio y en la receta estándar.
 - Presenta las características físicas de color, textura, madurez, olor y temperatura correspondientes al platillo a elaborar, y;
 - Está separada por grupos de alimentos afines.
2. La materia prima envasada y empaquetada dispuesta para la elaboración del platillo:
 - Corresponde a lo especificado en la orden de servicio y en la receta estándar;
 - Está libre de agujeros, rasgaduras, abombamientos, abolladuras y corrosión, y;
 - Presenta fecha de consumo vigente.
3. Los utensilios de cocina dispuestos para la elaboración del platillo:
 - Están limpios y desinfectados con alguna solución para tal fin;
 - Corresponden al platillo a elaborar y al tipo de alimento a manipular, y;
 - Están en condiciones de uso y dentro de una solución desinfectante antes de usarlos.
4. La materia prima almacenada:
 - Está acomodada en el lugar destinado para cada producto y por grupos alimenticios afines;
 - Presenta la materia prima próxima a caducar al frente y la materia prima entrante detrás de ésta, y;
 - Está en recipientes cubiertos y etiquetados con la fecha de entrada, caducidad y nombre del producto.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Situación Emergente: Cortadura con utensilios/ equipo de cocina/ productos enlatados durante la disposición de los mismos.
 Respuesta Esperada: Retirarse del área de cocina, higienizar el área de cocina contaminada, reportar la situación a la persona responsable, desechar la materia prima contaminada y lavar y desinfectar los utensilios contaminados.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que su presentación personal cumple con lo establecido en los puntos 5.9.1, 5.9.5, 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1-1994.
2. Iniciativa: La manera en que busca opciones con otros compañeros de trabajo para contar con los utensilios, equipos y materia prima necesarios para la preparación de los alimentos.
3. Responsabilidad: La manera en que reporta al encargado sobre los faltantes de materia prima, platillos, utensilios y equipo de cocina y las fallas técnicas de los equipos.

GLOSARIO

1. Equipo de cocina: Aparatos tales como: licuadora, procesador, salamandra, rebanadora, freidora, hornos, extractores, mesa de trabajo, estufa, plancha, microondas, tostador, baño maría.
2. Materia prima: Productos que se van a utilizar para elaborar platillos tales como: verduras, carnes rojas y blancas, lácteos, frutas, embutidos, aves, pescados, mariscos, abarrotos, insectos, vinos y licores.
3. Utensilios de cocina: Herramientas tales como: cuchillos, cucharas, pelador de verdura, espumaderas, charolas, cacerolas, sartenes, tablas para cortar, colador, cortadores, insertos.
4. Orden de servicio: Comanda o menú que refiere a los tipos de platillos ordenados por el cliente.

5. Puntos 5.9.1, 5.9.5, 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1-1994: "5.9.1 El personal del área de preparación de alimentos debe 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la utilizar bata, delantal, red, turbante y cofia o gorra de colores claros, NOM-093-SSA1-19: que cubra completamente el cabello; sin manchas o suciedad visible y en buen estado. 5.9.5 La presentación de todo el personal debe ser pulcra: bañado, afeitado, con el pelo corto y cubierto totalmente, así como con ropa limpia. 5.9.6 Las uñas deben estar limpias, recortadas y sin esmalte 5.9.7 No se permite el uso de joyería en manos, cuello y orejas. 5.9.8 No debe trabajar personal que padezca alguna enfermedad transmisible, heridas, abscesos; así mismo toda persona afectada por alguna enfermedad respiratoria, gastrointestinal o par.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0491	Coordinar la pre-elaboración de alimentos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Higieniza las frutas y verduras:

- Lavando con agua y jabón pieza por pieza y en manojos pequeños;
- Cepillando las raíces;
- Enjuagándolas con agua limpia;
- Revisando que no queden residuos de jabón;
- Colocándolas en una solución desinfectante de 10 a 15 minutos, y;
- Verificando que quede libre de alguna plaga.

2. Pela frutas y verduras:

- Con el utensilio de cocina correspondiente, y;
- Verificando que se retire toda la piel/fibra.

3. Corta frutas y verduras:

- Con el utensilio de cocina correspondiente;
- Realizando los cortes de acuerdo con la presentación del alimento a elaborar, y;
- Desechando las partes dañadas de la fruta y verdura.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La materia prima pre-cocida:

- Cuenta con textura firme y al dente;
- Presenta color más intenso que cuando estaba cruda;
- Está almacenada en porciones determinadas por el establecimiento y de acuerdo a las cantidades requeridas para la elaboración de los alimentos, y;
- Tiene fecha de elaboración y caducidad.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

	NIVEL
1. Tipos, términos de cocción y cortes básicos de carnes.	Conocimiento
2. Procedimiento para congelar verduras pre-cocidas.	Comprensión
3. Características que debe presentar la materia prima descongelada.	Comprensión
4. Definición de los cortes de verduras: brunoise, juliana, macedonia, torneado.	Conocimiento
5. Procedimiento para hidratar chiles.	Comprensión
6. Procedimiento para pre-cocer pastas.	Comprensión
7. Procedimiento para descongelar carnes rojas.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Situación Emergente: Quemadura con equipo de cocina.
Respuesta Esperada: Retirarse del área de cocina y reportar la situación a la persona responsable.
2. Situación Emergente: Caerse durante la pre-elaboración de alimentos.
Respuesta Esperada: No moverse, mantener la calma, esperar auxilio y reportar la situación a la persona responsable.

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Jugar con utensilios o equipo de cocina durante la pre-elaboración de alimentos.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que se lava las manos de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.9.2, 5.9.2.1, 5.9.2.2, 5.9.2.3 y 5.9.3 de la NOM-093-SSA1-1994.
2. Orden: La manera en que mantiene separadas y organizadas las materias primas por grupo alimenticio en el área de trabajo.
3. Responsabilidad: La manera en que separa la basura orgánica e inorgánica generada durante la pre elaboración de alimentos.

GLOSARIO

1. Al dente: Término medio de cocción de algún alimento.
2. Puntos 5.9.2, 5.9.2.1, 5.9.2.2, 5.9.2.3 y 5.9.3 de la NOM-093-SSA1-1994 : "5.9.2 Todo el personal debe lavarse las manos hasta la altura de los codos con agua y jabón antes de iniciar labores y después de interrumpirlas siguiendo el procedimiento señalado a continuación: 5.9.2.1 Frotar vigorosamente ambas superficies de las manos y brazos, durante 20 segundos como mínimo.
5.9.2.2 Enjuagar muy bien con agua limpia, y 5.9.2.3 Poner particular atención a las áreas por debajo de las uñas y entre los dedos utilizando cepillo para su lavado.
5.9.3 Debe lavarse las manos con agua, jabón y desinfectante, secarse con toallas desechables o aire caliente, antes de: comenzar labores, manipular vajilla limpia y alimentos crudos, cocidos o desinfectados; después de: ausentarse del área de trabajo, manipular basura, sonarse la nariz o toser, rascarse, saludar de mano, ir al baño, manipular dinero o alimentos crudos, y tocar las perillas o puertas de equipo sucio".

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0492	Elaborar platillos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara la sopa caliente:
 - De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar;
 - Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio;
 - Sofriendo las verduras;
 - Re-ahogando los ingredientes;
 - Revisando que llegue al punto de ebullición, y;
 - Usando los utensilios y equipo de cocina según el tipo de alimento a manipular.

2. Prepara el plato fuerte caliente:

- De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar;
- Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio;
- Sellando la carne;
- Horneando la carne;
- Parrillando la carne y las verduras;
- Planchando la carne;
- Guisando las guarniciones;
- Utilizando los utensilios y equipo de cocina según el tipo de alimento a manipular, y;
- Verificando que los ingredientes se encuentren en buen estado para el consumo.

3. Prepara la ensalada compuesta:

- De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar y a la orden de servicio;
- Revisando que las frutas y verduras están frescas, limpias y que no hayan sufrido cambios organolépticos;
- Verificando que las frutas y verduras están cortadas conforme a lo solicitado en la receta estándar;
- Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio;
- Escalfando las verduras;
- Blanqueando las verduras;
- Aderezándola, y;
- Utilizando el equipo y los utensilios de cocina según el tipo de alimento a manipular.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La sopa caliente preparada:

- Contiene los ingredientes y guarnición indicados en la receta estándar y en la orden de servicio;
- Cuenta con apariencia fresca;
- Presenta temperatura en el rango de 60°/70°C y todos sus ingredientes están cocidos, y;
- Presenta consistencia y firmeza en las verduras y demás ingredientes, conservando su color original.

2. El plato fuerte caliente preparado:

- Contiene los ingredientes y guarnición indicados en la receta estándar y en la orden de servicio;
- Cuenta con apariencia fresca;
- Presenta temperatura en el rango de 60°/70°C y todos sus ingredientes están cocidos, y;
- Presenta consistencia y firmeza en la carne, misma que está jugosa y su término es uniforme.

3. La ensalada compuesta preparada:

- Presenta las características especificadas en la orden de servicio;
- Contiene los ingredientes, guarnición y aderezo indicados en la receta estándar y en la orden de servicio;
- Cuenta con apariencia fresca;
- Incluye ingredientes crudos y cocidos, y;
- Está crujiente; presenta las verduras cocidas con un color más intenso que el original, con consistencia firme, sin piel/fibra y sin sobre-cocimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|-------------|
| 1. Temperaturas establecidas para conservar las carnes rojas y blancas, lácteos, pescados y mariscos. | Comprensión |
| 2. Temperatura a la que se deben mantener los platillos preparados fríos y calientes. | Comprensión |
| 3. Tiempo y temperatura a los que se considera que un platillo está en zona de peligro. | Comprensión |

- | | | |
|----|--|--------------|
| 4. | Definición de las siguientes técnicas culinarias: vapor, rostizado, freído profundo, estofado, braseado, y gratinado. | Comprensión |
| 5. | Definición de los siguientes términos culinarios: acitronar, baño maría, batir, bouquet garnic, clarificar, deshuesar, ligar, marinar, macerar, mechar, picar, rayar, rebozar, reducir, rellenar, salsear y sancochar. | Conocimiento |

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Utilizar materia prima en estado de descomposición para preparar platillos

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que mantiene aseada su área de trabajo; usa y lava los utensilios y equipo de cocina durante la elaboración del platillo de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.4.1, 5.4.2, 5.4.5, 5.4.6, 5.4.7 y 5.4.8 de la NOM-093-SSA1-1994.

GLOSARIO

- | | | |
|-----|--|--|
| 1. | Guarnición: | Complementos de los platillos. |
| 2. | Guarnitura: | Elementos para la decoración de los platillos. |
| 3. | Organoléptico: | Propiedades originales de la materia prima fresca de origen animal y vegetal. |
| 4. | Blanqueado: | Poner verduras o carnes en agua hirviendo unos minutos sin llegar a cocer. |
| 5. | Desgrasar: | Quitar la grasa sobrante en una preparación. |
| 6. | Ebullición: | Cocer o cocinar en su justo punto de hervor. |
| 7. | Escalfado: | Técnica culinaria que consiste en sumergir alguna materia prima en agua hirviendo, aceite o exposición al fuego durante un tiempo determinado para reducir su volumen o facilitar su pelado. |
| 8. | Sofreír: | Cocinar una materia prima parcialmente sumergiéndola en una grasa, generalmente aceite o mantequilla. |
| 9. | Guisado: | Técnica culinaria que implica cocinar materia prima en salsa, agua o consomé. |
| 10. | Horneado: | Exponer alimentos a diversas temperaturas en un horno. |
| 11. | Parrillar: | Exponer alimentos a una temperatura determinada en el grill regulando el término deseado de cocción. |
| 12. | Planchar: | Técnica culinaria que implica cocinar un alimento en una base metálica de acero con o sin grasa. |
| 13. | Sellado: | Técnica culinaria que involucra cocer la carne y verduras superficialmente evitando que se desjuegue el alimento. |
| 14. | Reahogado: | Exponer los alimentos precocidos unos minutos en agua hirviendo antes de servirlos para alcanzar la temperatura específica del platillo. |
| 15. | Puntos 5.4.1, 5.4.2, 5.4.5, 5.4.6, 5.4.7 y 5.4.8 de la NOM-093- SSA1-1994: | 5.4.1 Las tablas y utensilios cortantes tales como: hachas, cuchillos, sacabocados y mondadores, así como cucharas, palas, cucharones, etc., que se empleen para efectuar la manipulación de alimentos, deben ser diferentes para los crudos y para los cocidos. |

5.4.2 Todos los utensilios de cocina antes de ser empleados en la preparación de alimentos deben desincrustarse, lavarse y posteriormente desinfectarse con yodo o cloro o mediante inmersión de agua caliente a una temperatura de 75 a 82°C por lo menos durante medio minuto, cada vez que se utilicen con alimentos diferentes. Además se deben almacenar en un área específica. El uso de los desinfectantes se debe hacer de acuerdo a las instrucciones del fabricante. 5.4.5 Las partes de licuadoras, rebanadora, sierra, mezcladora, molino, peladora, procesadora, batidoras, abrelatas, extractores de jugos y similares que estén en contacto con los alimentos, deben lavarse o limpiarse según el caso después de cada uso.

Lavarse, desincrustarse y desinfectarse después de cada jornada y mantenerse en buen estado. 5.4.6 Las mesas de trabajo deben lavarse y desinfectarse después de utilizarse con alimentos diferentes. Los carros de servicio deben lavarse al final de la jornada y mantenerse limpios mientras se utilicen durante el servicio. 5.4.7 Después de lavar y desinfectar el equipo y utensilios de las superficies de contacto con los alimentos no deben secarse con trapos o jergas sino dejarse secar al aire ambiente. 5.4.8 Se deben utilizar jergas y trapos exclusivos para la limpieza de mesas y superficies de trabajo. Estos se deben mantener limpios, lavarse y desinfectarse después de cada uso. Se deben utilizar diferentes trapos para el área de preparación de alimentos crudos y para el área de alimentos preparados.”

16. Zona de peligro:

Rango en el que se considera que un platillo inicia su proceso de descomposición.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0493	Dar el terminado al platillo

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el sabor del alimento preparado:

- Antes de servirlo;
- Comprobando que no presenta exceso de sal, grasa, que no está quemado y que conserva sus propiedades, y;
- Con los utensilios designados para tal fin.

2. Sirve los alimentos preparados:

- Utilizando la loza específica para cada alimento;
- Acercando la loza al alimento;
- Usando el utensilio de cocina correspondiente al alimento, y;
- Acomodando los alimentos de acuerdo a la presentación determinada por el

3. Verifica la presentación del alimento preparado:

- Revisando que presente la temperatura y guarnición de acuerdo con la receta estándar y a la orden de servicio, y;
- Asegurándose de que no haya escurrimientos en la loza y demás alimentos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La loza para servir el alimento verificada:

- Presenta la temperatura acorde al alimento a servir, y;
- Está en condiciones de uso y limpia.

2. La sopa caliente montada:

- Presenta una temperatura en el rango 75°/80°C;
- Presenta las características determinadas en la receta estándar;
- Corresponde a lo especificado en la orden de servicio;
- Cuenta con la presentación definida por el establecimiento;
- Está libre de manchas, gotas y huellas digitales en el contorno de la loza, e;
- Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato.

3. La ensalada compuesta montada:

- Presenta las características determinadas en la receta estándar;
- Contiene el aderezo especificado en la orden de servicio;
- Corresponde a lo especificado en la orden de servicio;
- Cuenta con la presentación definida por el establecimiento;
- Está libre de manchas, gotas y huellas digitales en el contorno de la loza, e;
- Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato.

4. El plato fuerte caliente montado:

- Presenta las características determinadas en la receta estándar;
- Corresponde a lo especificado en la orden de servicio;
- Cuenta con la presentación definida por el establecimiento;
- Está libre de manchas, gotas, huellas digitales en el contorno de la loza, e;
- Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Responsabilidad: | La manera en que presenta el platillo montado en el tiempo determinado por el establecimiento y de acuerdo a su tiempo de preparación. |
| 2. Limpieza: | La manera en que prueba los alimentos preparados de acuerdo con lo establecido en el punto 5.9.9 de la NOM-093-SSA1-1994. |

GLOSARIO

- | | |
|--|--|
| 1. Punto 5.9.9 de la NOM-093-SSA1-1994 | 5.9.9 No se permite comer, fumar o beber en el área de preparación de alimentos; a excepción de cuando se proceda a probar el sazón de los alimentos preparados, utilizando para este fin, platos y cubiertos específicos" |
|--|--|

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0128	Preparación y servicio de bebidas

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan y sirven bebidas en establecimientos. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia orientado a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarios para laborar en cantinas y bares, dedicándose a preparar y servir bebidas a los clientes, además de realizar un constante mantenimiento al área de servicio, con la finalidad de conservar el equipo necesario para el desarrollo de su trabajo y ofrecer un mejor servicio al cliente.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años.

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional

CANTINEROS

Ocupaciones asociadas:

Cantinero

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

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

Sector:

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

Subsector:

722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas

Rama:

7221 Restaurantes con servicio completo

Subrama:

72211 Restaurantes con servicio completo

Clase:

722110 Restaurantes con servicio completo 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

- Hotel J.W. Marriott
- Hotel Nikko Ciudad de México
- Hotel Presidente Intercontinental
- Hotel Meliá México
- Hotel Camino Real
- El Lago Restaurante
- Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC)

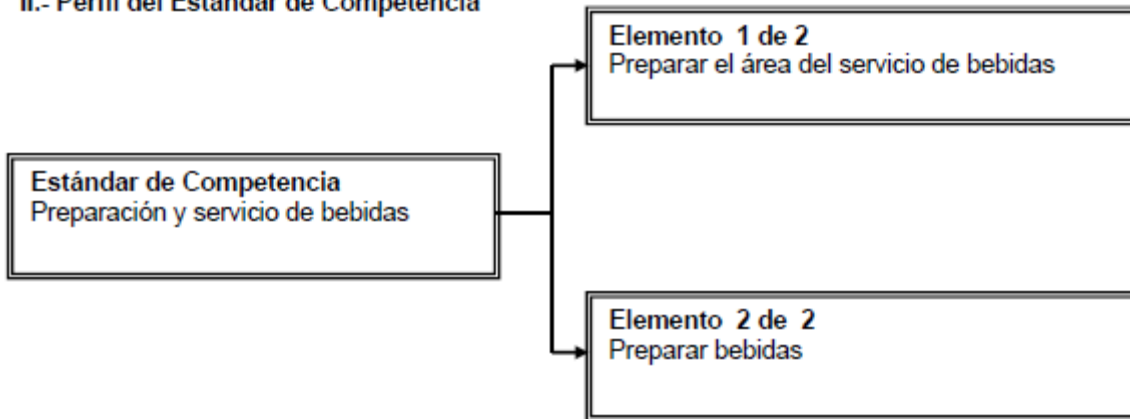
Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados:

EC0016 Atención a comensales en servicio de especialidades

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 4 horas

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

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0494	Preparar el área del servicio de bebidas

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Limpia el área y equipo de operación del servicio de bebidas:

- Lavando el equipo de operación que está en contacto con alimentos después de cada uso;
- Desinfectando el equipo de operación al final de la jornada, con yodo/cloro/inmersión de agua caliente a una temperatura de 75 a 82°C por lo menos durante medio minuto tal como lo establece el punto 5.4.2 de la NOM-093-SSA1-1994;
- Lavando la barra de servicio con solución jabonosa;
- Tallando la barra sin maltratar la superficie, y;
- Utilizando el trapo exclusivo para superficies de trabajo.

2. Limpia la cristalería utilizada:

- Lavándola con jabón desinfectante;
- Enjuagando cada pieza con agua;
- Escurriéndola en el área asignada, y;
- Acomodándola de acuerdo a su tipo en el lugar asignado.

3. Trapea la cristalería:

- Utilizando el limpión de algodón, limpio, seco y exclusivo para cristalería;
- Verificando que no presente malos olores;
- Revisando que no conserve pelusas y manchas, y;
- Tocando sólo con el limpión de borde a borde la superficie que está en contacto con las bebidas.

4. Revisa el equipo de operación:

- Asegurándose que está completo, y;
- Verificando que funcione.

5. Surte y monta la barra:

- Acomodando los licores de mayor a menor uso;
- Vaciando el hielo en el lugar asignado;
- Llenando los refrigeradores con cerveza, refresco y agua, y;
- Ubicando en su lugar asignado la cristalería y los suministros.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La requisición realizada de abarrotes, suministros y licores:

- Especifica la cantidad de faltantes con relación al stock establecido;
- Tiene la autorización del supervisor, e;
- Incluye fecha, nombre y firma de quien solicita.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Situación Emergente: Herirse en el momento de preparar el área de servicio

Respuesta Esperada: Lavarse y desinfectarse la herida e ir al área de servicio médico.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que su presentación y apariencia personal es pulcra e higiénica.

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Equipo de operación: | Licuadaora, Frappera, Batidora, Tablas para picar, Extractor de jugo, Palas para hielo, Cuchillería, Espumadera, Vaso mezclador, Contenedores para guarnituras, Vertederos y contenedores para jugos, Boreador de sal/azúcar, Giger, Rayador, Mortero, Carro de hielo, Dosificador de medida, enfiaderas de vinos, etc. |
| 2. Suministros: | Palillos, popotes, agitadores, blondas, ceniceros, botaneros, vaso desechable, servilletas, hieleras con pinzas para hielo, etc. |
| 3. Trapeado de cristalería: | Consiste en limpiar la cristalería con un limpión. |
| 4. Limpión: | Tela de algodón exclusiva para el trapeado de la cristalería. |

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0495	Preparar bebidas

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa la orden de servicio de bebidas:

- Antes de atenderla.

2. Prepara los jugos:

- Lavando y desinfectando la materia prima;
- Partiendo por la mitad los cítricos;
- Verificando que el equipo de operación y utensilios estén limpios;
- Utilizando el extractor de jugos;
- Separando los residuos utilizando el colador;
- Vaciando en los contenedores para jugos, y;
- Marcando los contenedores con la fecha de elaboración.

3. Prepara las guarnituras:

- Ocupando materia prima sin caducar;
- Empleando primero la materia prima de mayor tiempo de acuerdo a su rotación;
- Lavando y desinfectando la materia prima;
- Verificando que los utensilios están limpios;
- Utilizando los utensilios para guarnituras;
- Acomodándolas en los contenedores para guarnituras, y;
- Manteniéndolas en un lugar fresco.

4. Elabora las bebidas solicitadas en la orden de servicio:

- Siguiendo el orden establecido en la receta para su preparación;
- Utilizando la cantidad de ingredientes de acuerdo a la receta de preparación, y;
- Presentándolas de acuerdo con lo establecido en la receta de preparación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El aperitivo preparado:

- Está servido en la cristalería especificada en la receta de preparación;
- Incluye la guarnitura requerida de acuerdo al tipo de bebida, y;
- Presenta el mezclador puesto.

2. El trago largo preparado:

- Está servido en vaso largo de 10 a 12 onzas;
- Incluye la guarnitura requerida de acuerdo al tipo de bebida, y;
- Presenta el mezclador puesto.

3. El trago corto preparado:

- Está servido en la cristalería específica para su tipo, e;
- Incluye la guarnitura requerida de acuerdo a la receta de preparación.

4. El digestivo derecho servido:

- Está en la cristalería especificada en la receta de preparación, y;
- Presenta el chaiser requerido.

5. El cocktail preparado:

- Está servido en la cristalería especificada en la receta de preparación;
- Presenta la guarnitura requerida, e;
- Incluye el hielo de acuerdo a la receta de preparación

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|------------|
| 1. Características de la presentación final de aperitivo, trago largo, trago corto, digestivo y cocktail. | Aplicación |
| 2. Procedimiento de preparación de las siguientes bebidas: a) oporto, jerez, licor de hierbas, tequila y michelada cubana b) whisky, tequila, brandy y vodka c) crema damiana, anís, brandy, licor de almendras y cognac d) conga natural, sangría, piña colada, naranjada mineral y martín clásico | Aplicación |
| 3. Tipos y preparación de guarnituras. | Aplicación |

PRACTICAS INADMISIBLES

1. Trabajar con heridas sangrantes/infecciosas sin curación/atención

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|--------------|---|
| 1. Limpieza: | La manera en que prepara las guarnituras en el lugar y con los utensilios establecidos para ello. |
| 2. Orden: | La manera en que mantiene los abarrotes, suministros, cristalería y bebidas después de utilizarlos, en el lugar asignado. |

GLOSARIO

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. Mezclador puesto: | Bebida que se sirve aparte para acompañar la bebida alcohólica como el aperitivo, trago largo y trago corto. |
| 2. Guarnitura: | Adorno que se coloca en las bebidas para darle su presentación final. Se elabora con cerezas, limones, piñas, naranja, perejil, yerbabuena, apio, etc. |
| 3. Utensilios para guarnituras: | Parisien, pelador de apio, rallador, etc. |

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

Código: EC0129 **Título:** Supervisión de la operación del fondo de aseguramiento agropecuario

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que supervisan la operación de los fondos de aseguramiento agropecuarios a lo largo del país.

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

Descripción del Estándar de Competencia:

El presente Estándar de Competencia evalúa el verificar el contenido de los programas de aseguramiento, la verificación de que el fondo cuente con la documentación legal y operativa, el desempeño de los recursos humanos y el uso de los recursos materiales y financieros.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

De los Fondos de Aseguramiento Agropecuario

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:
Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:
5 años

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

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

No hay referencia en el CNO

Módulo/Grupo Ocupacional

No hay referencia en el CNO

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

Consejeros y Socios de Fondos de Aseguramiento Agropecuario

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

52 Servicios financieros y de seguros

Subsector

524 Compañías de fianzas, seguros y pensiones

Rama

5241 Instituciones de seguros y fianzas

Subrama

52412 Fondos de aseguramiento campesinoMEX.

Clase

524120 Fondos de aseguramiento campesinoMEX.

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

Organismo Integrador Nacional de Fondos de Aseguramiento

Organismo Integrador de Fondos de Aseguramiento Agropecuario del Estado de Puebla

Organismo Integrador de Fondos de Aseguramiento Agropecuarios del Estado de Jalisco

- Organismo Integrador de Fondos de Aseguramiento del Estado de Guanajuato
- Fondo de Aseguramiento Agrícola Unión y Progreso de Cortazar
- Fondo de Aseguramiento Agrícola Cebaderos de Puebla
- Fondo de Aseguramiento Agrícola Laguna San Marcos
- Fondo de Aseguramiento Agropecuario Del Oriente
- Fondo de Aseguramiento Agrícola Valle, Sierra y Costa de Jalisco
- Fondo de Aseguramiento Agrícola Manejo Integral de Riesgos Agropecuarios
- Fondo de Aseguramiento Agropecuario Protección de Riesgo Agropecuario
- Fondo de Aseguramiento Agrícola Alianza Regional Bajío

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica: La evaluación deberá ser realizada en las instalaciones de un fondo de aseguramiento respetando el horario laboral.

Contar con la presencia del gerente del fondo de aseguramiento, quien deberá proporcionar la información requerida para la evaluación.

Apoyos: Tener acceso a los expedientes e información de la operación del fondo de aseguramiento.

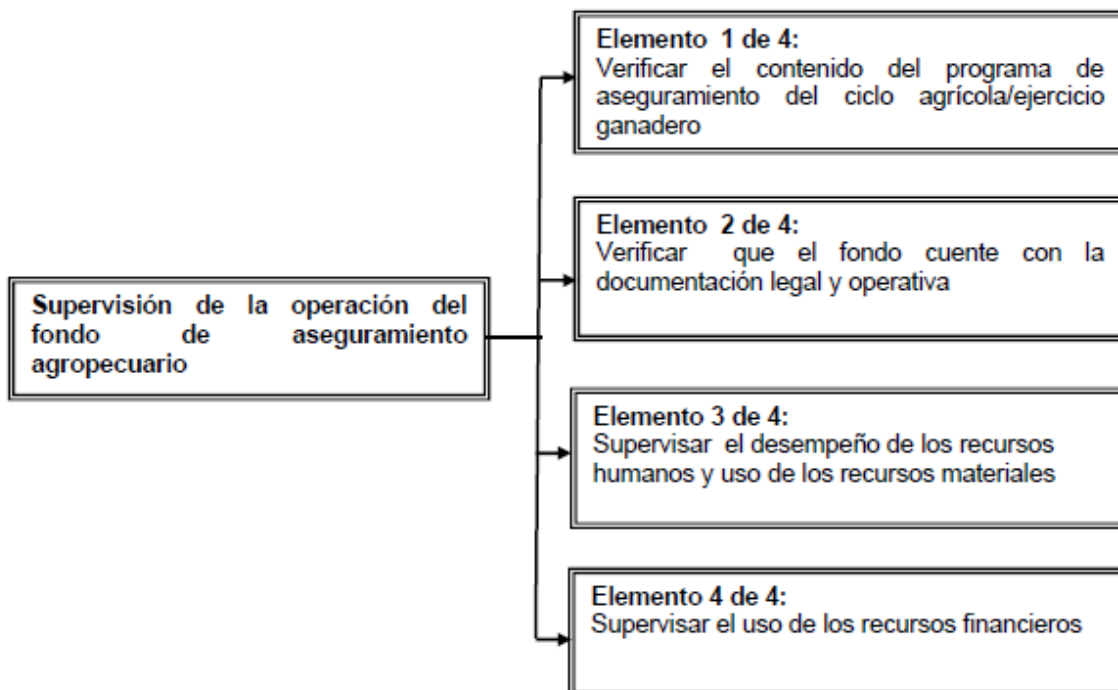
Duración estimada de la evaluación

- 2 horas 30 minutos en gabinete

Referencias de Información

- Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural, Ley
- Ley Sobre el Contrato del Seguro, Ley
- Reglamento Interno del Fondo de Aseguramiento, Reglamento
- Normas y procedimientos generales de operación del seguro agrícola y pecuario, Otros
- Condiciones generales del seguro agrícola y pecuario, así como cláusulas adicionales y especiales, Otros
- Reglas de operación de los programas del subsidio a la prima del seguro agropecuario y de apoyo a los fondos de aseguramiento agropecuario, Reglamentos.
- Estatutos Sociales del Fondo de Aseguramiento, Otros

I.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0496	Verificar el contenido del programa de aseguramiento del ciclo agrícola/ejercicio ganadero.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa que el programa de aseguramiento contiene información relativa al ciclo agrícola/ejercicio ganadero:
 - Comprobando que indique la superficie y cultivos/cabezas, especies y funciones a asegurar del ciclo agrícola/ ejercicio ganadero,
 - Revisando que la operación que se contempla corresponda a la zona de influencia autorizada para el fondo de acuerdo con los municipios señalados en el artículo 4o. de los estatutos sociales, y
 - Comprobando que los conceptos de inversión del programa de aseguramiento estén contemplados en el paquete tecnológico.
2. Revisa la aprobación del contrato de reaseguro:
 - Verificando que la solicitud de reaseguro esté de acuerdo con el programa de aseguramiento, especificando superficie /cabezas de ganado a asegurar, y
 - Verificando que el contrato de reaseguro esté firmado por el reasegurador y el consejo de administración del fondo de aseguramiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Fuentes de información públicas o privadas del sector agropecuario | Conocimiento |
|---|--------------|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------|---|
| 1. Amabilidad | La manera en que ofrece un trato cálido y cordial a la persona que facilita la información. |
|---------------|---|

GLOSARIO

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Ciclo agrícola | Periodo comprendido desde la preparación del suelo para el establecimiento de un cultivo hasta su recolección. |
| 2. Concepto de inversión protegido | Son los conceptos mencionados como reales del paquete tecnológico que corresponden a la suma asegurada. |
| 3. Ejercicio ganadero | Periodo comprendido dentro de la vigencia de la constancia de aseguramiento acorde a la especie y función. |
| 4. Fondo de Aseguramiento: | Son organizaciones administradoras de riesgos agropecuarios con: personalidad jurídica propia; alto grado de cohesión y transparencia, donde la actividad principal de los socios es rentable y el nivel de profesionalismo de sus operaciones garantiza viabilidad técnica y financiera. No tienen un fin de lucro y se deben formar con productores y organizaciones del sector agropecuario. |

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0497	Verificar que el fondo cuente con la documentación legal y operativa.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la existencia de la documentación legal del fondo de aseguramiento agropecuario:
 - Revisando que el fondo cuente con los siguientes documentos: acta constitutiva y sus modificaciones, actas de asamblea general, registro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, cédula de identificación fiscal, y
 - Verificando que cuente con un contrato de afiliación/seguimiento de operaciones en los términos de los artículos 61, 62 y 63 de la Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural.
2. Verifica que la persona física/moral reúna la calidad de socio, que establece el artículo 26 de la Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural:
 - Revisando que cuenta con solicitud de ingreso de acuerdo con el anexo 1A/1B del reglamento interno, y
 - Corroborando que exista en el fondo de aseguramiento el acta de asamblea/ sesión del consejo de administración que indique la aprobación del ingreso como socio.
3. Verifica la integración del expediente operativo del socio:
 - Corroborando que cada socio asegurado cuente con su expediente del ciclo agrícola/ejercicio ganadero, y
 - Revisando que el expediente operativo de cada socio asegurado cuente con solicitud de aseguramiento, actas de inspección, constancia de aseguramiento, recibo de pago de cuotas y en su caso, avisos de siniestros/ recolección, ajuste y finiquito.
4. Verifica la información contenida en el expediente operativo del ciclo/ejercicio ganadero:
 - Revisando que cuente con los siguientes documentos: programas de aseguramiento, contrato de reaseguro y bordereaux,
 - Comprobando que los bordereaux fueron presentados en los tiempos establecidos en los contratos celebrados con el reasegurador/ organismo integrador, y
 - Revisando que el bordereaux cumple con la información solicitada por el reasegurador/organismo integrador de acuerdo con el contrato.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Definición de cuota de seguro | Conocimiento |
| 2. Concepto de riesgo agropecuario | Conocimiento |
| 3. Requisitos para ser socio de un fondo de aseguramiento | Conocimiento |
| 4. Concepto de fondo de aseguramiento | Conocimiento |
| 5. Concepto de constancia de aseguramiento | Conocimiento |
| 6. Concepto de Organismo Integrador | Conocimiento |
| 7. Concepto de seguro y reaseguro | Conocimiento |

GLOSARIO

1. Expediente operativo del socio: Contiene documentos relacionados con el aseguramiento del socio.
2. Expediente legal Documentos que sustentan la constitución del fondo y el cumplimiento en los artículos 3o., 8o. 9o. y demás relativos de la Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural.
3. Expediente operativo del ciclo: Contiene los documentos relacionados con el avance de la operación del fondo.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0498	Supervisar el desempeño de los recursos humanos y uso de los recursos materiales.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa la contratación del personal:
 - Corroborando que su expediente contenga la solicitud de empleo, currículum vitae, identificación oficial, acta de nacimiento, cartas de recomendación, alta del seguro social y contrato laboral/prestación de servicios,
 - Verificando que los documentos presentados por el candidato comprueben el perfil que establecen los artículos 23, 24, 25 y 26 del reglamento interno del fondo, y
 - Revisando que el fondo cuente con el personal mínimo requerido de acuerdo con el artículo 16 del reglamento interno.
2. Revisa el cumplimiento de atención de avisos de arraigo, de agravante de riesgos, de siniestro, de recolección, de suspensión de recolección:
 - Revisando la fecha de presentación del aviso, y
 - Verificando en el acta de inspección de campo que el aviso se haya atendido conforme a los plazos establecidos en las normas y procedimientos generales de operación anexos al contrato de reaseguro.
3. Revisa el uso de los recursos materiales:
 - Revisando que los vehículos, equipo de oficina e instalaciones se destinen para cumplir con el objeto social del fondo de aseguramiento establecido en los estatutos sociales,
 - Revisando que los vehículos y equipo de oficina estén asignados a los empleados para responsabilizarlos de su uso y cuidado,
 - Verificando que el inventario corresponda con las facturas y bienes físicamente existentes, y
 - Corroborando que los vehículos, equipo de oficina e instalaciones estén registrados en los estados financieros del fondo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | | |
|----|--|--------------|
| 1. | Estructura orgánica de un fondo de aseguramiento agropecuario | Conocimiento |
| 2. | Funciones del gerente de un fondo de aseguramiento agropecuario | Conocimiento |
| 3. | Funciones del técnico de campo de un fondo de aseguramiento agropecuario | Conocimiento |

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0499	Supervisar el uso de los recursos financieros.

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS:

1. Verifica el avance de la aplicación del presupuesto de ingresos y egresos:
 - Revisando que el pago de nómina se realice conforme al contrato laboral, y
 - Revisando que el avance de los gastos operativos esté de acuerdo con el presupuesto autorizado.
2. Verifica la realización del trámite de solicitud de apoyos y subsidios:
 - Revisando que la solicitud se haya presentado en los tiempos conforme a las reglas generales de apoyos a los fondos y subsidio a la prima de aseguramiento, y
 - Corroborando en el estado de cuenta el depósito bancario del apoyo/subsidio recibido.
3. Revisa las reservas técnicas:
 - Corroborando que las reservas técnicas se hayan constituido conforme a los porcentajes establecidos en el artículo 34 de la Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural,
 - Verificando que la inversión se realice en las instituciones que señala la fracción III del artículo 39 de la Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural, y
 - Verificando que la distribución del remanente, resultado del cierre del ciclo/ ejercicio ganadero, se haya realizado conforme al artículo 34 de la Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural.

4. Revisa los estados financieros del ejercicio social:
 - Verificando que los estados financieros estén dictaminados en los términos que señala el artículo 38 de la Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural y el manual de auditoría contable y financiera autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y
 - Revisando que se cuente con el acta de la asamblea general de socios donde se aprobaron los estados financieros dictaminados.
5. Revisa el pago de siniestros realizados durante el ciclo agrícola/ejercicio ganadero:
 - Verificando la relación de socios que recibieron indemnización, y
 - Corroborando que el monto del pago de indemnización que recibió cada uno de los socios afectados se realizó conforme al ajuste del siniestro.

GLOSARIO

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Reservas Técnicas | Recursos que tiene el fondo para hacer frente a las indemnizaciones que se presenten; se constituyen por las reservas de riesgos en curso y especial de contingencia. |
| 2. Gastos operativos | Recursos que tiene el fondo para mantener su funcionamiento tales como: sueldos y salarios, papelería, mantenimiento de vehículos, pago de impuestos, gastos de oficina, viáticos, etc. |
| 3. Presupuesto de ingresos y egresos | Es el documento donde se estiman las entradas y salidas de dinero en un ciclo agrícola/ ejercicio ganadero para cumplir con el objeto social del fondo establecido en los estatutos sociales. |

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0130	Operación de fondos de aseguramiento agrícola

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que operan los fondos de aseguramiento agrícola a lo largo del país.

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

Descripción del Estándar de Competencia

El presente Estándar de Competencia evalúa el aceptar riesgos, operar el fondo de aseguramiento agrícola, dictaminar y ajustar siniestros, gestionar los recursos humanos, materiales y financieros del mismo y gestionar subsidios a la prima y a la operación de éste, así como promoverlo en el medio.

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

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:

De los Fondos de Aseguramiento Agropecuario

Fecha de aprobación por el Comité

Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Fecha de publicación en el D.O.F.:

Por definir

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

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

No hay referencia en el CNO

Módulo/Grupo Ocupacional

No hay referencia en el CNO

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

Personal responsable de la operación del fondo de aseguramiento agrícola

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

52 Servicios financieros y de seguros

Subsector

524 Compañías de fianzas, seguros y pensiones

Rama

5241 Instituciones de seguros y fianzas

Subrama

52412 Fondos de aseguramiento campesinoMEX

Clase

524120 Fondos de aseguramiento campesinoMEX

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

Fondo de aseguramiento agrícola Costa Coahuayana, de Michoacán

Fondo de aseguramiento agrícola Monarca, de Michoacán

Fondo de aseguramiento agrícola del Pacífico, de Sinaloa

Fondo de aseguramiento agrícola General Macario Gaxiola, de Sinaloa

Fondo de aseguramiento agrícola Ciénega de Chapala, de Michoacán

Organismo Integrador de Sinaloa

AGROASEMEX, S.A.

Organismo integrador Nacional de Fondos de Aseguramiento

Organismo integrador de Fondos de Aseguramiento del Estado de Guanajuato

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica: La evaluación deberá ser realizada en las instalaciones de un fondo de aseguramiento respetando el horario laboral.

Apoyos: Proporcionar un espacio para hacer la evaluación, que no interfiera con la operación cotidiana del fondo de aseguramiento.

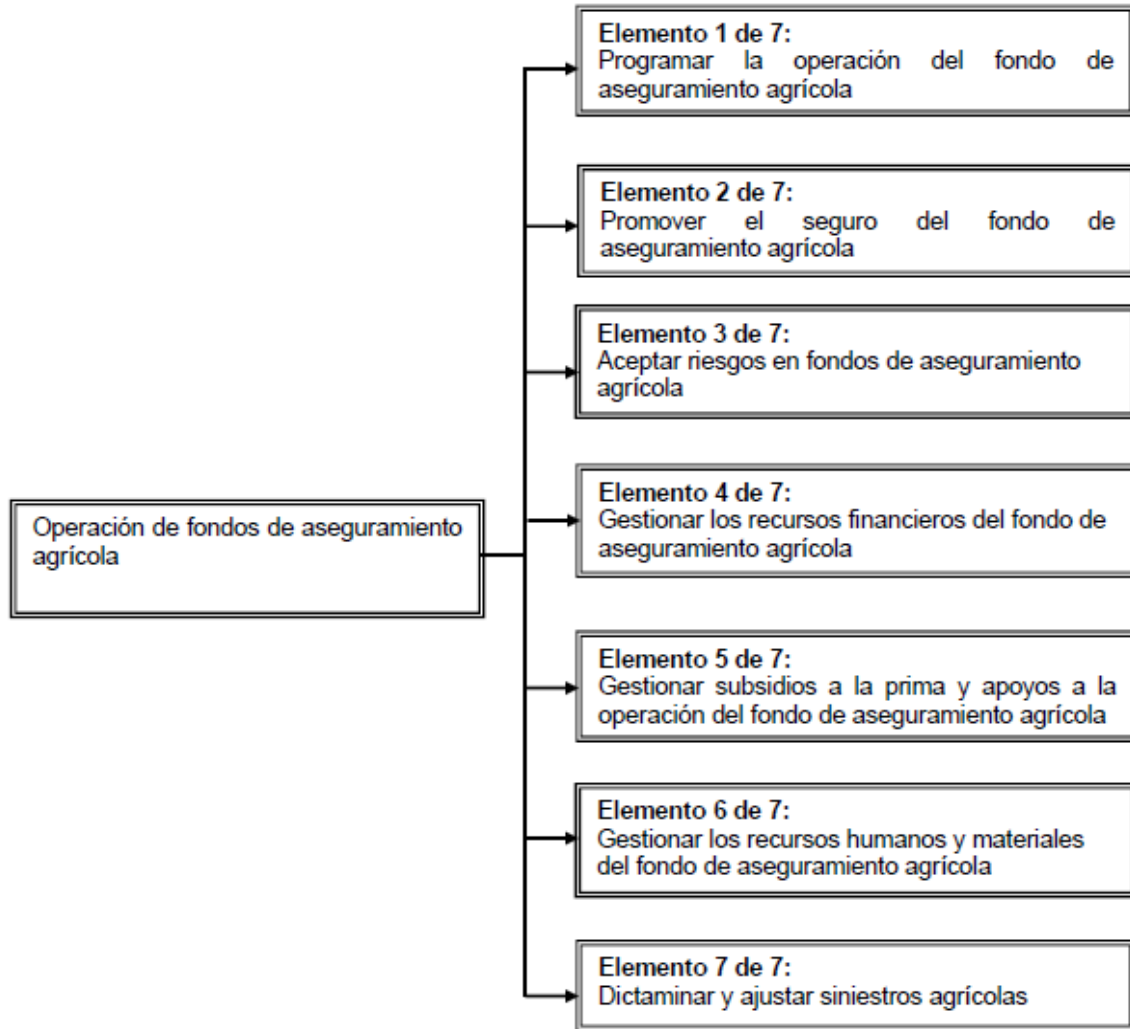
Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en gabinete

Referencias de Información

- Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural, Ley
- Ley Sobre el Contrato del Seguro, Ley
- Estatutos Sociales del Fondo de Aseguramiento, Otros
- Reglamento Interno del Fondo de Aseguramiento, Reglamento
- Normas y procedimientos generales de operación del seguro agrícola y pecuario, Otros
- Condiciones generales del seguro agrícola y pecuario, así como cláusulas adicionales y especiales, Otros
- Reglas de operación de los programas del subsidio a la prima del seguro agropecuario y de apoyo a los fondos de aseguramiento agropecuario. Otros

II. Perfil del EC



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 7	E0500	Programar la operación del fondo de aseguramiento agrícola

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Expone para su aprobación, ante la asamblea de socios, los Programas de Aseguramiento del ciclo agrícola por iniciar:
 - Informando el monto de las sumas aseguradas, los cultivos asegurables, las variedades, los rendimientos, los precios de los productos y los esquemas de aseguramiento a operar durante el ciclo agrícola.
2. Revisa el programa de aseguramiento para el cultivo a asegurar elaborado:
 - Corroborando si el programa de aseguramiento para el cultivo a asegurar revisado cumple con las normas y procedimientos generales de operación del seguro agrícola y las cláusulas adicionales particulares de cada esquema de aseguramiento agrícola, y
 - Verificando si el programa de aseguramiento para el cultivo a asegurar revisado está de acuerdo con el paquete tecnológico y con los soportes estadísticos formales.

3. Revisa el presupuesto de ingresos y egresos del fondo de aseguramiento elaborado:
 - Verificando si corresponde a los ingresos por cuotas de la superficie programada, a los egresos por indemnizaciones esperadas y al gasto de administración,
 - Definiendo si está validado por el consejo de administración, y
 - Corroborando si los ingresos presupuestados rebasan los gastos de operación del fondo de aseguramiento para sostener la operación del fondo en el periodo.
4. Revisa el expediente del fondo:
 - Verificando si la ficha técnica del fondo de aseguramiento revisada cumple con lo que establecen las normas y procedimientos de operación del seguro y reaseguro del fondo,
 - Corroborando si el padrón de socios del fondo de aseguramiento está actualizado, y
 - Señalando si el padrón de socios del fondo de aseguramiento está soportado con los documentos establecidos en la Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural y estatutos sociales del fondo de aseguramiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El programa de aseguramiento y la solicitud de reaseguro elaborada:
 - Establece las fechas en las que fueron aprobadas por el reasegurador.
2. El contrato de reaseguro suscrito:
 - Cumple con los requisitos que establece la compañía reaseguradora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

- | | NIVEL |
|---|--------------|
| 1. Integración de paquetes de riesgos programados. | Aplicación |
| 2. Elementos para determinar opciones de Reaseguro. | Comprensión |
| 3. Análisis de la siniestralidad histórica de los cultivos asegurados | Aplicación |
| 4. Criterios para la determinación de las sumas aseguradas. | Aplicación |
| 5. Tendencias de la superficie a establecerse de cada uno de los cultivos en la zona de influencia del fondo. | Conocimiento |
| 6. Criterios para elaborar un presupuesto de ingresos y egresos. | Aplicación |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en que acepta las sugerencias y cambios de los socios a la programación de la operación del fondo de aseguramiento.

GLOSARIO

1. Cobertura de riesgos: Son los riesgos que se pueden ofertar de manera individual/en conjunto.
2. Esquema de aseguramiento: Refiere a la alternativa de aseguramiento, con la protección de sumas aseguradas y cobertura de riesgos que pueden ser: inversión, cosecha esperada, producción garantizada y daño directo y planta.
3. Ficha Técnica: Es el documento que contiene la información general del fondo de aseguramiento agrícola.
4. Fondo de Aseguramiento: Son organizaciones administradoras de riesgos agropecuarios con: Personalidad jurídica propia; alto grado de cohesión y transparencia, donde la actividad principal de los socios es rentable y el nivel de profesionalismo de sus operaciones garantiza viabilidad técnica y financiera. No tienen un fin de lucro y se deben formar con productores y organizaciones del sector agropecuario.

- 5. Análisis de siniestralidad: Es la revisión del comportamiento histórico de la siniestralidad y se realiza dividiendo las indemnizaciones pagadas entre las sumas aseguradas totales, se expresa en porcentaje.
- 6. Paquete de riesgos: Es la agrupación de dos/ más riesgos considerados como asegurables dentro de las Normas Generales de Operación del seguro agrícola.
- 7. Paquete tecnológico: Es el documento validado por una autoridad competente que describe las actividades, labores, insumos y tiempos de ejecución más apropiados a realizar en el proceso productivo de un determinado cultivo.
- 8. Soportes estadísticos formales: Son los documentos que contienen información, del sector agrícola, validada por una institución del gobierno federal, estatal, municipal/ por alguna institución privada relacionada con dicho sector.

Referencia	Código	Título
2 de 7	E0501	Promover el seguro del fondo de aseguramiento agrícola.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- 1. Atiende a usuarios potenciales de aseguramiento y a organismos que otorgan financiamiento:
 - Explicando el procedimiento y los requisitos para pertenecer al fondo de aseguramiento: presentar la solicitud de ingreso por escrito con su carta de no pertenencia a otro fondo, y la información técnica que contiene los cultivos y el número de hectáreas que se pretenden asegurar, los municipios en los que se encuentran los cultivos a asegurar y los rendimientos históricos de los cultivos, así como la identificación oficial. Si es persona moral: además de lo anterior, una copia de la escritura constitutiva y los datos para acreditar al representante legal,
 - Presentándoles las opciones de aseguramiento que dan los programas autorizados para cada región del área de influencia del fondo de aseguramiento,
 - Especificando los paquetes de aseguramiento, los riesgos que cubren y los costos, y
 - Destacando los plazos para la contratación de paquetes de riesgo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Riesgos, porcentajes y costos de la cuota de aseguramiento de los cultivos del área de influencia del fondo.	Aplicación
2. Asociación de los riesgos de aseguramiento por la similitud del daño que provoca a las plantas.	Aplicación
3. Normas de operación y condiciones generales del seguro agrícola.	Aplicación

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- 1. Amabilidad: La manera en que atiende e informa respetuosamente a los usuarios potenciales sobre la operación del seguro en cuanto a esquemas de aseguramiento, condiciones generales y procedimientos.
- 2. Iniciativa: La manera en que promueve y propone convincentemente diferentes alternativas de aseguramiento a usuarios potenciales y a los organismos que otorgan financiamiento.

GLOSARIO

1. Organismos que otorgan financiamiento: Instituciones, dispersores de crédito, para-financieras, uniones de crédito, cajas populares, sociedades financieras de objeto limitado, entre otras, encargadas de otorgar crédito a los productores.

Referencia	Código	Título
3 de 7	E0502	Aceptar riesgos en fondos de aseguramiento agrícola.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende al solicitante de aseguramiento cuando tiene una necesidad de protección de sus cultivos.
 - Explicándole las ventajas y desventajas de los diferentes esquemas de aseguramiento de interés de ambas partes, e
 - Informándole los derechos y obligaciones que asume como asegurado del fondo.
2. Verifica las condiciones para aceptar/ rechazar un riesgo:
 - Verificando en el padrón de socios del fondo que el solicitante de aseguramiento sea socio,
 - Revisando que la cotización del paquete de riesgos cumpla con las especificaciones en costos, suma asegurada y cobertura de riesgos que establece el reasegurador en su cotización de riesgos,
 - Revisando la correspondencia de la solicitud de aseguramiento con el programa de aseguramiento, y; con los soportes documentales y estadísticos formales,
 - Corroborando en la solicitud de aseguramiento que los predios a asegurar se ubiquen en zonas de mediano y alto potencial productivo, y
 - Verificando en la solicitud de aseguramiento que las colindancias no constituyan un riesgo inminente.
3. Dictamina la procedencia del acta de inspección elaborada por el técnico del fondo:
 - Revisando que cumpla con el programa de aseguramiento y las siguientes condiciones de aseguramiento,
 - Corroborando en el padrón de socios que el solicitante sea socio del fondo de aseguramiento,
 - Verificando que el cultivo solicitado en aseguramiento por el socio esté incluido en el programa de aseguramiento,
 - Revisando que las hectáreas solicitadas en aseguramiento por el socio correspondan con las sembradas,
 - Corroborando que el acta de inspección especifique que el técnico de campo verificó que el cultivo esté libre de plagas, depredadores y enfermedades,
 - Verificando en el acta de inspección que el cultivo cuente con la densidad óptima de población programada y especificada en el paquete tecnológico,
 - Revisando en el acta de inspección que el cultivo cuente con la humedad especificada en el paquete tecnológico,
 - Corroborando en el acta de inspección que la ubicación del terreno no constituya un riesgo inminente,
 - Verificando que las labores pactadas en el programa de aseguramiento estén realizadas, y
 - Autorizando la emisión de la constancia de aseguramiento y sus anexos de acuerdo con el procedimiento de operación establecido en las normas y condiciones generales de aseguramiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Contenido del expediente de socios del fondo de aseguramiento.	Conocimiento
2. Riesgos inminentes para bienes que se soliciten en aseguramiento.	Comprensión

- | | | |
|----|---|--------------|
| 3. | Procedimiento para registrar a nuevos socios. | Conocimiento |
| 4. | Requisitos de aseguramiento para aceptar riesgos. | Conocimiento |
| 5. | La importancia de la entrega de las condiciones generales de aseguramiento y las consecuencias de no hacerlo. | Comprensión |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | | |
|----|-----------|---|
| 1. | Limpieza: | La manera en que los documentos entregados están limpios y libres de tachaduras y enmendaduras. |
|----|-----------|---|

GLOSARIO

- | | | |
|----|-----------------------------------|---|
| 1. | Perfil histórico del solicitante: | Se considera como parte del perfil del solicitante los antecedentes de la persona que requiere el aseguramiento de bienes, entre los cuales destacan: tiempo dedicado a la actividad, la infraestructura con la que cuenta y su registro de siniestralidad y productividad. |
| 2. | Riesgo eventual: | Es una amenaza/ contingencia con posibilidad de provocar un daño/ una pérdida de bienes. |
| 3. | Riesgo inminente: | Es una amenaza que está muy próxima a suceder/que tiene alta probabilidad de ocurrencia y que puede provocar daños/pérdidas de bienes. |

Referencia	Código	Título
4 de 7	E0503	Gestionar los recursos financieros del fondo de aseguramiento agrícola.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- | | |
|----|--|
| 1. | Verifica la conciliación operativo-contable del fondo de aseguramiento: |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Revisando que los importes de las cuotas pagadas por el asegurado, las indemnizaciones pagadas por el fondo y los subsidios del gobierno federal, correspondan con los registros contables del fondo de aseguramiento, • Revisando que los importes del cierre de operación y registros contables, correspondan con los saldos de las cuentas de inversión del fondo de aseguramiento, • Revisando que las reservas técnicas se inviertan en los instrumentos financieros que establece la Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural, y • Revisando que los porcentajes asignados por el fondo a gastos de administración, reservas técnicas, fondo social, fondo de protección y reservas para pasivos laborales correspondan a los que señala la Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural. |

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | | |
|----|--|--------------|
| 1. | Principales rubros que componen el estado de resultados y el balance general del fondo de aseguramiento. | Conocimiento |
| 2. | Criterio por el cual se debe informar a la reaseguradora el exceso de pérdida. | Conocimiento |
| 3. | Principales criterios de inversión: disponibilidad, rentabilidad y seguridad de acuerdo con la ley. | Aplicación |
| 4. | Régimen fiscal de un Fondo de Aseguramiento. | Conocimiento |
| 5. | Criterios de distribución de reservas técnicas y patrimoniales, gastos y remanentes. | Aplicación |
| 6. | Fechas para la elaboración de los estados financieros del fondo. | Conocimiento |

Referencia	Código	Título
5 de 7	E0504	Gestionar subsidios a la prima y apoyos a la operación del fondo de aseguramiento agrícola.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Solicita el subsidio a la prima y apoyos a la operación del fondo de aseguramiento:
 - Verificando que las constancias relacionadas y el importe del subsidio solicitado, corresponda a las operaciones del periodo para el cual se solicita el subsidio,
 - Verificando que la solicitud de apoyo contenga el importe de acuerdo a los rangos/ porcentajes que contemplan las reglas y lineamientos de operación autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y
 - Revisando que ambos ingresos de subsidio/apoyo estén registrados en la contabilidad del fondo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Reglas de operación de los programas de subsidio a la prima del seguro agropecuario y de apoyo a los fondos de aseguramiento agropecuario. | Aplicación |
| 2. Porcentajes de subsidio a la prima del seguro agropecuario. | Aplicación |
| 3. Periodo en el que deben presentarse las solicitudes de subsidio y apoyo. | Conocimiento |

GLOSARIO

- | | |
|--|--|
| 1. Ciclo agrícola: | Es el periodo estacional otoño-invierno y primavera-verano en el que se establece y se cosecha un cultivo. |
| 2. Constancias de aseguramiento pagadas: | Se consideran pagadas, cuando fue cubierta la parte de la prima con cargo al asegurado. |
| 3. Costo de reaseguro: | Se refiere al importe pagado por el fondo de aseguramiento a la compañía reaseguradora por la protección de las operaciones realizadas en el ciclo agrícola. |
| 4. Indemnización: | Importe pagado al asegurado por el siniestro ocurrido. |
| 5. Prima total: | Es el costo total del seguro. |
| 6. Subsidio: | Es el importe aplicado a la prima de aseguramiento, otorgado por el gobierno federal en apoyo al socio del fondo de aseguramiento. |
| 7. Superficie indemnizada: | Superficie afectada por la ocurrencia de un siniestro con derecho a indemnización. |
| 8. Registros contables conciliados: | Información contable que ha sido verificada con la información emitida por el banco. |

Referencia	Código	Título
6 de 7	E0505	Gestionar los recursos humanos y materiales del fondo de aseguramiento agrícola.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS:

1. El expediente de contratación de un empleado integrado:
 - Contiene la solicitud de empleo, currículum vitae, identificación oficial, acta de nacimiento, cartas de recomendación y alta del seguro social.
2. El inventario de los bienes muebles e inmuebles y los resguardos integrados:
 - Describe la relación de los números de las escrituras, facturas, series y modelos de los bienes muebles e inmuebles, las bitácoras de mantenimiento, pagos de impuestos y seguros vigentes, e
 - Indica el valor contable de los bienes muebles e inmuebles.

Referencia	Código	Título
7 de 7	E0506	Dictaminar y ajustar siniestros agrícolas.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS:

1. Determina la procedencia y monto del pago de un siniestro:
 - Verificando que el siniestro proceda de acuerdo con las condiciones generales de aseguramiento y que el monto de pago corresponda a los niveles de suma asegurada pactados en la constancia de aseguramiento y endosos que emite el fondo,
 - Verificando que el aviso de siniestro/de agravante de un riesgo protegido cumpla con los requisitos señalados en las normas generales de operación del seguro agrícola y las condiciones del seguro agrícola,
 - Corroborando que los avisos se hayan presentado dentro los plazos establecidos y que la afectación corresponda a un riesgo protegido,
 - Dictaminando si el acta de inspección de siniestro contiene la información del bien asegurado,
 - Corroborando que el acta de inspección de siniestro coincida con los riesgos protegidos en la constancia de aseguramiento y endosos emitidos por el fondo,
 - Determinando el grado de afectación del siniestro de acuerdo con los datos que arroje la estimación de cosecha que realice el técnico de campo para valorar los daños,
 - Cuantificando el salvamento del bien asegurado de acuerdo con los datos que arroje la estimación de cosecha que realice el técnico de campo para valorar los daños, y
 - Determinando la indemnización del bien asegurado conforme a las características el esquema de aseguramiento contratado y los términos de la constancia de aseguramiento.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|--------------------|---|
| 1 .Responsabilidad | La manera en que paga en tiempo y forma la indemnización. |
|--------------------|---|

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

Código:	Título:
EC0131	Asesoría y suministro de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para el desarrollo de la función que realiza el Analista de Crédito en las instituciones de ahorro y crédito popular, la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan brindando asesoría, realizando análisis y suministrando los créditos al usuario en instituciones de ahorro y crédito popular.

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

Descripción del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia orientado a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para orientar a los clientes de instituciones de ahorro y crédito popular, analizar el cumplimiento de los requisitos, informar sobre los rechazos o aceptación del crédito y, en su caso, elaborar los documentos del expediente del crédito otorgado.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Sector del Ahorro y Crédito Popular.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

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

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:

Analista de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

Oficial de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

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

52 Servicios financieros y de seguros

Subsector:

522 Instituciones de intermediación crediticia y financiera no bursátil

Rama:

5223 Uniones de crédito e instituciones de ahorro

Subrama:

52232 Cajas de ahorro popular

Clase:

522320 Cajas de ahorro popular

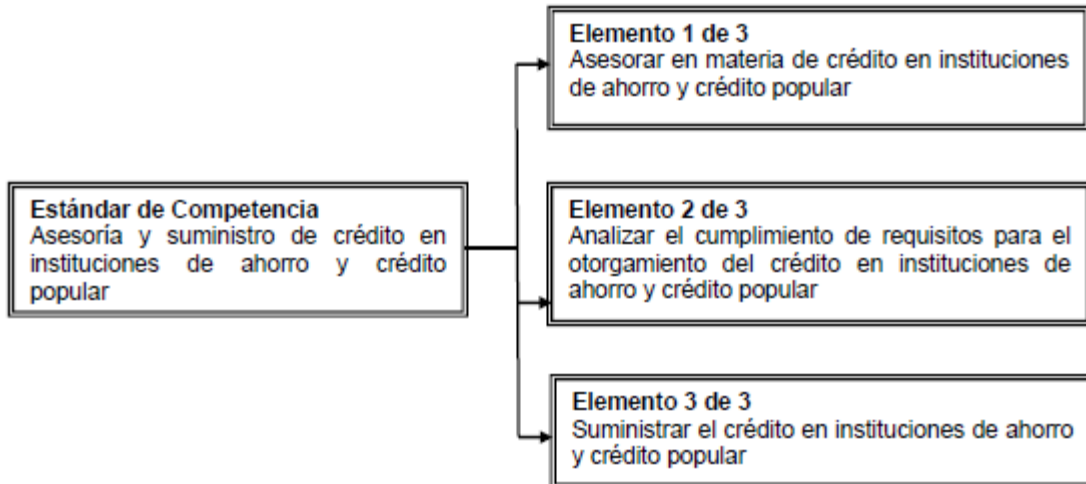
El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- COMACREP, A.C.
- COFIREM, S.C. de R.L. de C.V.
- FESICS Servicios Integrales a Cajas Solidarias, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación de Cajas Populares ALIANZA, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Centro Sur, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Noreste, S.C. L.
- FMEAC, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Sistema Cooperera, S.C. de R.L. de C.V.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas con 30 minutos

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0507	Asesorar en materia de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Promueve los productos de crédito de la institución de ahorro y crédito popular:
 - Ofertando al socio/usuario los productos de crédito disponibles en la institución de ahorro y crédito popular;
 - Respondiendo las preguntas que haga el socio/usuario con respecto a los productos ofrecidos, y;
 - Ofreciendo los productos que se acoplen a la necesidad y capacidad de pago del socio/usuario.
2. Orienta al socio/usuario sobre los productos de crédito de la institución de ahorro y crédito popular, seleccionado/s por el socio/usuario:
 - Explicándole plazo, tasa de interés, periodo de pago, tipo de garantía de monto de amortización, penalización, comisiones, impuestos y el Costo Anual Total, de cada uno de los productos de crédito seleccionados por el socio/usuario;
 - Resolviendo las dudas hasta aclararlas con respecto al producto de crédito seleccionado por el socio/usuario;
 - Informándole los requisitos que tiene que cubrir y documentos que debe presentar de acuerdo con el producto seleccionado, para iniciar el trámite, y;
 - Comunicándole al socio/usuario, cuándo y cómo le será comunicado el resultado de la solicitud.
3. Recibe la documentación que entrega el socio/usuario para la integración del expediente:
 - Realizando una entrevista con el socio/usuario para identificar información adicional a la requisitada en la solicitud;
 - Recogiendo la documentación sobre la garantía requerida que ofrece el socio/usuario, y;
 - Registrando la solicitud en el sistema de información de la institución de crédito y ahorro popular.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente de crédito del socio/usuario persona física integrado:
 - Contiene identificación oficial, comprobante de domicilio, historial dentro de la institución, edad, información laboral, ingresos, análisis de capacidad de pago, documentación del aval u obligación solidario, autorización y consulta ante la sociedad de información crediticia y garantías de acuerdo con el marco jurídico vigente de instituciones de ahorro y crédito popular, y;
 - Es legible toda la documentación.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0508	Analizar el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento del crédito en instituciones de ahorro y crédito popular.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Valida la información proporcionada por el socio/usuario solicitante:
 - Realizando los cálculos financieros para el análisis de crédito utilizando la herramienta disponible y de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución de crédito y ahorro popular, y;
 - Revisando la congruencia de la información contenida en los documentos presentados, con la expuesta en la solicitud de crédito.
2. Verifica que la información proporcionada por el solicitante se apegue a las políticas de crédito y de administración de riesgos de crédito de la institución de ahorro y crédito popular:
 - Cotejando que el monto de los ingresos del solicitante, en función de sus comprobantes y la razonabilidad de los mismos, cubran las condiciones del crédito solicitado;
 - Revisando el cumplimiento de pago en el historial crediticio del socio/usuario de manera interna y en alguna institución de Información crediticia;
 - Examinando el cumplimiento de pago en el historial crediticio de los avales, de manera interna y en alguna institución de Información crediticia;
 - Comprobando que el valor de las garantías prendarias/hipotecarias propuestas cubran el monto del crédito solicitado;
 - Preguntando a cada una de las referencias proporcionadas, la estabilidad de residencia del solicitante en su vivienda;
 - Comprobando a través de las referencias proporcionadas la estabilidad laboral del solicitante en su trabajo;
 - Evaluando la experiencia del solicitante con base en las políticas de la institución de crédito y ahorro popular, en la actividad para la cual requiere el crédito;
 - Calculando la capacidad de pago del socio/usuario a través de la metodología de aprobación y otorgamiento de créditos;
 - Redactando las recomendaciones para el otorgamiento/negación del crédito al socio/usuario, y;
 - Turnando el expediente a la autoridad que corresponda dentro del tiempo establecido en el procedimiento por la institución de ahorro y crédito popular.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS:

1. El informe de análisis de crédito elaborado:
 - Describe la capacidad de pago del usuario para cubrir las obligaciones a contratar;
 - Contiene el cálculo de la amortización del crédito;
 - Contiene el historial crediticio interno y externo del solicitante y de los avales;
 - Incluye el resultado de la investigación sobre la estabilidad domiciliar y laboral del solicitante;
 - Indica la experiencia del solicitante en el negocio para el cual solicita el crédito;
 - Indica la valoración de garantías a través de la reciprocidad, avalúos de los bienes que garantizan el adeudo, pólizas de seguros de las garantías a favor de la institución, certificado de libertad de gravamen;
 - Señala el resultado de la verificación de las garantías hipotecarias, la existencia, legitimidad y valor, a través de los folios del Registro Público de la Propiedad;
 - Incluye el resultado de la verificación de las garantías prendarias, titularidad, valor y número de póliza de seguros y su vigencia;
 - Incluye el pre-dictamen del analista de crédito sobre la viabilidad del crédito, y;
 - Tiene la firma del analista de crédito.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS.

	NIVEL
1. Cálculo de intereses y amortización para el análisis de crédito.	Aplicación
2. Condiciones Financieras establecidos en las políticas de crédito y de administración de riesgos de crédito: <ul style="list-style-type: none"> • Tasa. • Plazos. 	Aplicación
3. Costo Anual Total del Crédito (CAT), establecido en la Normatividad vigente aplicable en materia de crédito a instituciones de Ahorro y Crédito Popular.	Conocimiento
4. Definiciones de tipos de crédito: <ul style="list-style-type: none"> • Refaccionario, • De consumo, • De habilitación/avío, • Hipotecario, • Comercial/productivo, • Quirografario, • Microcrédito. 	Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES.

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

GLOSARIO.

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. Riesgo de Crédito: | Implica la pérdida potencial que se genera por la negativa/incapacidad de un deudor para pagar en su totalidad el monto que se comprometió a amortizar/liquidar en alguna fecha futura preestablecida. |
|-----------------------|--|

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0509	Suministrar el crédito en instituciones de ahorro y crédito popular

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Notifica al socio/usuario sobre la resolución de aceptación de la solicitud de crédito:
 - Revisando en el dictamen las condiciones en que se autorizó el crédito;
 - Informando al socio/usuario sobre las condiciones en que el crédito fue autorizado de acuerdo con las políticas de la institución de ahorro y crédito popular;
 - Citando al socio/usuario para la entrega de su crédito, y;
 - Canalizándolo a quien corresponda con las dudas/inconformidades, sobre la resolución emitida.
2. Notifica al socio/usuario sobre la resolución de rechazo de la solicitud de crédito:
 - Informando al usuario sobre las causas de rechazo del mismo de acuerdo con las políticas de la institución de ahorro y crédito popular, y;
 - Canalizándolo a quien corresponda con las dudas/inconformidades, sobre la resolución emitida.
3. Formaliza el otorgamiento del crédito mediante los documentos legales que lo soportan:
 - Solicitando al área jurídica tramitar los endosos, seguros e inscripciones de las garantías cuando así correspondan;

- Explicando al socio/usuario y avales los derechos y obligaciones que contraerán al obtener el crédito;
- Resolviendo las dudas del socio/usuario sobre el crédito;
- Solicitando al acreditado y a sus avales una identificación oficial;
- Verificando que en la póliza de cheque/el comprobante de pago y en el cheque nominativo, coincide el importe con el monto del crédito autorizado;
- Recabando las firmas del acreditado y avales en los documentos que soportan el crédito;
- Cotejando las firmas de los documentos con las identificaciones oficiales del acreditado y avales;
- Verificando que el contrato de crédito cuente con el visto bueno del área jurídica;
- Entregando al acreditado el préstamo;
- Enviando a resguardo para su custodia, la documentación legal, así como las garantías;
- Entregando al área correspondiente el expediente inmediatamente después de entregar el crédito;
- Complementando el expediente de crédito;
- Entregando al archivo el expediente de crédito para su almacenamiento, y;
- Solicitando los acuses de recibo correspondientes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS:

1. El plan de pagos requisitado:
 - Corresponde con el periodo de pagos autorizado en el dictamen;
 - Tiene la firma del socio/usuario y avales/deudores solidarios, y;
 - Contiene la firma autógrafa del acreditado y avales/deudores solidarios.
2. El formato del pagaré requisitado a favor de la institución de ahorro y crédito popular:
 - Contiene la firma autógrafa del acreditado y avales/deudores solidarios;
 - Está requisitado en todas sus partes, y;
 - Contiene el importe del crédito y éste corresponde con el monto del crédito autorizado.
3. El contrato de apertura de crédito requisitado:
 - Contiene la firma autógrafa del acreditado;
 - Incluye la firma autógrafa del representante legal de la institución de ahorro y crédito popular;
 - Está requisitado en todas sus partes, y;
 - Contiene la firma autógrafa de los avales/deudores solidarios.
4. El expediente de crédito actualizado:
 - Contiene la resolución del crédito con la firma de autorización;
 - Incluye el plan de pagos del crédito;
 - Tiene la copia de pagaré del socio/usuario;
 - Contiene copia del Contrato de apertura de crédito, e;
 - Incluye copia de las garantías.

GLOSARIO.

1. Datos de identificación: Son los datos del prospecto de crédito en los que se consideran nombre, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes, CURP, estado civil, fecha y lugar de nacimiento y régimen matrimonial, entre otros.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. El socio/usuario intimida/amenaza al analista al recibir una respuesta desfavorable sobre su crédito.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Abstenerse de contestar la agresión, informar al jefe inmediato sobre la situación y pedir instrucciones.

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

Código: EC0132
Título: Captación de Información Empresarial

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como Promotores-Encuestadores del Sistema de Información Empresarial Mexicano.

Descripción del Estándar de Competencia

Este Estándar presenta las funciones elementales que una persona debe saber hacer con respecto a la función de Captación de información empresarial y consta de 3 funciones que son Preparar los materiales de la carga de trabajo, Recopilar Información mediante instrumentos de captación y Entregar los resultados de la carga de trabajo; las cuales engloban los criterios que una persona debe realizar para ser declarada competente en esta función.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

2 años

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

No hay referentes en el CNO

Ocupaciones asociadas:

No hay referentes en el CNO

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

- Promotor SIEM

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

540 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Subrama:

54191 Servicios de investigación de mercados y encuestas de opinión pública

Clase:

541910 Servicios de investigación de mercados y encuestas de opinión pública 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

- Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción CMIC
- Cámara Nacional de la Industria de Lavanderías, CANALAVA
- Secretaría de Economía
- Cámara Mexicana de la Industria del Embellecimiento Físico, CAMIEF
- Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos, CONCAMIN
- Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción ICIC

Aspectos relevantes de la evaluación

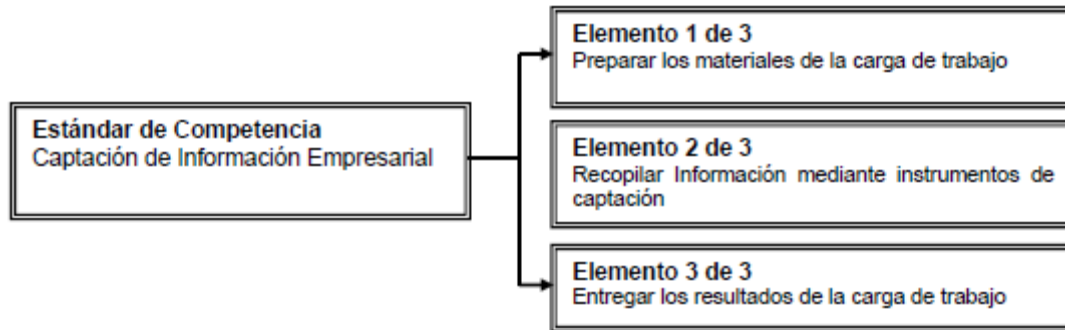
Detalles de la práctica El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o simulada.

Apoyos Se requiere la participación de un informante establecido por el centro de evaluación; así como los requerimientos e insumos específicos de la función individual a evaluar.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora 30 minutos en campo, totalizando 2 horas 30 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0510	Preparar los materiales de la carga de trabajo.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica que los materiales entregados por el supervisor cumplen con los requerimientos del Oficio de entrega de la Cámara a la que presta sus servicios:
 - Identificando que el oficio de autorización emitido por la Secretaría de Economía al operador, contiene el logotipo de la Secretaría de Economía, datos generales de la Cámara para la que presta sus servicios, área o unidad que autoriza, municipios que conforman la circunscripción y las actividades autorizadas que son sujetas de registro;
 - Describiendo que la carta de presentación emitida por la Cámara al promotor está elaborada en hoja con marca/diseño/logotipo y que contiene: nombre completo del promotor para realizar el registro y cobro, el objetivo de la consulta, fotografía no mayor a dos años de haberse tomado, año en que se realiza el registro, tarifas del sector que registra, nombre y firma de quien autoriza, domicilio, teléfonos, e-mail o página web;
 - Comprobando en la Normatividad entregada de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones que dispone de los principales artículos en relación al registro, como son los Artículos 7, 29, 30, 31, 32 y 40;
 - Comprobando en la Normatividad entregada de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que dispone de los principales artículos en relación a la información reservada y confidencial, como son los Artículos 18 y 19;

- Identificando en su credencial de promotor emitida por la Confederación que contiene todos sus componentes conforme a las Reglas de Operación del SIEM como son; logotipo del SIEM, leyenda de facultades, fotografía no mayor a dos años de haberse tomado, folio, nombre completo, RFC, vigencia del año en que registra, página del SIEM, datos de quien la autoriza, logotipo de la Cámara, holograma de seguridad y el teléfono de informes;
 - Explicando al supervisor de forma general cómo corrobora que es un promotor autorizado en la página web del SIEM.
2. Verifica que los materiales entregados por el supervisor cumplen con los requerimientos de la carga de trabajo asignada:
- Identificando que contenga el tipo de área y del municipio a trabajar;
 - Revisando que contenga su nombre como promotor;
 - Identificando que contenga las direcciones de la zona a trabajar;
 - Explicando que los instrumentos de captación tienen una vigencia de 30 días naturales a partir de que se generan por el sistema para asociar información de un establecimiento, en caso de no asociarse dentro esta vigencia el propio sistema los cancela de forma automática;
 - Examinando que los instrumentos de captación sean conforme a la relación alfanumérica generada;
 - Revisando en los instrumentos de captación que contengan el número de control único en la parte superior y en el área desprendible;
 - Comprobando que los instrumentos de captación cuentan con las características de acuerdo a lo estipulado en las Reglas de Operación del SIEM, como logotipos, composición del número de control único, tamaño, área desprendible, datos del operador para quien presta sus servicios, anverso y reverso;
 - Examinando que los recibos de pago asignados sean conforme a los folios internos relacionados;
 - Revisando que los comprobantes de pago contengan el logotipo del SIEM, año de registro, cédula de identificación fiscal, folio y el espacio para el número de control único;
 - Verificando en la carga de trabajo que los engomados asignados sean conforme a los folios internos relacionados;
 - Revisando que los engomados contienen las características conforme a las Reglas de Operación del SIEM en cuanto a tamaño, colores de tinta, logotipo del SIEM, año de registro, página web del SIEM, holograma de seguridad, nombre y logotipo de la Cámara y el espacio correspondiente para colocar el número de control único;
 - Planeando su itinerario con base a las direcciones descritas en la asignación de su carga de trabajo;
 - Trazando en un plano el recorrido de visitas programadas;
 - Complementando los materiales que utiliza en campo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El itinerario elaborado:
 - Está con base en la asignación de su carga de trabajo;
 - Contiene punto de salida, orden de las visitas, tiempo estimado de la visita, rutas de acceso, tiempo estimado de traslado entre visitas.
2. El plano trazado:
 - Corresponde con las visitas del itinerario;
 - Contiene el orden de las visitas;
 - Muestra el recorrido a seguir con marca textos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
Simbología utilizada en planos.	Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Límites Geoestadísticos. • Vías de comunicación. • Servicios. 	

1. Contenido del instrumento de captación.
Comprensión
 - Utilidad de la información de cada apartado.
 - Instrucciones de llenado.
2. Contenido de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones.
Conocimiento
 - Objeto de las Cámaras (Artículo 7).
 - Características del SIEM (Artículo 31, 5 fracciones).
 - Sanciones para Cámaras y Confederaciones (Artículo 38).
 - Sanciones para el Empresario (Artículo 40).
3. Contenido de las Reglas de Operación del SIEM.
Conocimiento
 - Concepto de cadenas empresariales.
 - Concepto de establecimiento.
 - Capítulo IV de la Operación (Artículo 24).

ACTITUDES/HABITOS/VALORES:

1. Responsabilidad: La manera en que revisa que los materiales recibidos cumplen con las características establecidas en las Reglas de Operación del SIEM y de la Cámara para la que presta sus servicios. Y la manera en que complementa los materiales que utiliza en campo para el buen desempeño de su función.

GLOSARIO:

1. Cámaras: Son las Cámaras de Comercio, Servicios y Turismo que representan a Comerciantes y las Cámaras de Industria que representan a Industriales.
2. Cara a cara: Visitas directas, personales o presenciales al informante.
3. Carga de trabajo: Visitas que realiza un promotor en un tiempo determinado.
4. Circunscripción: Es el área geográfica autorizada por la Secretaría de Economía para que opere una Cámara.
5. Comerciantes: Se dice de las personas físicas y morales con actividades empresariales que realicen actividades de comercio, servicios y turismo que se encuentren establecidos y sujetos a un régimen fiscal.
6. Comprobante de pago: Recibo que cumple con requisitos fiscales para su deducción de impuestos.
7. Giro: Se dice del área o sector de la economía que por sus características se integran en un solo grupo de actividad productiva.
8. Industriales: Se refiere a las personas físicas y morales con actividades empresariales que realicen actividades industriales, extractivas, de transformación y sus servicios que se encuentren establecidos y sujetos a un régimen fiscal. Para la aplicación de este estándar son los informantes.
9. Informante: Es la persona autorizada para proporcionar información general de la empresa y establecimiento.
10. Instrumentos de captación: Son los cuestionarios, cédulas o formatos para el registro de los establecimientos de los comerciantes e industriales y que emite la Secretaría de Economía.
11. Itinerario: Descripción de un recorrido para hacer más eficiente los tiempos.
12. LCEC: Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones.

13. Número de Control Unico: Es el número asignado por el Sistema de Información Empresarial Mexicano a los cuestionarios, formatos o cédulas, con la información proporcionada por los comerciantes e industriales, (instrumentos de captación).
14. Operadores: Son las cámaras empresariales autorizadas por la Secretaría para operar el Sistema de Información Empresarial Mexicano.
15. Promotor: Se dice de la persona física acreditada por los operadores para captar la información en el formato que corresponda y realizar el cobro de la tarifa respectiva.
16. Reglas de Operación: Las que expide la Secretaría de Economía para la operación del SIEM.
17. SCIAN: Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte.
18. SIEM: Sistema de Información Empresarial Mexicano.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0511	Recopilar Información mediante instrumentos de captación.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Se presenta ante el informante cara a cara conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
 - Saludando de manera respetuosa;
 - Mencionando su nombre;
 - Informando la institución que representa;
 - Identificando al informante autorizado para dar la información;
 - Preguntando el nombre del informante y su cargo;
 - Indagando si se ha dado de alta previamente en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
 - Preguntando si ha realizado el registro al SIEM con anterioridad;
 - Informando el propósito de su visita y el objetivo de la recopilación de la información;
 - Mostrando su credencial al informante y haciendo referencia que puede confirmar en el número telefónico que aparece en ella, que es un promotor autorizado;
 - Identificándose con la carta de presentación;
 - Explicando brevemente el contenido del oficio de autorización emitido por la Secretaría de Economía;
 - Mencionando la institución que lo faculta para el levantamiento de la información;
 - Haciendo de su conocimiento la normatividad aplicable para el registro conforme a la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones de acuerdo con los artículos 29 y su fracción V, 30, 31 fracciones I, II, III, IV y V; y el artículo 32;
 - Explicando por lo menos tres beneficios que obtendrá al realizar el registro;
 - Especificando que el pago se deberá cubrir al concluir la recopilación de la información o antes de la fecha de vencimiento del instrumento de captación;
 - Informando que se le entregará un comprobante de pago deducible de impuestos;
 - Informando las diversas formas de pago a la Cámara;
 - Explicando la forma en que la Cámara resguarda la información proporcionada;
 - Estableciendo contacto visual con el informante;
 - Mostrando algunas preguntas del instrumento de captación para darle confianza al informante sobre la información que se recopilará;

- Explicando el procedimiento general para complementar información en la página web del SIEM.
2. Apoya al informante cara a cara en la comprensión de las preguntas, conservando el sentido de las mismas y conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
 - Proporcionando información específica de quien es el contacto de negocios;
 - Detallando los diversos medios para establecer contacto;
 - Registrando los medios de contacto que determine el informante en forma completa;
 - Mencionando las diversas actividades de acuerdo al listado de códigos SCIAN autorizados que puedan corresponder a su giro/actividad preponderante;
 - Detallando el concepto de no remunerados;
 - Explicando el concepto de outsourcing;
 - Diciendo la utilidad de contestar el rango de ventas netas;
 - Explicando el concepto de proveedor del gobierno;
 - Detallando en qué consisten las opciones de local, estatal y nacional para el ámbito de operación;
 - Explicando el concepto de exportador;
 - Explicando el concepto de importador;
 - Solicitando en orden de importancia y de forma específica los principales productos o servicios que ofrece;
 - Explicando a qué se refiere el destino de los productos o servicios;
 - Explicando el concepto de insumos de acuerdo al sector que registra;
 - Solicitando en orden de importancia, de forma general y descriptiva los principales insumos que demanda;
 - Especificando que el apartado de información adicional son áreas susceptibles de apoyo y de carácter estadístico;
 - Evitando inducir a contestar de cierta forma y el uso de términos como “sí me entiende”.
 3. Plantea al informante cara a cara las preguntas del instrumento de captación conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
 - Corroborando verbalmente que los datos fiscales son correctos;
 - Solicitando la información tal como está redactada en el instrumento de captación;
 - Explicando la finalidad de cada apartado del instrumento de captación;
 - Mencionando todas las opciones de respuesta de cada pregunta del instrumento de captación;
 - Respetando el orden de las preguntas;
 - Manteniendo un ritmo de conversación ágil;
 - Personalizando durante el tiempo que transcurre la recopilación de la información.
 - Evitando el uso de muletillas;
 - Evitando el uso de palabras de lenguaje extranjero;
 - Utilizando el recurso de la confirmación;
 - Agradeciendo las respuestas por bloques de preguntas.
 4. Finaliza la captación de información cara a cara conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
 - Informando el monto a cubrir basándose en el número de empleados y el sector que registra;
 - Anotando el monto que corresponde en el área superior e inferior del instrumento de captación;
 - Entregando el área desprendible al informante;
 - Informando que el operador tiene un periodo de 30 días a partir de la fecha de emisión del instrumento de captación, para subir la información en el sistema;
 - Comunicando que en caso de algún cambio/corrección en la información proporcionada se comunique con el operador responsable;
 - Exhortando a complementar información de productos o servicios en el módulo de perfiles empresariales;

- Registrando el número de control único en el comprobante de pago;
 - Llenando los datos fiscales en el comprobante de pago;
 - Registrando el número de control único en el engomado;
 - Preguntando la ubicación en la que pegará el engomado;
 - Pegando el engomado en el lugar indicado por el informante;
 - Agradeciendo el tiempo dedicado;
 - Agradeciendo la información brindada;
 - Reiterando el nombre del promotor;
 - Reiterando el nombre del operador;
 - Despidiéndose con frases cordiales.
5. Se presenta vía telefónica ante el informante conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
- Saludando de acuerdo al horario en que realiza la llamada;
 - Mencionando su nombre al informante;
 - Informando la institución de la que llama;
 - Explicando el motivo de la llamada;
 - Identificando al informante autorizado para proporcionar la información;
 - Indicando el tiempo aproximado que durará la llamada;
 - Preguntando si desea contestar por este medio;
 - Preguntando el motivo porque no desea contestar, en su caso.
6. Apoya vía telefónica al informante en la comprensión de las preguntas, conservando el sentido de las mismas y conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
- Informando el nombre del apartado del cual está actualizando la información;
 - Preguntando por los productos/servicios que ofrece en orden de importancia y de acuerdo a la actividad preponderante;
 - Preguntando por los insumos que demanda en orden de importancia y de acuerdo a la actividad preponderante;
 - Evitando inducir a contestar de cierta forma;
 - Ejemplificando sin alterar el sentido de la pregunta.
7. Plantea las preguntas vía telefónica al informante conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
- Mencionando el nombre del informante con el tratamiento de cortesía correspondiente;
 - Modulando el tono de voz durante la conversación;
 - Evitando hacer ruidos durante la conversación;
 - Manteniendo un ritmo de conversación ágil;
 - Solicitando por favor más respuestas;
 - Agradeciendo la información al concluir apartados;
 - Evitando el uso de palabras extranjeras;
 - Evitando el uso de muletillas;
 - Excluyendo el uso de afirmaciones/negaciones;
 - Mencionando de forma completa la información sujeta de actualización;
 - Informando que está registrando la información proporcionada;
 - Utilizando el recurso de la confirmación.
8. Finaliza la captación de información vía telefónica conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
- Indicando que ha concluido la actualización de la información;
 - Informando el costo a cubrir de acuerdo al número de empleados y el sector que registra;
 - Especificando las formas de pago;

- Indicando la forma en que se entregará el comprobante de pago y el engomado;
- Reiterando que en caso de algún cambio/corrección en la información proporcionada se comunique con el operador responsable;
- Proporcionando los datos de localización del operador;
- Agradeciendo la información proporcionada;
- Agradeciendo el tiempo dedicado;
- Reiterando el nombre del promotor;
- Reiterando el nombre de la institución;
- Despidiéndose con frases cordiales.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El instrumento de captación requisitado:
 - Contiene el Registro Federal de Contribuyentes integrado de manera correcta en las posiciones y configuración correspondiente al tipo de persona física o moral;
 - Contiene el código de la ubicación completado de acuerdo al listado del reverso y coincide con la información proporcionada;
 - Incluye el código postal a 5 posiciones que corresponde al domicilio fiscal;
 - Contiene el código del asentamiento completado de acuerdo al listado del reverso y coincide con la información proporcionada;
 - Incluye las respuestas del apartado dos registradas en forma correcta;
 - Incluye el código SCIAN registrado junto al giro/actividad económica y corresponde a la actividad preponderante;
 - Contiene los principales productos/servicios registrados conforme a la actividad preponderante;
 - Incluye los principales insumos que demanda llenados específicamente de acuerdo al giro;
 - Contiene el monto y el número de control único llenados en la parte superior y el área desprendible;
 - Incluye los datos del informante y su cargo registrados en el área para uso del promotor;
 - Cuenta con los datos/clave del promotor llenados en el área para su uso;
 - Contiene las respuestas del informante coincidiendo con la información que proporcionó;
 - Contiene todas las respuestas registradas de acuerdo a sus instrucciones de llenado y al manual del promotor;
 - Contiene letra legible y de molde en el llenado;
 - El color de la tinta utilizada es azul;
 - El instrumento de captación está limpio;
 - Incluye caracteres que no se confunden entre letras y números.
2. El comprobante de pago elaborado:
 - Contiene los datos fiscales completos y correctos del informante;
 - Incluye marcada la respuesta si es alta/actualización;
 - Especifica la cantidad en número y letra;
 - Contiene el Número de Control Unico colocado en el espacio indicado para ello.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que cuida su aseo personal.
La manera en que los documentos que entrega al supervisor, están libres de tachaduras y enmendaduras.
2. Perseverancia: La manera en que ofrece los servicios que le aporta el registro al informante en relación a su costo beneficio.
3. Tolerancia: La manera en que se adapta al ritmo de conversación y de comprensión del informante.

4. Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial durante el tiempo de la entrevista y evita gesticulaciones de desaprobación.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0512	Entregar los resultados de la carga de trabajo.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los materiales entregados al supervisor.
 - Están devueltos conforme a lo relacionado en el oficio de entrega.
 - Incluyen el Oficio de Secretaría de Economía.
 - Presenta la Carta de presentación.
 - Contiene la Normatividad de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones.
 - Especifica los Arts. 18 y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
 - Incluye la Credencial.
 - Están entregados dentro de la vigencia establecida por la Cámara a la que presta sus servicios.
 - Incluye fecha de devolución.
 - Incluye nombre del promotor.
 - Contiene firma del promotor.
 - Especifica el Nombre, firma y cargo de quien recibe.
2. La asignación de carga de trabajo requisitada.
 - Incluye los resultados de las visitas conforme a los códigos de la asignación de carga de trabajo.
 - Especifica la cantidad de dinero cobrada en número y letra que es entregada al supervisor.
 - Describe las formas de pago que amparan la cantidad de dinero total entregada.
 - Contiene nombre y firma del promotor.
 - Incluye la fecha de devolución.
 - Especifica el Nombre y firma de quien recibe.
 - Está lleno con letra legible y de molde.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que los documentos que entrega al supervisor, están libres de tachaduras y enmendaduras.
2. Responsabilidad: La manera en que devuelve los materiales al supervisor sin falta de información y completos.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0133	Asesoría en materia de crédito de vivienda

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan asesoría al cliente en materia de crédito de vivienda.

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

Descripción del Estándar de Competencia

El EC cuenta con dos elementos en los que la persona que desarrolla la función Orienta al cliente sobre las opciones o productos de crédito de vivienda y requisitos de la misma y también sobre la integración de

expedientes crediticios de vivienda, contrato de compra-venta y proceso de escrituración, haciendo con ello completa la función de asesorar en materia de crédito de vivienda, cuya competencia es requerida por el sector de servicios inmobiliarios y construcción.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Servicios Inmobiliarios y Construcción

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

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

0713-04 Vendedores especializados

Ocupaciones asociadas:

Agente de Ventas de Bienes Raíces

Agente de Operaciones Comerciales

Agente de Ventas de Servicios

Promotor de Ventas

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

Sector:

53 Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Subsector:

531 Servicios inmobiliarios

Rama:

5313 Servicios relacionados con los servicios inmobiliarios

Subrama:

53131 Servicios relacionados con los servicios inmobiliarios

Clase:

531319 Otros servicios relacionados con los servicios inmobiliarios

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de Vivienda (CANADEVI Oficina Central)
- Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)
- Assessment International Center, S.C.
- Capacitación y Evaluación Inmobiliaria, S.C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- Asesoría en comercialización de bienes inmuebles

Aspectos relevantes de la evaluación

-
- Detalles de la práctica**
- La evaluación se podrá llevar a cabo en situación real de trabajo o simulada en el Centro de Evaluación o instalaciones del desarrollador inmobiliario si así se acuerda en el Plan de Evaluación respectivo, se
-

Apoyos	<p>deberá tomar en cuenta el tipo y las características de solicitud de crédito que el cliente requiere para dar seguimiento a la evaluación del candidato en ese ámbito en ese momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Una persona que actúe como cliente en la simulación de la función para el proceso de evaluación; computadora con acceso a internet, una impresora, hojas para impresión, Reporte de Crédito y en formato libre cuando las condiciones lo requieran.
---------------	--

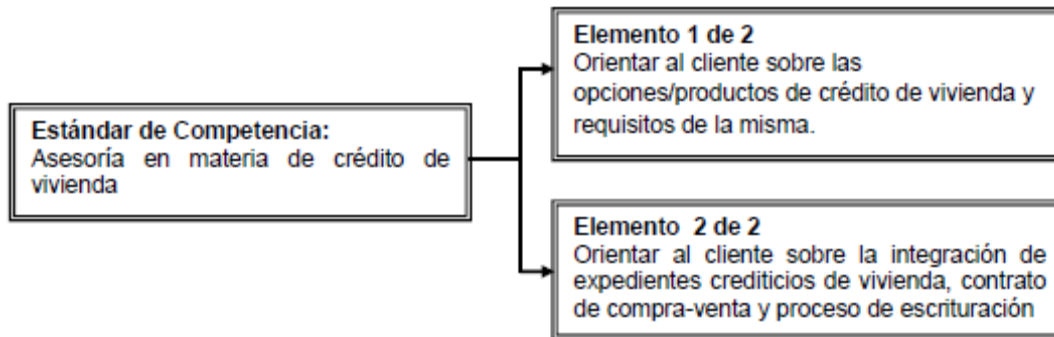
Duración estimada de la evaluación

- 2 horas

Referencias de Información

- Políticas y requisitos de créditos hipotecarios de las instituciones otorgantes según el caso.

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0513	Orientar al cliente sobre las opciones/productos de crédito de vivienda y requisitos de la misma.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Informa al cliente sobre los servicios de gestión del crédito:
 - Presentándose e identificándose ante el cliente como Asesor de Crédito;
 - Explicando en qué consisten los servicios de asesoría en materia de crédito de vivienda;
 - Informándole que el servicio del trámite de la opción/producto de crédito es gratuito;
 - Preguntando el destino/aplicación de la opción/producto de crédito, y;
 - Concertando una cita en el sitio que convenga a las partes para brindar la asesoría en materia de crédito de vivienda.
- Determina el perfil del cliente:
 - Preguntando al cliente su edad, estado civil y régimen conyugal;
 - Cuestionando al cliente con quién mantiene relación laboral y la antigüedad con éste;
 - Indagando el rango del valor de la vivienda que quiere adquirir y si cuenta con un ahorro disponible para la operación;
 - Interrogando al cliente si está inscrito en algún fondo de vivienda;
 - Consultando con el cliente si cuenta con un coacreditado;
 - Solicitando al cliente su número de seguridad social, Clave Unica de Registro de Población y Registro Federal de Contribuyentes;
 - Preguntando al cliente el monto de ingresos fijos y adicionales y el monto de sus egresos.
- Determina las posibilidades de crédito del cliente:

- Utilizando el simulador que corresponde a la entidad financiera/al fondo de la vivienda al cual está inscrito/combinación entre las dos instituciones;
 - Requisitando la información que solicita cada simulador, y;
 - Preguntando la situación financiera y laboral del cliente para cada una de ellas.
4. Informa al cliente el resultado del simulador del crédito:
- Indicándole el monto de crédito a otorgar de acuerdo a las políticas de la institución/instituciones otorgantes del crédito;
 - Mencionando las opciones para aplicar el crédito de acuerdo a las políticas de la institución/instituciones otorgantes del crédito y el aprovechamiento de algún subsidio local/federal;
 - Explicando sobre los gastos de titulación, financieros, de operación y administración del crédito;
 - Mencionando que tendrá que pagar un importe por concepto de impuestos y derechos;
 - Especificando el monto del pago mensual, su integración y el plazo estimado de pago, y;
 - Aclarando las dudas del cliente sobre la mejor opción/producto de crédito de acuerdo a su situación financiera.
5. Explica al cliente el crédito de vivienda:
- Señalando los requisitos de la institución/instituciones otorgantes para la obtención del crédito;
 - Informando sobre los procesos que originan el financiamiento individual, conyugal, en cofinanciamiento entre instituciones otorgantes;
 - Especificando las condiciones financieras del crédito conforme a la unidad base del financiamiento pesos, salarios mínimos/unidades de inversión y sus diferencias, plazo de amortización, tasas de interés ordinaria y moratoria, aplicación de pagos mensuales, comportamiento de los saldos insolutos, oferta vinculante e información del Costo Anual Total;
 - Informando la forma de operación y cobertura de los seguros con que cuenta el crédito;
 - Citándole las ventajas y beneficios a los que tiene derecho, los requisitos y mecánica para poder ejercerlos tales como prórrogas, pagos anticipados, reestructuraciones, seguros, aportaciones personales para incrementar su capacidad de compra, y aportaciones patronales;
 - Mencionando que debe cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato de crédito y detallándole las causales y sanciones por rescisión del mismo, de acuerdo a las políticas de la institución/instituciones otorgantes del crédito;
 - Indicando las diferentes alternativas de amortización del crédito mediante pagos anticipados, incremento del importe de las mensualidades, anualidades, aplicación de subcuenta de vivienda y aportaciones patronales subsecuentes;
 - Utilizando un lenguaje comprensible;
 - Respondiendo las preguntas del cliente referentes al tipo de crédito.
6. Informa al cliente sobre los requisitos de la vivienda:
- Señalando los requisitos mínimos de habitabilidad, sustentabilidad, servicios, entorno y vida útil que debe cumplir la vivienda de acuerdo a las políticas de la institución/instituciones otorgantes del crédito;
 - Especificando los seguros con los que cuenta la vivienda;
 - Enumerando los requisitos documentales actualizados, situación jurídica, uso de suelo, registros, pagos de servicios, contribuciones, impuestos y derechos de la vivienda, y;
 - Mencionando sobre los valores de la vivienda permitidos de acuerdo a las políticas de la institución otorgante del crédito.
7. Informa al cliente los requisitos para solicitar el crédito de vivienda:
- Indicando los documentos que requiere para iniciar el trámite de acuerdo a las políticas de la institución/instituciones otorgantes;
 - Mencionando que el avalúo del inmueble a adquirir es requisito indispensable, debe cubrir su costo y estar vigente, así como los impuestos y derechos derivados del valor comercial que determina el mismo, y;
 - Comunicando que el avalúo del inmueble a adquirir debe solicitarlo a los valuadores autorizados por los organismos de vivienda y entidades financieras correspondientes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de crédito de vivienda obtenido:
 - Contiene todas las condiciones estimadas del crédito;
 - Indica un monto de amortización mensual menor/igual a la capacidad de pago del cliente, e;
 - Incluye el pago inicial que deba ser pagado por el cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Características de las opciones crediticias hipotecarias. <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos indispensables para la obtención de crédito • Montos máximos y valores de vivienda • Plazo de amortización • Pago inicial • Tasas de interés • Pagos anticipados 2. Cobertura de los seguros relacionados con el crédito de vivienda, fondo de protección de pago y prórrogas. 3. Características de la oferta vinculante. 4. Alternativas para alcanzar la puntuación para acceder a un crédito. | <p>Comprensión</p> <p>Conocimiento</p> <p>Comprensión</p> <p>Conocimiento</p> |
|--|---|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Orden: 2. Amabilidad: 3. Tolerancia: | <p>La manera en que ejecuta las acciones de asesoría, en la secuencia: Determinando el perfil, determinar la mejor opción de crédito, utilizando el simulador de crédito, informando sobre sus derechos y obligaciones.</p> <p>La manera en que brinda un trato cordial al cliente durante toda la entrevista.</p> <p>La manera en que explica atentamente cuantas veces lo requiere el cliente, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste.</p> |
|---|---|

GLOSARIO

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Administradora de Fondos para el Retiro AFORE: 2. Avalúo del inmueble: 3. Buró de Crédito: 4. Cancelación de Hipoteca: 5. Capacidad de pago: 6. Coacreditado: 7. Costo anual total (CAT): 8. Crédito de vivienda: 9. Crédito en | <p>Empresa financiera, contemplada en la Ley del IMSS del 1 de enero de 1997, que se dedica a administrar las cuentas individuales de retiro de los trabajadores y canalizan los recursos a las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (SIEFORES).</p> <p>Documento técnico emitido por un perito valuador autorizado, que contiene el valor comercial de la vivienda, el tiempo de vida útil remanente, su ubicación, medidas, colindancias, características de edificación, situación jurídica y fiscal.</p> <p>Es una sociedad de información crediticia, la cual proporciona servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales.</p> <p>Es el acto jurídico por el cual se deja sin efecto la inscripción del gravamen en el Registro Público de la Propiedad.</p> <p>Se refiere a la diferencia aritmética entre los ingresos y egresos del cliente que se puede destinar al pago del crédito, también se le conoce como capacidad de endeudamiento.</p> <p>Persona que de forma solidaria adquiere las mismas obligaciones del crédito, con la finalidad de incrementar la capacidad de pago del titular.</p> <p>Indicador Financiero que expresa el costo del financiamiento, con metodología autorizada por el Banco de México.</p> <p>Préstamo que ofrece una entidad financiera para obtener una vivienda, misma que se deja en garantía.</p> <p>Es aquel otorgado por dos instituciones para la adquisición de una</p> |
|--|---|

cofinanciamiento:	misma vivienda, con una sola garantía hipotecaria.
10. Derechos:	Son las contraprestaciones por el uso o aprovechamiento de los bienes del dominio público.
11. Fondo de vivienda:	Sistema financiero cuya función es otorgar financiamiento parcial o total para la vivienda.
12. Impuestos:	Es un tributo regido por derecho público que tiene por objeto financiar los gastos del Estado.
13. Oferta vinculante:	Documento que contiene las variables, costos y gastos que contrataría el solicitante en caso de aceptar el crédito con la institución. Brinda certeza de que las condiciones vigentes del crédito se mantendrán por un periodo que varía entre 20 y 95 días dependiendo de la política de la institución otorgante, para que el interesado busque asesoría, compare entre distintas instituciones y tenga tiempo de reunir la documentación necesaria para acceder al financiamiento.
14. Opción o producto de crédito:	Conjunto de características y condiciones de los créditos hipotecarios, los cuales son determinados por las instituciones financieras que los ofrecen.
15. Plazo de amortización:	Es el periodo de tiempo en el que se convierte el pago de un crédito de vivienda.
16. Precalificación:	Es el resultado que emite un simulador y que contiene las condiciones estimadas del crédito solicitado, de acuerdo a los lineamientos y políticas de cada institución.
17. Perfil del cliente:	Necesidades y características financieras del solicitante de crédito, que avalen su capacidad de pago y permitan identificar la mejor opción de crédito adecuada a sus posibilidades.
18. Perfil del Asesor de crédito:	Conjunto de características y cualidades de la persona que muestran conocimientos, habilidad, destrezas y actitudes para brindar una eficiente asesoría al cliente.
19. Simuladores:	Herramientas informáticas a través de las cuales se obtiene la precalificación del cliente para obtener un crédito de vivienda.
20. Subsidio:	Es un apoyo económico entregado por el Gobierno Federal o entidades no gubernamentales, en beneficio de las personas de escasos recursos y con el fin de cubrir parcialmente los montos para el acceso a una de las soluciones habitacionales.
21. Sustentabilidad:	Es un proceso integral que favorece el equilibrio ecológico, la responsabilidad social y la eficiencia económica que satisfaga las necesidades actuales sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
22. Vivienda sustentable:	Es aquella que hace uso de eco-tecnologías, para el ahorro y tratamiento de agua, ahorro de energía, manejo de residuos sólidos, creación y conservación de áreas verdes, entre otros.
23. Unidad de inversión:	Es una medida de referencia que está directamente relacionada, con una serie de indicadores económicos, como la inflación.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0514	Orientar al cliente sobre la integración de expedientes crediticios de vivienda, contrato de compra-venta y proceso de escrituración.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recomienda al cliente cómo debe llenarse la solicitud para inicio del trámite de crédito:
 - Comunicándole en forma clara que los datos de identificación asentados deberán corresponder con los del acta de nacimiento;
 - Especificando que los datos de ingresos y egresos correspondan con los comprobantes de pago actualizados, y;

- Puntualizando que los datos de quien vende, correspondan con los del título de propiedad.
2. Verifica los datos de la solicitud de crédito:
 - Cotejando que el nombre del cliente coincida con una identificación oficial vigente, el acta de nacimiento y con el que aparece en los comprobantes de ingresos, y;
 - Comparando que los datos de la vivienda coincidan con los asentados en la escritura.
 3. Informa el contenido del avalúo:
 - Indicando que debe mencionar el valor comercial, vida útil remanente, características de la zona y ubicación de la vivienda a adquirir.
 4. Informa al cliente sobre el contenido del contrato de compra venta:
 - Mencionando el precio convenido y las condiciones de pago;
 - Indicando la fecha de entrega de la vivienda;
 - Especificando el equipamiento con el que será entregada la vivienda;
 - Detallando los seguros y garantías de la vivienda;
 - Mencionando que el contrato de compra venta, cumple con la normativa vigente aplicable, y;
 - Puntualizando las penalizaciones por incumplimiento.
 5. Informa al cliente sobre los notarios autorizados para la escrituración de la vivienda:
 - Comunicando acerca de la plantilla de notarios autorizada por los organismos de vivienda y entidades financieras correspondientes, y;
 - Explicando que son responsables de la escrituración de los créditos, de la compra venta del inmueble y en su caso, de la cancelación de la hipoteca.
 6. Comunica al cliente la información y documentos que el notario necesita para efectos de escrituración:
 - Explicándole que la escritura debe estar inscrita en el Registro Público de la Propiedad, libre de gravamen, libre de adeudos, sin limitación de dominio y sin estar sujeta a litigio al momento de la firma;
 - Puntualizando que debe asegurarse que quien vende se presente en la cita con el notario, y;
 - Solicitándole, el aviso de retención de descuentos, firmado y sellado por el patrón.
 7. Contesta las preguntas del cliente relacionadas con la orientación brindada:
 - Respecto a la integración del expediente crediticio de vivienda, contrato de compra-venta y proceso de escrituración, y;
 - Aclarando sus dudas cuantas veces lo requiera.

GLOSARIO

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. Aviso de retención de descuentos: | Documento que informa al patrón, que deberá realizar descuentos al salario del trabajador, en virtud de que se le ha concedido un crédito. |
| 2. Escritura: | Es el instrumento jurídico original, que el notario asienta en los folios para hacer constar una operación de compra-venta y la constitución de una hipoteca. |
| 3. Identificación oficial vigente: | Se refiere a un documento expedido por una autoridad, para comprobar la identidad de quien lo porta, como: credencial de elector, cédula profesional o pasaporte vigente. |
| 4. Libre de gravamen: | Historial del inmueble que se expresa mediante el certificado expedido por el Registro Público de la Propiedad, donde se establece que no tiene hipotecas o limitaciones de dominio. |
| 5. Patrón: | Es la persona física/moral que emplea al solicitante de crédito. |
| 6. Registro Público de la Propiedad: | Institución a la cual está encomendada la función registral, de los actos jurídicos de la vivienda para que surtan efectos frente a terceros. |

7. Vida útil remanente: Es el tiempo estimado de uso que resta a un inmueble en condiciones habitables conforme al peritaje realizado por un valuador autorizado.
8. Zona urbanizada: Se refiere al sitio que cuenta con todos los servicios públicos, entre otros, agua, luz, drenaje, alcantarillado, saneamiento y vías de acceso.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: EC0134
Título: Operación de la retroexcavadora

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la preparación y operación de la retroexcavadora para trabajos específicos de esta máquina.

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

Descripción del Estándar de Competencia

El EC establece las funciones críticas que un operador debe realizar para una operación de calidad tal como la espera el sector, dichas funciones son la Preparación de la máquina y la realización de los trabajos básicos de la misma.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
 10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:
 Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:
 2 años

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

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

Módulo/Grupo Ocupacional

0322-02 Operadores de equipo pesado para la construcción (excepto Grúas)

Ocupaciones asociadas:

Operador Excavadora
 Operador Pala Mecánica
 Operador de Draga
 Operador-Conductor de Cargador Frontal
 Operador-Conductor de Retroexcavadora
 Operador-Conductor de Traxcavo
 Operador-Conductor de Zanjadora
 Picador Martillo Automático

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

Sector:

23 Construcción

Subsector:

236 Edificación

237 Construcción de obras de ingeniería civil

238 Trabajos especializados para la construcción

Rama:

2361 Edificación residencial

2362 Edificación no residencial

2371 Construcción de obras para el suministro de agua, petróleo, gas, energía eléctrica y telecomunicaciones

2372 División de terrenos y construcción de obras de urbanización

2373 Construcción de vías de comunicación

2379 Otras construcciones de ingeniería civil

2381 Cimentaciones, montaje de estructuras prefabricadas y trabajos en exteriores

Subrama:

23611 Edificación residencial

23621 Edificación de naves y plantas industriales

23622 Edificación de inmuebles comerciales y de servicios

23711 Construcción de obras para el tratamiento, distribución y suministro de agua, drenaje y riego

23712 Construcción de obras para petróleo y gas

23713 Construcción de obras de generación y conducción de energía eléctrica y de obras para Telecomunicaciones

23721 División de terrenos y construcción de obras de urbanización

23731 Construcción de vías de comunicación

23799 Otras construcciones de ingeniería civil

23811 Trabajos de cimentaciones

23812 Montaje de estructuras prefabricadas

Clase:

236111 Edificación de vivienda unifamiliar

236112 Edificación de vivienda multifamiliar

236211 Edificación de naves y plantas industriales, excepto la supervisión

236221 Edificación de inmuebles comerciales y de servicios, excepto la supervisión

237111 Construcción de obras para el tratamiento, distribución y suministro de agua y drenaje

237112 Construcción de sistemas de riego agrícola

237121 Construcción de sistemas de distribución de petróleo y gas

237122 Construcción de plantas de refinería y petroquímica

237131 Construcción de obras de generación y conducción de energía eléctrica

237132 Construcción de obras para telecomunicaciones

237211 División de terrenos

237212 Construcción de obras de urbanización

237311 Instalación de señalamientos y protecciones en obras viales

237312 Construcción de carreteras, puentes y similares

237991 Construcción de presas y represas

237992 Construcción de obras marítimas, fluviales y subacuáticas

237993 Construcción de obras para transporte eléctrico y ferroviario

237999 Otras construcciones de ingeniería civil

238110 Trabajos de cimentaciones

238121 Montaje de estructuras de concreto prefabricadas

238122 Montaje de estructuras de acero prefabricadas

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC)
- Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción (ICIC)
- Ingeniería Rocher S.A. de C.V.
- Constructora Virgo S.A. de C.V.
- Gluyas Construcciones S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda la retroexcavadora el camión o contenedor se encuentre en el mismo campo donde se realizarán las prácticas. • Se recomienda por seguridad delimitar el área donde se realizarán las prácticas.
Apoyos	<ul style="list-style-type: none"> • Retroexcavadora, Campo de Práctica, camión o contenedor, equipo de engrase, equipo de seguridad (googles, casco, botas de casquillo, chaleco, protectores auditivos y cubrebocas), combustible, lubricantes, franela. • Formatos de reportes/bitácora.

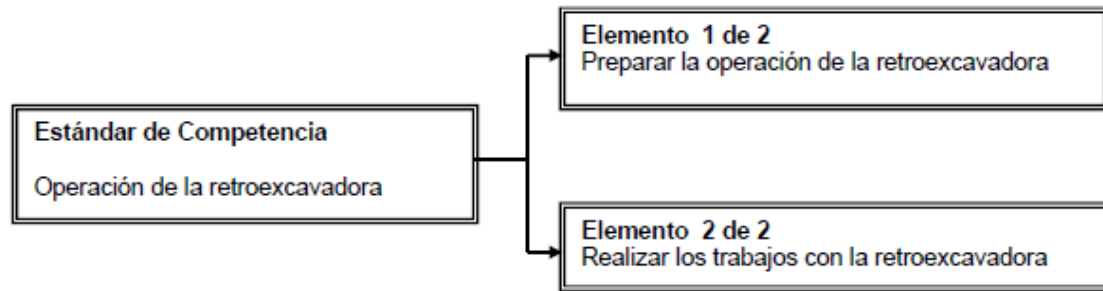
Duración estimada de la evaluación

- 2 horas

Referencias de Información

- Manuales de operación y mantenimiento del equipo.

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0515	Preparar la operación de la retroexcavadora

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inspecciona el entorno de trabajo de la retroexcavadora:
 - Describiendo la posición de la máquina al hacer un recorrido alrededor;
 - Identificando las posibles situaciones de riesgo en la posición de la máquina;
 - Detectando físicamente fallas como fugas y componentes desmontados/mal instalados/sueltos /faltantes.
2. Inspecciona los sistemas de la máquina:
 - Revisando en los depósitos/mirillas que los niveles de fluidos se encuentren dentro de los rangos de operación de la máquina;
 - Verificando físicamente que las mangueras y conductos estén sin fugas/fallas en su instalación;
 - Revisando físicamente que las bandas y poleas estén sin desgaste/desalineadas;
 - Purgando las trampas de agua de los sistemas de acuerdo al tipo de máquina;

- Revisando físicamente que el acumulador presente las condiciones de operación como que esté sujeto, con terminales sin sulfatar y apretadas y el nivel del electrolito dentro de los rangos de operación;
 - Verificando físicamente que el sistema de rodaje esté en condiciones de operación de acuerdo al tipo de máquina;
 - Revisando físicamente que los cables, conexiones, interruptores, relevadores y fusibles estén sin daños/faltantes.
3. Inspecciona la estructura externa de la máquina:
- Verificando físicamente que el estado e instalación del equipo está en condiciones de operación al presentar articulaciones fijas y con seguros/pernos/ajustadores, dientes/ganguilones sin faltantes, sueltos y desgaste;
 - Revisando físicamente que las protecciones y tolvas se encuentren en condiciones de operación sin doblar, tornillos y sujetadores faltantes/flojos, con abolladuras/sueltas;
 - Revisando físicamente que la máquina presente los señalamientos de seguridad del fabricante en las calcomanías, de acuerdo al manual de operación de la máquina;
 - Revisando físicamente que las luminarias y alarmas del equipo estén en condiciones de operación de acuerdo al manual de operación del fabricante.
4. Inspecciona la cabina de la máquina:
- Revisando que las protecciones ROPS/FOPS estén presentes en la máquina sin daños;
 - Verificando físicamente que las manijas, vidrios, accesos, espejos estén en condiciones de operación de acuerdo al manual del fabricante;
 - Revisando físicamente que la cabina se encuentre libre de objetos extraños;
 - Verificando que el asiento esté en condiciones de operación al manipular los aditamentos de ajuste del mismo;
 - Revisando físicamente que el tablero cuente con sus señalamientos, palancas, y controles sin daños;
 - Verificando físicamente que los accesorios de la cabina como aire acondicionado luz interna, compartimiento para herramienta, compartimiento del operador estén libres de obstáculos y sin daños.
5. Engrasa la máquina:
- Utilizando el inyector de grasa;
 - Inyectando en todas las graseras hasta el nivel requerido para su operación.
6. Prueba el funcionamiento de los sistemas de la máquina:
- Arrancando el motor de la máquina;
 - Verificando que todas las lecturas de los indicadores muestren los rangos de operación de acuerdo al manual del fabricante;
 - Corroborando el funcionamiento de los controles de la máquina al manipularlos de acuerdo al manual del fabricante;
 - Realizando la revisión de ajustes menores de acuerdo al tipo de máquina.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La carta del mantenimiento preventivo del operador requisitada:
- Contiene las marcas en todos los segmentos a revisar;
 - Incluye los datos generales como fecha, lugar, hora;
 - Presenta nombre completo del operador;
 - Especifica los datos de identificación de la máquina como número económico, tipo y modelo;
 - Determina las horas de servicio del odómetro.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | | |
|----|---|------------|
| 1. | Reglamento de Seguridad de la obra. | Aplicación |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Incisos de protección contra incendios • Señalamientos viales • Identificación de señalamientos de líneas de energía aéreas y subterráneas • Manejo y uso de equipo de seguridad | |
| 2. | Reglas de Seguridad del fabricante. | Aplicación |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ascenso y descenso de la máquina • Protección a terceros e instalaciones • Restricciones para el manejo de la máquina | |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Durante la prueba de sistemas la máquina presenta ruidos, fugas, humos, no normales a la operación de la máquina

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Detener y apagar el equipo de acuerdo al procedimiento establecido, reportando inmediatamente al área de mantenimiento.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | | |
|----|------------------|--|
| 1. | Iniciativa: | La manera en que mantiene la máquina limpia con el fin de optimizar la vida útil del equipo. |
| 2. | Orden: | La manera en que prepara la máquina de acuerdo a las recomendaciones del fabricante y en la secuencia establecida. |
| 3. | Responsabilidad: | La manera en que actúa protegiendo al equipo al hacer de la preparación una rutina con calidad. |

GLOSARIO

- | | | |
|----|--------------------------|---|
| 1. | Ajustes menores: | Como presión y lastre de neumáticos, tensión de la banda, colocación de trabas, indicadores de posición del equipo. |
| 2. | Controles de la Máquina: | Freno, dirección, embrague, palanca de velocidades, trabas de la máquina, freno de estacionamiento, acelerador, mandos del equipo, interruptores y palancas de accesorios. |
| 3. | Fluidos: | Se dice de los líquidos que utiliza la retroexcavadora para operar como, combustible, aceite de motor, aceite hidráulico, refrigerante, aceite de la transmisión y líquido de frenos. |
| 4. | Sistema de Rodaje: | Identificando dos tipos como neumático y orugas. |

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0516	Realizar los trabajos con la retroexcavadora

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza maniobras básicas con la retroexcavadora:

- Montando el equipo de acuerdo al tipo y modelo del fabricante;
 - Arrancando y parando el motor de acuerdo al tipo y modelo del fabricante;
 - Poniendo en marcha hacia adelante y reversa;
 - Cambiando de dirección la máquina;
 - Poniendo en movimiento el equipo de excavación, arriba, abajo, giros en ambos sentidos;
 - Realizando el anclaje de la máquina de acuerdo con el tipo y modelo del manual del fabricante.
2. Realiza el zanjeo centrado y carga:
- Centrando el equipo en la línea de corte para zanjeo central y de acuerdo a la descarga del material;
 - Posicionando la máquina al nivelar los estabilizadores y el cargador;
 - Identificando el alcance longitudinal al extender el brazo del equipo;
 - Identificando la distancia de descarga al girar el brazo hacia adonde va a tirar;
 - Cargando al depósito/camión el material de excavación;
 - Realizando la excavación con la longitud, profundidad y ancho especificado en el proyecto;
3. Realiza el zanjeo lateral y carga:
- Colocando la máquina en posición frontal/lateral de la zanja de acuerdo al tipo de máquina y las condiciones del corte y excavación;
 - Posicionando la máquina al nivelar los estabilizadores y el cargador;
 - Identificando el alcance longitudinal al extender el brazo del equipo;
 - Identificando la distancia de descarga al girar el brazo hacia adonde va a tirar
 - Cargando al depósito/camión el material de excavación;
 - Realizando la excavación con la longitud, profundidad y ancho especificado en el proyecto.
4. Realiza terraplenes y afinado:
- Posicionando la máquina en el punto de máximo alcance de corte;
 - Retirando material de los bordes del terreno;
 - Rellenando con material los hoyos del terreno;
 - Afinando con la parte inferior del bote a la altura indicada en el proyecto;
5. Realiza canal con talud:
- Posicionando la máquina de frente entre la zona a realizar el talud y la zanja;
 - Identificando el alcance longitudinal al extender el brazo del equipo;
 - Realizando la excavación con la longitud, profundidad, ancho y grados de pendiente del talud especificado en el proyecto.
6. Realiza maniobras de carga y transporte de material con el cargador:
- Ajustando la posición del bote al nivel del suelo;
 - Llenando el bote al 85% de su capacidad;
 - Seleccionando la posición del equipo y velocidad de la máquina de acuerdo a los parámetros de tipo de material transportado, condiciones de camino, reglamentos establecidos en el lugar de trabajo;
 - Vacinando completamente el material en el lugar indicado;
 - Sincronizando los movimientos del equipo con el desplazamiento de la máquina hasta su regreso a la posición inicial de carga.
7. Realiza la carga en unidades de acarreo:
- Ajustando la posición del bote al nivel del suelo;
 - Llenando el bote al 85% como mínimo de la capacidad;
 - Sincronizando el movimiento de la máquina con el equipo al vaciar la carga en el contenedor;

- Vaciando completamente el material sin golpear el contenedor con el equipo;
 - Sincronizando los movimientos del equipo con el desplazamiento de la máquina hasta su regreso a la posición inicial de carga.
8. Realiza la formación de taludes:
- Seleccionando la posición de la máquina para iniciar el corte;
 - Realizando el talud con el ángulo, altura y acabado especificado al optimizar las maniobras de la máquina.
9. Realiza el relleno y nivelación del terreno:
- Nivelando el bote al corte inicial;
 - Quitando bordes y desplazando material donde se requiera alrededor del terreno;
 - Cumpliendo con el nivel especificado.
10. Finaliza los trabajos de la retroexcavadora:
- Posicionando la máquina de acuerdo a recomendaciones del fabricante en el lugar de lavado;
 - Realizando la limpieza de la máquina con lavadora de presión de acuerdo a las especificaciones de seguridad del fabricante;
 - Efectuando el llenado del tanque de combustible para disminuir la condensación del sistema de la máquina;
 - Estacionando la máquina con maniobras de posicionamiento y de acuerdo con los tiempos de paro de los sistemas de la máquina establecidos por el fabricante;
 - Colocando las trabas y guardas de seguridad.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La zanja realizada:
 - Está de acuerdo a la longitud, altura y ancho especificado en el proyecto.
2. El terraplén realizado:
 - Cumple con las especificaciones del proyecto en el terreno aplanado y afinado.
3. La carga y acarreo realizado:
 - Muestra el material colocado en el lugar que le fue indicado al operador.
4. Las Unidades de carga realizadas:
 - Están colocadas en el contenedor indicado y en la cantidad especificada.
5. El relleno y nivelación realizada:
 - Muestra el terreno nivelado de acuerdo al proyecto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Capacidades del equipo. | Conocimiento |
| 2. Dimensiones de la máquina. | Conocimiento |
| 3. Componentes de los sistemas de la máquina y ubicación | Conocimiento |
| 4. Mantenimiento Preventivo | Conocimiento |
| 5. Tipos de trabajo de la retroexcavadora | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. Deslave de pendientes/rampas/estructuras durante la operación.
2. Identificación de Tuberías de energía eléctrica, gas, agua, rotas, durante la operación.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. No salir de la máquina hasta que el siniestro haya pasado y mantener la calma.

2. Detener la operación del equipo y apagarla.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que procura y cuida la máquina durante la operación siguiendo las recomendaciones del fabricante

GLOSARIO

1. Equipo: Aditamentos con los que se efectúa el trabajo, puede ser el bote, martillo, perforadora y almeja.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0135 Manejo y dispensación de medicamentos e insumos para la salud en farmacias.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan

Como Propietarios, Encargados, Operadores de Farmacias.

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

Descripción del Estándar de Competencia

Detalla las funciones que deben realizar las personas que atienden y dispensan en una farmacia las cuales abarcan desde recibir los medicamentos e insumos para la salud hasta surtirlos al público.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Asociación Nacional de Farmacias de México, A.C. ANAFARMEX

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional

0912-06 Ayudantes de farmacia

Ocupaciones asociadas:

Asistente Farmacéutico

Ayudante de Farmacia

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

Dispensador de Medicamentos.

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

Sector:

46 Comercio al por menor

Subsector:

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

salud

Rama:

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

Subrama:

46411 Comercio al por menor de productos farmacéuticos y naturistas

Clase:

464111. Farmacias sin minisuper.

464112. Farmacias con minisuper.

464113. Comercio al por menor de productos naturistas, medicamentos homeopáticos y complementos alimenticios.

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Asociación Nacional de Farmacias de México, A.C. ANAFARMEX
- Farma Editores, S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

-
- | | |
|--------------------------------|---|
| Detalles de la práctica | <ul style="list-style-type: none">• 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 si el sitio para la evaluación cuenta con la estructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.• El candidato iniciará su evaluación con los desempeños referidos en el elemento 1 después se evaluarán los productos solicitados en el mismo elemento como resultado de su desempeño.• Enseguida se evaluarán los desempeños del elemento 2 y sus resultados.• Enseguida se evaluarán los desempeños del elemento 3 y sus resultados.• Al final el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los conocimientos requeridos para el dispensador. |
| Apoyos | <ul style="list-style-type: none">• Es necesario contar como mínimo con los siguientes materiales para poder poner en práctica es EC: cajas o gavetas con llave para simulación, libros o formatos de control, refrigerador o caja para simularlo, anaqueles, vitrinas y/o muebles. |
-

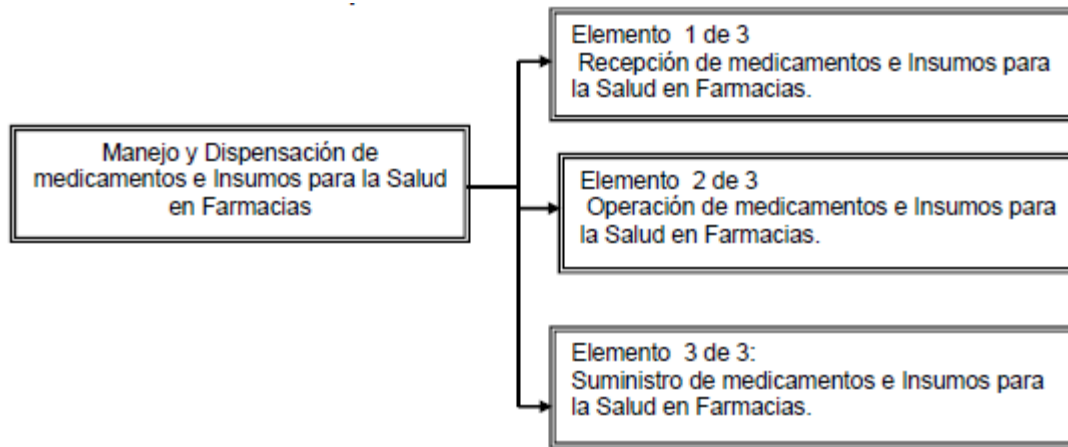
Duración estimada de la evaluación

- 3 horas

Referencias de Información

- Ley General de Salud, Reglamento de Insumos Para la Salud.

I.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0517	Recepción de medicamentos e insumos para la salud en farmacias.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe el bulto del producto:

- Corroborando que las facturas contengan los datos del proveedor, nombre, domicilio, registro sanitario, fecha, número de factura, cantidad, concepto donde se indica el nombre, presentación y número del lote del producto e importe, así mismo los datos de la farmacia, nombre, domicilio y RFC;
- Cotejando la coincidencia entre la factura y el pedido en cuanto a los productos facturados por separado a los grupos que correspondan según su clasificación en la L.G.S. Art. 226;
- Comprobando que las características físicas del producto estén sin deterioro sin alteraciones físicas evidentes en su forma, color, olor y apariencia incluidas las condiciones de conservación de acuerdo a su etiquetado;
- Revisando que los medicamentos estén etiquetados conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-072-SSA1-1993. Etiquetado de Medicamentos;
- Aceptando el pedido si detecta que cumple con los puntos a anteriores, colocando el sello de la farmacia, en la factura al proveedor y firma en la orden de entrega del mismo;
- Rechaza los productos excedentes/deteriorados según sea el caso, notificándole al proveedor que realizará una devolución de éstos;
- Separando los productos para su acomodo en insumos para la salud y medicamentos de acuerdo a su clasificación, naturaleza, preservación y condiciones de almacenamiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Registro de ingreso de medicamentos de los grupos II y III en el libro de control elaborado:

- Incluye la fecha de adquisición.
- Contiene el nombre del proveedor.
- Presenta el número de factura.
- Detalla el nombre del producto.
- Incluye el número de lote.
- Describe la cantidad adquirida.
- Muestra el saldo.
- Presenta la firma del dispensador/responsable.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que rechaza cualquier mal manejo de los medicamentos e insumos para la salud en el proceso de recepción.

1. NOM: Norma Oficial Mexicana.
2. L.G.S: Ley General de Salud.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0518	Operación de medicamentos e insumos para la salud en farmacia.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

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

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Registro de medicamentos de los grupos II y III para dar de baja por caducidad elaborado:
 - Incluye la fecha de descargo por caducidad;
 - Contiene el nombre del proveedor;
 - Presenta la dirección del proveedor;
 - Detalla el nombre del producto;
 - Incluye el número de lote;
 - Describe la cantidad caducada
 - Muestra el saldo;
 - Presenta la firma del dispensador y/o responsable;
 - Contiene observaciones como la baja por caducidad.
2. Los medicamentos controlados por caducidad resguardados:
 - Contiene los medicamentos de los grupos II y III separados y guardados para su devolución en la zona específica para ello.

3. Los precios de los medicamentos e insumos para la salud actualizados:
 - Corresponden al listado de precios determinado por el establecimiento;
 - Están de acuerdo con la presentación e insumos para la salud.
4. El formato de la devolución de medicamentos e insumos para la salud elaborado:
 - Incluye nombre de los medicamentos, insumos para la salud que se devuelve, número de lote, número de piezas a devolver, fecha proveedor y número de la factura/devolución;
 - Especifica el motivo de la devolución y el precio a devolver;
 - Indica el nombre de la farmacia que realiza la devolución;
 - Contiene la firma del dispensador y del responsable cuando así lo amerite.
5. Los medicamentos del grupo II, III, IV, V y VI e insumo para la salud almacenados:
 - Se presentan libres de polvo, manchas y alteraciones en sus empaques secundarios;
 - Presentan fecha de consumo hasta el último día de su caducidad;
 - Se ubican en lugares secos, sin exposición directa a los rayos del sol, luz intensa y libres agentes contaminantes;
 - Corresponden en número de piezas, gramaje y concentraciones a lo especificado en el inventario físico de la farmacia.
6. Los medicamentos en refrigeración colocados:
 - Se presentan libres de polvo, manchas y alteraciones en sus empaques secundarios.
 - Presentan fecha de consumo hasta el último día de su caducidad;
 - Se encuentran libres de agentes contaminantes y a una temperatura en el rango de 2° a 8°C;
 - Corresponden en número de piezas, gramaje y concentraciones a lo especificado en el inventario físico de la farmacia.
7. El formato de devolución de medicamentos e insumos para la salud elaborado:
 - Incluye el nombre del medicamento/insumo para la salud, número de lote, número de piezas a devolver;
 - Indica nombre del proveedor y el nombre de la farmacia que realiza la devolución;
 - Contiene la firma del dispensador/responsable.
8. Los medicamentos e insumos para la salud a devolver seleccionados:
 - Se encuentran separados e identificados como no aptos para la venta;
 - Incluyen los medicamentos e insumos para la salud especificados en los avisos sanitarios enviados a la farmacia;
 - Contienen los medicamentos e insumos para la salud próximos a caducar, los que presentan daños/alteraciones en su empaque primario y secundario, los excedentes en farmacia de acuerdo con el desplazamiento del producto y los que presentan cambios de imagen y de presentación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Procedimiento para almacenar medicamentos del grupo I

NIVEL

Comprensión

GLOSARIO

1. Agentes contaminantes: Refiere a productos tales como cloros, detergentes, aromatizantes, etc.
2. Aviso sanitario: Documento emitido por la Secretaría de Salud en que se especifican los motivos por los cuales un medicamento se debe retirar de venta.
3. Empaque primario: Hace referencia a la cobertura/blíster/frasco que protege

- directamente al medicamento e insumo para la salud.
4. Empaque secundario: Recubrimiento que tiene contacto con el envase/blíster/frasco del medicamento e insumo para la salud.
 5. Medicamentos del grupo I: Pertenecen a este grupo los estupefacientes que para su venta requieren de la presentación de una receta médica con código de barras emitido por la Secretaría de Salud.
 6. Medicamentos del grupo II y III: Se clasifican en éste los psicotrópicos que para su venta requieren de receta médica expedida por un profesional de la salud con cédula profesional.
 7. Medicamentos del grupo IV: En este rubro se clasifican los de patente y genéricos que para su venta requieren de una receta médica expedida por un profesional de la salud con cédula profesional que será surtida cuantas veces lo solicite el cliente excepto en el caso de los antibióticos que aunque pertenecen a este grupo su manejo es diferente.
 8. Medicamentos del grupo V: Son medicamentos que para su venta no requieren receta médica y su venta es exclusivamente en farmacias
 9. Medicamentos del grupo VI: Son medicamentos que para su venta no requieren receta médica y su venta es exclusivamente en farmacias y otros establecimientos fijos.
 10. Medicamentos que requieren refrigeración: Se incluyen a las vacunas, insulinas, hemoderivados y todos aquellos de origen biológico.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0519	Suministro de medicamentos e insumos para la salud en farmacia.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente en el área de farmacia:
 - Saludando al cliente de acuerdo al protocolo de servicio determinado por el establecimiento;
 - Preguntando al cliente en qué le puede servir.
2. Dispensa medicamentos del grupo II al cliente:
 - Solicitando la receta médica que ampara la petición de los medicamentos;
 - Canalizando al cliente con el médico en caso de no presentar la receta;
 - Verificando que la receta médica que presente el cliente cuente con el nombre, domicilio completo y cédula profesional del médico que prescribe impresos, fecha de expedición y firma autógrafa del médico;
 - Revisando el nombre/denominación genérica, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica;
 - Corroborando que la receta médica que presente el cliente cuente con vigencia de 30 días a partir de la fecha de expedición;
 - Otorgando como máximo dos cajas del medicamento solicitado de acuerdo con la prescripción determinada en la receta médica;
 - Sellando el reverso de la receta médica que presente el cliente con la fecha de venta de los medicamentos prescritos;
 - Reteniendo la receta médica presentada al otorgar los medicamentos al cliente;
 - Mencionándole las condiciones de conservación que debe tener el medicamento.
3. Dispensa medicamentos del grupo III al cliente:
 - Solicitando la receta médica que ampara la petición de los medicamentos;
 - Canalizando al cliente con el médico en caso de no presentar la receta;

- Verificando que la receta médica que presente el cliente cuente con el nombre, domicilio completo y cédula profesional del médico que prescribe impresos, fecha de expedición y firma autógrafa del médico;
 - Revisando el nombre/denominación genérica, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica;
 - Corroborando que la receta médica que presente el cliente cuente con vigencia de 6 meses a partir de la fecha de expedición;
 - Otorgando como máximo dos cajas del medicamento solicitado de acuerdo con la prescripción determinada en la receta médica;
 - Sellando el reverso de la receta médica que presente el cliente con la fecha de venta de los medicamentos prescritos;
 - Reteniendo la receta médica que presente el cliente al tercer sello en un lapso menor a 6 meses;
 - Mencionándole las condiciones de conservación que debe tener el medicamento.
4. Dispensa medicamentos del grupo IV al cliente:
- Solicitando la receta médica que ampara la petición de los medicamentos;
 - Canalizando al cliente con el médico en caso de no presentar la receta;
 - Verificando que la receta médica que presente el cliente cuente con el nombre, domicilio completo y cédula profesional del médico que prescribe impresos, fecha de expedición y firma autógrafa del médico;
 - Revisando el nombre y/o denominación genérica, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica;
 - Otorgándole al cliente las cantidades de medicamento que indica la receta médica;
 - Sugiriéndole que adquiera la cantidad de medicamento para finalizar el tratamiento especificado en la receta médica;
 - Brindándole información sobre los términos incluidos en la receta médica del cliente sobre la forma en la que debe administrar los medicamentos;
 - Mencionándole las condiciones de conservación que debe tener el medicamento.
5. Dispensa medicamentos del grupo V y VI al cliente:
- Corroborando con el cliente que son los medicamentos que solicita;
 - Mencionándole, de acuerdo con su solicitud, que las indicaciones respecto a la dosis, vía de administración, leyendas precautorias y de advertencias se encuentran en el etiquetado del medicamento;
 - Brindándole opciones de acuerdo con sus requerimientos;
 - Mencionándole las condiciones de conservación que debe tener el medicamento.
6. Sugiere al cliente insumos para la salud no medicinales:
- Ofreciéndole productos relacionados para la administración/aplicación del medicamento;
 - Mencionándole las condiciones de conservación que deben tener los insumos para la salud cuando sea necesario.
7. Registra faltantes de medicamentos e insumos para la salud.
- Al momento en que el cliente solicita un medicamento/insumo para la salud con el que no se cuenta en la farmacia.
 - Anotando el nombre, gramaje, presentación y cantidades del medicamento/insumo para la salud solicitado por el cliente.
 - Especificando los medicamentos e insumos para la salud requeridos para abastecer eventos especiales de la farmacia.
8. Verifica los medicamentos e insumos para la salud por cobrar.
- Antes de cobrarlos.
 - Corroborando con el cliente que son los medicamentos/insumos para la salud solicitados.
 - Confirmando que se encuentran completos, libres de daños físicos y alteraciones en el empaque primario de acuerdo con la solicitud del cliente.
9. Cobra los medicamentos e insumos para la salud del cliente.

- Aplicando las políticas de descuento determinadas por el establecimiento.
 - Mencionándole al cliente el total a pagar.
 - Revisando que la forma de pago que presente el cliente esté autorizada por el establecimiento.
 - Entregando el comprobante de pago y cambio/voucher al cliente.
10. Despide al cliente.
- Entregándole los medicamentos e insumos para la salud vendidos al cliente.
 - Agradeciéndole su compra.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Registro de medicamentos de los grupos II y III para dar de baja por venta elaborado.
 - Incluye la fecha de descargo por venta.
 - Contiene el nombre del doctor.
 - Presenta la dirección del doctor.
 - Detalla la cédula profesional.
 - Detalla el nombre del producto.
 - Incluye el número de lote.
 - Detalla el número de la receta.
 - Describe la cantidad vendida.
 - Muestra el saldo.
 - Presenta la firma del dispensador y/o responsable.
 - Contiene observaciones.
2. La receta médica por venta de medicamentos de los grupos II y III resguardada.
 - Están selladas por la farmacia como indicación de venta.
 - Están Numeradas por orden cronológico de venta al reverso de la misma.
 - Se ubican almacenadas por orden alfabético de producto.
 - Aparecen guardadas junto con el libro de control.
3. El Aviso COFEPRIS-04-017 de sospechas de reacciones adversas de medicamentos requisitado.
 - Contiene los datos del paciente empezando por el apellido paterno, materno y nombre/nombres; su edad al indicar el año, mes y día; si los afectados son niños menores de 2 años deberá expresarla en meses y el peso expresado en kilogramos.
 - Incluye los datos en el campo correspondiente al medicamento como el nombre genérico, la denominación distintiva, el laboratorio productor, el número de lote, y la fecha de caducidad, la dosis, la vía de administración, las fechas de la administración, y el motivo de prescripción.
 - Especifica los datos en el campo de fecha de inicio de la reacción y del término de la misma.
 - Detalla los datos de procedencia de la información como nombre, dirección y teléfono del informante

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|-------------|
| 1. Procedimiento para dispensar medicamentos del grupo I | Comprensión |
| 2. Procedimiento de notificar el RAM a la autoridad sanitaria | Comprensión |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|-----------------|---|
| 1. Amabilidad. | La manera en que muestra un trato cordial y discreto al cliente durante todo el servicio de dispensación de medicamentos e insumos para la salud. |
| 2. Cooperación. | La manera en que apoya a los compañeros de trabajo ante situaciones de |

- duda en la interpretación de la receta médica.
3. Orden. La manera en que atiende a los clientes de acuerdo con la secuencia en la que se presentan en el área de farmacia.
 4. Tolerancia La manera en que muestra paciencia ante las solicitudes insistentes de los clientes.
 5. Responsabilidad La manera en que rechaza el surtido de una receta médica que no cumple con los requisitos definidos por el suplemento F.E.U.M. y la forma ética y fiel en que toma los datos del cliente para el llenado del formato.

GLOSARIO NOTA:

1. Denominación genérica: Refiere a la sustancia activa que contiene el medicamento.
2. Forma de pago: Tipo de valores que son aceptados por el establecimiento, como pueden ser efectivo, vales, tarjetas bancarias y cheques.
3. Insumo para la salud: Refiere a los productos/artículos complementarios tales como: jeringas, prótesis, órtesis, material de curación, artículos de perfumería e higiene.
4. R.A.M: Reacción Adversa a Medicamento
5. Suplemento F.E.U.M: Suplemento para farmacias, droguerías, boticas, y almacenes de depósito y distribución de medicamentos de la farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos.
6. Voucher: Comprobante de pago de tarjeta bancaria/de servicio.

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

Código:	Título:
EC0136	Manejo y Dispensación de Medicamentos Antibióticos en Farmacias

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como Propietarios, Encargados, Dependientes y Operadores de Farmacias.

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

Descripción del Estándar de Competencia

Se detalla en éste las funciones que de acuerdo a la emisión de la nueva legislación se deben realizar para la Dispensación de Medicamentos Antibióticos y que se establecen como la recepción, manejo y dispensación de éstos en un establecimiento de farmacia.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Asociación Nacional de Farmacias de México AC. (ANAFARMEX)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

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

0912-06 Ayudantes de farmacia

Ocupaciones asociadas:

Asistente Farmacéutico

Ayudante de Farmacia

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

Dispensador de Medicamentos.

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

46 Comercio al por menor

Subsector:

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

Rama:

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

Subrama:

46411 Comercio al por menor de productos farmacéuticos y naturistas

Clase:

464111. Farmacias sin minisuper.

464112. Farmacias con minisuper.

464113. Comercio al por menor de productos naturistas, medicamentos homeopáticos y de complementos alimenticios.

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Asociación Nacional de Farmacias de México, A.C. ANAFARMEX
- Farma Editores, S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	<ul style="list-style-type: none"> • 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 si el sitio para la evaluación cuenta con la estructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC. • El candidato iniciará su evaluación con los desempeños referidos en el elemento 1 después se evaluarán los productos solicitados en el mismo elemento como resultado de su desempeño. • Enseguida se evaluarán los desempeños del elemento 2 y sus resultados. • Después de ello se evaluarán los desempeños del elemento 3 y sus resultados. • Al final el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los conocimientos requeridos para el dispensador.
Apoyos	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario contar como mínimo con los siguientes materiales para poder poner en práctica este EC: Acuerdo en el que se determinan los

lineamientos a los que estará sujeta la venta y dispensación de antibióticos (DOF. 27 de mayo 2010), anaqueles para acomodo, cajas vacías de antibióticos, bolsa de plástico, factura de proveedor, formato de registro de antibióticos.

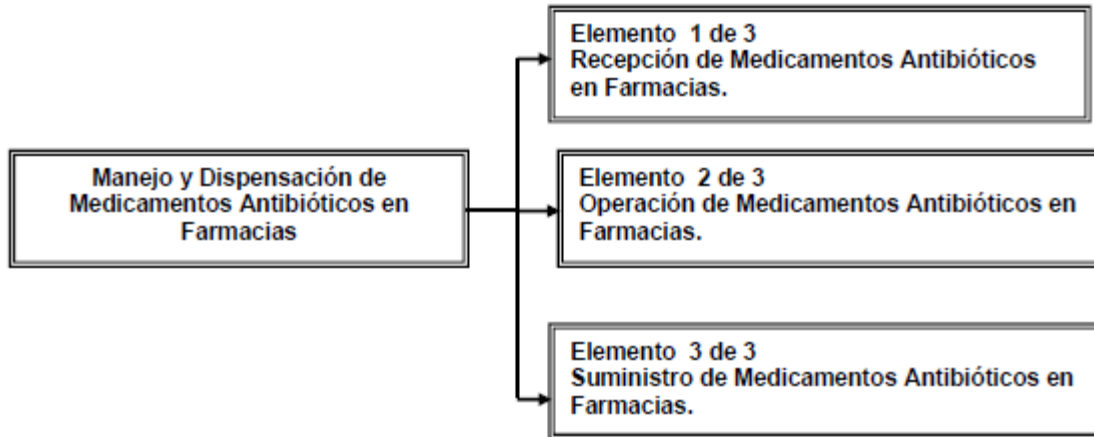
Duración estimada de la evaluación

- 2 horas

Referencias de Información

- Ley General de Salud, Reglamento de Insumos Para la Salud.

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0520	Recepción de Medicamentos Antibióticos en farmacias

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe el medicamento antibiótico:
 - Corroborando que las facturas contengan los datos del proveedor, nombre, domicilio, registro sanitario, fecha, número de factura, cantidad, concepto donde se indica el nombre, presentación, número del lote del producto, e importe, así mismo los datos de la farmacia, nombre, domicilio y registro federal de contribuyentes;
 - Cotejando la coincidencia entre la factura y el pedido en cuanto a los productos facturados por separado a los grupos que correspondan según su clasificación en la Ley General de Salud. Art. 226 y los Medicamentos Antibióticos vengán señalados dentro de la factura;
 - Comprobando que las características físicas del producto estén sin deterioro sin alteraciones físicas evidentes en su forma, color, olor y apariencia incluidas las condiciones de conservación de acuerdo a su etiquetado;
 - Revisando que los medicamentos estén etiquetados conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-072-SSA1-1993. Etiquetado de Medicamentos.
2. Acepta el Medicamento Antibiótico:
 - Verificando que cumpla con las características del recibo de productos.
 - Colocando el sello de la farmacia.
 - Firmando de aceptación en la orden de entrega.
 - Separando los productos para su acomodo en insumos para la salud y medicamentos de acuerdo a su clasificación, naturaleza, preservación y condiciones de almacenamiento.

- Contiene observaciones.
2. Los Medicamentos Antibióticos resguardados por caducidad:
- Están separados de los demás medicamentos.
 - Están enfajillados con un indicador para ello.
 - Están colocados en el lugar indicado por la farmacia para su devolución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Procedimiento de las condiciones de conservación de los medicamentos antibióticos. Comprensión

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0522	Suministro de Medicamentos Antibióticos en Farmacias.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS.

1. Recibe al cliente en el área de atención de la farmacia:
 - Saludando al cliente de acuerdo al protocolo de servicio determinado por el establecimiento.
 - Preguntando al cliente en que le puede servir.
2. Suministra los medicamentos antibióticos al cliente:
 - Solicitando la receta médica que ampara la petición de los medicamentos.
 - Canalizando al cliente con el médico en caso de no presentar la receta.
 - Verificando que la receta médica que presente el cliente cuente con el nombre, domicilio completo y cédula profesional impresos del médico que prescribe, fecha de expedición y firma autógrafa del médico.
 - Corroborando el nombre/denominación genérica, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica.
 - Atendiendo el pedido en la receta únicamente dentro del tiempo de duración del tratamiento, indicado como lo ordena el Artículo 30 del Reglamento de Insumos para la Salud.
 - Otorgando las cantidades de medicamento prescritos en la receta.
 - Mencionándole al cliente las condiciones de conservación que debe tener el medicamento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de Medicamentos Antibióticos por venta elaborado.
 - Incluye la fecha de descargo por venta.
 - Contiene el nombre del médico.
 - Presenta la dirección del médico.
 - Detalla la cédula profesional.
 - Detalla el nombre del medicamento antibiótico.
 - Incluye el número de lote.
 - Detalla el número de la receta.
 - Describe la cantidad vendida.
 - Muestra el saldo.
 - Presenta la firma del dispensador.
 - Contiene observaciones.

2. Las recetas médicas por venta de medicamentos antibióticos resguardadas:
 - Están selladas por la farmacia como indicación de venta.
 - Aparecen numeradas por orden cronológico de venta al reverso de la misma.
 - Se encuentran almacenadas por orden alfabético de medicamento antibiótico.
 - Están guardadas junto con el formato de registro.
3. El Aviso COFEPRIS-04-017 de sospechas de reacciones adversas de medicamentos requisitado.
 - Contiene los datos del paciente empezando por el apellido paterno, materno y nombre/nombres; su edad al indicar el año, mes y día; si los afectados son niños menores de 2 años deberá expresarla en meses y el peso expresado en kilogramos.
 - Incluye los datos en el campo correspondiente al medicamento como el nombre genérico, la denominación distintiva, el laboratorio productor, el número de lote, y la fecha de caducidad, la dosis, la vía de administración, las fechas de la administración, y el motivo de prescripción.
 - Especifica los datos en el campo de fecha de inicio de la reacción y del término de la misma.
 - Detalla los datos de procedencia de la información como nombre, dirección y teléfono del informante.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|-------------|
| 1. Procedimiento de notificación el RAM a la autoridad sanitaria. | Comprensión |
|---|-------------|

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Responsabilidad | La manera en que rechaza cualquier mal manejo de los antibióticos en el proceso de dispensación y la forma ética y fiel en que toma los datos del cliente para el llenado del formato COFEPRIS. |
| 2. Amabilidad. | La manera en que muestra un trato cordial y discreto al cliente durante todo el servicio de notificación de RAM. |

GLOSARIO

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. COFEPRIS: | Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios. |
| 2. Denominación genérica: | Refiere a la sustancia activa que contiene el medicamento. |
| 3. Suministro: | Abastecimiento de lo que se considera necesario. |
| 4. Suministrar: | Proveer a alguien de aquello que necesita. |
| 5. RAM: | Reacción adversa a medicamento. |
| 6. Receta médica: | Es una orden escrita emitida por el médico para que se surta o dispense uno o varios medicamentos al paciente. |

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0137	Asesoría a la comunidad sobre participación comunitaria en el espacio público.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la asesoría comunitaria en espacios públicos y cuyas competencias incluyen el informar, orientar y asesorar a los beneficiarios sobre la constitución de la organización comunitaria e incorporación en las actividades que se realizan.

Asimismo puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el estándar de competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia

El Estándar de Competencia describe el desempeño del promotor comunitario desde la asesoría sobre formas de organización comunitaria, su integración y conformación en equipos de trabajo que apoyen la

organización de actividades deportivas, recreativas, cívicas y culturales, así como de prevención de conductas antisociales que se realizan en los espacios públicos, con la finalidad de que los beneficiarios se apropien de sus espacios públicos.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Desarrollo Social en Espacios Públicos.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional

No hay referentes en el CNO

Ocupaciones asociadas:

No hay referentes en el CNO

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

Promotor de Rescate de espacios públicos

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

Sector: 62 Servicios de salud y asistencia social.

Subsector: 624 Otros servicios de asistencia social.

Rama: 6241 Servicios de orientación y trabajo social.

Subrama: 62419 Otros servicios de orientación y trabajo social.

Clase: 624198 Otros servicios de orientación y trabajo social prestados por el sector privado.
624199 Otros servicios de orientación y trabajo social prestados por el sector público

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Secretaría de Desarrollo Social/ Programa de Rescate de Espacios Públicos.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- Promoción de servicios de asistencia social.
- Asesoría para la organización vecinal en zonas habitacionales.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asesoría a la comunidad sobre participación comunitaria en el espacio público

Elemento 1 de 3

Asesorar en formas de organización comunitaria en el espacio público

Elemento 2 de 3

Apoyar en la organización de actividades a realizar en el espacio público

Elemento 3 de 3

Asesorar sobre la apropiación del espacio público

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0523	Asesorar en formas de organización comunitaria en el espacio público

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica a los beneficiarios la importancia de la organización comunitaria:
 - Mencionándoles su nombre y su función como promotor comunitario,
 - Informándoles el propósito de la promoción comunitaria de acuerdo con los lineamientos del Programa de Rescate de Espacios Públicos,
 - Mencionándoles las ventajas de integrarse en organizaciones comunitarias de acuerdo con los lineamientos del Programa de Rescate de Espacios Públicos, y
 - Destacando que la rendición de cuentas es tarea necesaria de la organización comunitaria tal como se establece en los lineamientos del Programa de Rescate de Espacios Públicos.
2. Orienta a los beneficiarios en su integración como organización comunitaria:
 - Explicándoles la conveniencia de conformar distintos equipos de trabajo para atender asuntos/problemas específicos del espacio público y su entorno inmediato conforme a los lineamientos del Programa de Rescate de Espacios Públicos,
 - Invitándolos verbalmente/mediante material de difusión a participar de manera frecuente y activa en las acciones de organización comunitaria,
 - Explicándoles la necesidad de contar con una agenda de trabajo, y
 - Explicándoles la importancia de contar con un directorio de la organización comunitaria.
3. Orienta a los beneficiarios en la integración de equipos de trabajo de la organización comunitaria:
 - Explicándoles las funciones de los distintos equipos de trabajo, como se establece en los lineamientos del Programa de Rescate de Espacios Públicos,
 - Informándoles las funciones de cada uno de los miembros de los equipos de trabajo, como se establece en los lineamientos del Programa de Rescate de Espacios Públicos, y
 - Mencionándoles la importancia de elaborar una minuta al final de cada sesión/asamblea de la organización comunitaria, como se establece en los lineamientos del Programa de Rescate de Espacios Públicos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El directorio elaborado de la organización comunitaria vigente:
 - Incluye el nombre de la organización comunitaria vigente,
 - Indica el periodo de gestión de la organización comunitaria vigente,
 - Indica el cargo que ocupa cada uno de los integrantes de la organización comunitaria vigente,
 - Especifica el nombre de cada uno de los equipos de trabajo conformados, e
 - Indica el nombre y teléfono/ dirección/ correo electrónico de cada uno de los integrantes de la organización comunitaria vigente.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que trata a los beneficiarios y mantiene contacto visual con ellos mientras intervienen, así como la modulación de su tono de voz cuando se dirige a ellos.

GLOSARIO

1. Formas de organización comunitaria: Son los grupos integrados por beneficiarios que comparten algún interés en común para la satisfacción de las necesidades y resolución de problemáticas relacionadas al espacio público.
2. Participación Comunitaria: Se conoce de esta manera al proceso mediante el cual habitantes de una localidad, barrio o colonia, se reúnen y agrupan en torno a un interés común para la satisfacción de las necesidades y resolución de problemáticas.
3. Promotor Comunitario: Es la persona, preferentemente de la comunidad, encargada de vincularse con la población de un espacio comunitario para promover e impulsar su participación en actividades de carácter deportivo, cultural, cívico, recreativo y de prevención de conductas antisociales.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0524	Apoyar la organización de actividades a realizar en el espacio público

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Invita a los beneficiarios a participar en las actividades a realizar en el espacio público:
 - Informándoles sobre las actividades a realizar y sus objetivos en el espacio público,
 - Colocando material de difusión en lugares visibles del espacio público que contenga las actividades a realizar así como fechas, horarios y lugar, y
 - Repartiéndoles material de difusión sobre las actividades a realizar.
2. Verifica que se cuente con las condiciones para organizar actividades en el espacio público:
 - Comprobando que el espacio se encuentre abierto y a disposición, y
 - Verificando que el lugar cuente con los servicios requeridos por el responsable de la actividad a realizar.
3. Orienta a los beneficiarios sobre los procedimientos a seguir para presentar inconformidades/quejas/denuncias:
 - Mencionándoles la conveniencia de presentar sus inconformidades/quejas/denuncias ante las instancias correspondientes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de actividades realizado:
 - Incluye la fecha y el periodo reportado de las actividades realizadas,
 - Especifica el nombre y dirección del espacio público en que se realizaron las actividades,
 - Describe las actividades realizadas por el promotor comunitario en el período reportado, e,
 - Incluye el nombre y firma del promotor.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que actúa conjuntamente con los beneficiarios al relacionarse para un fin común.

GLOSARIO

1. Actividades: Comprende la realización de cursos, talleres, torneos y eventos masivos que se realizan en el espacio público que pueden ser de tipo deportivo, recreativo, cultural, cívico y de prevención de conductas antisociales.
2. Material de difusión: Comprende material impreso, auditivo, visual que sirva para dar a conocer las actividades que se realizan en el espacio público.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0525	Asesorar sobre la apropiación del espacio público

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Orienta la participación de los beneficiarios en la seguridad comunitaria:
 - Mencionándoles la importancia de la seguridad comunitaria en el espacio público, de acuerdo con los lineamientos del Programa de Rescate de Espacios Públicos, y
 - Asesorándolos sobre la organización de acciones de seguridad comunitaria, conforme a los lineamientos del Programa de Rescate de Espacios Públicos.
2. Asesora a los beneficiarios en la organización de las actividades para la conservación y mantenimiento del espacio público:
 - Explicándoles la necesidad de que el espacio se mantenga limpio y en condiciones de uso,
 - Comentándoles la importancia de integrar comisiones para la atención de necesidades de la conservación y mantenimiento del espacio público, y
 - Explicándoles el apoyo que representa la autoridad municipal/delegacional en la atención de la conservación y mantenimiento del espacio público.
3. Orienta a los beneficiarios sobre la importancia de elaborar un reglamento de uso del espacio público:
 - Explicándoles la importancia de contar con un reglamento que regule el uso del espacio público, y
 - Describiéndoles los principales aspectos que integra un reglamento de uso.
4. Informa sobre la importancia de la vinculación de los beneficiarios con las diversas instituciones públicas y privadas y organizaciones de la sociedad civil que proporcionan servicios comunitarios:
 - Proporcionándoles una relación/directorio de instancias que brindan servicios comunitarios relacionados con las necesidades del espacio público.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La relación elaborada de instituciones públicas y privadas y organizaciones de la sociedad civil que proporcionen servicios comunitarios relacionados con las necesidades del espacio público:
 - Incluye el servicio que cada institución y organización proporciona y que se relaciona con las actividades del espacio público.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que emprende las acciones, ofreciendo alternativas de solución y proponiendo medidas preventivas de seguridad comunitaria.

GLOSARIO

1. Apropiación del espacio público: Es un proceso que impulsa a la comunidad con el objeto de que se presenten las siguientes condiciones: acciones que garantizan la sostenibilidad de los espacios públicos de manera conjunta autoridad municipal/ delegacional/ y beneficiarios, fomento a la vinculación interinstitucional para acercar al espacio público al mayor número de acciones de los diferentes programas, organismos, grupos organizados e inversiones públicas y privadas, involucramiento de las organizaciones de la sociedad civil en los asuntos/problemáticas del espacio, y, un sentido de identidad y pertenencia de los beneficiarios, respecto al espacio público.
2. Conservación y mantenimiento del espacio público: Comprende actividades de limpieza, reparaciones sustituciones que garantizan que el espacio público mantiene condiciones de comodidad, imagen y uso para sus visitantes.

3. Servicios comunitarios: Se consideran todos los servicios de carácter social que contribuyen al bienestar de la población y a la prevención de conductas antisociales.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**
EC0138 Envasado de conservas alimenticias

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en las funciones de envasado, dosificado y cerrado de conservas alimenticias, destacando aspectos de calidad en las diferentes etapas de la operación que permitan garantizar que el producto se encuentra dentro de especificaciones y que se envasó en el ámbito de seguridad e higiene establecido por la empresa.

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

Descripción del Estándar de Competencia:

Es referente a todas las actividades y procesos que se llevan a cabo durante el proceso de envasado de conservas alimenticias, considerando el acondicionamiento del equipo, el envase y las conservas alimenticias, llevando a cabo el proceso de llenado de los envases con las conservas alimenticias y realizando el cerrado del envase junto con la verificación final.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Conservas Alimenticias

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años.

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional

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:

Operador de equipo de envasado de conservas alimenticias

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

Sector:

31 Industrias manufactureras

Subsector:

311 Industria alimentaria

Rama:

3114 Conservación de frutas, verduras y alimentos preparados

Subrama:

31142 Conservación de frutas, verduras y alimentos preparados por procesos distintos a la congelación

Clase:

311422 Conservación de frutas y verduras por procesos distintos a la congelación y la deshidratación EE.UU.

311423 Conservación de guisos por procesos distintos a la congelación 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

- Cámara Nacional de la Industria de las Conservas Alimenticias
- Conservas La Costeña, S.A. de C.V.
- Sabormex, S.A. de C.V.

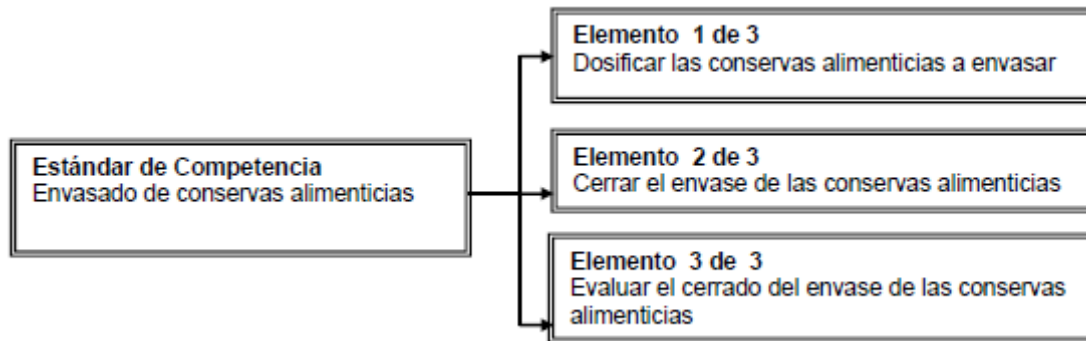
Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 7 horas en campo, totalizando 9 horas

Referencias de Información

- Manuales de procedimientos para acondicionar envases, Manual, Empresas de manufactura de conservas alimenticias
- Manuales de procedimientos para acondicionar equipos de llenado, Manual, Empresas de manufactura de conservas alimenticias
- Manuales de procedimientos para acondicionar productos a envasar, Manual, Empresas de manufactura de conservas alimenticias
- Manuales de procedimientos para acondicionar equipos de cerrado, Manual, Empresas de manufactura de conservas alimenticias
- Manuales de procedimientos para operar equipos de llenado, Manual, Empresas de manufactura de conservas alimenticias
- Manuales de procedimientos para operar equipos de cerrado, Manual, Empresas de manufactura de conservas alimenticias
- Manual de buenas prácticas de manufactura, Manual, Empresas de manufactura de conservas alimenticias

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0526	Dosificar las conservas alimenticias a envasar

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Acondiciona el envase para las conservas alimenticias:
 - Manipulando el envase de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Verificando visualmente que el envase corresponda con el producto a envasar;

- Despaletizando el envase de acuerdo a la orden de producción;
 - Desenrollando el envase de acuerdo a la orden de producción;
 - Desempacando el envase de acuerdo a la orden de producción;
 - Alimentando el equipo de envasado con el envase de acuerdo a la orden de producción;
 - Alimentando el equipo de envasado con el envase de acuerdo al manual de operación del equipo; y,
 - Retirando el envase que no cumpla con las especificaciones de calidad/tipo establecidas por la empresa.
2. Acondiciona el equipo de envasado de las conservas alimenticias:
- Verificando que el servicio auxiliar de agua funciona de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Verificando que el servicio auxiliar de agua funciona antes de operar el equipo;
 - Verificando que el servicio auxiliar de aire funciona de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Verificando que el servicio auxiliar de aire funciona antes de operar el equipo;
 - Verificando que el servicio auxiliar de vapor funciona de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Verificando que el servicio auxiliar de vapor funciona antes de operar el equipo;
 - Verificando que el servicio auxiliar de electricidad funciona de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Verificando que el servicio auxiliar de electricidad funciona antes de operar el equipo;
 - Limpiando el equipo de envasado de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Limpiando el equipo de envasado antes de operarlo;
 - Sanitizando/esterilizando el equipo de envasado de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Sanitizando/esterilizando el equipo de envasado antes de operarlo; y,
 - Verificando que los parámetros de operación del equipo de envasado correspondan a la orden de producción que se va a llevar a cabo.
3. Acondiciona las conservas alimenticias a envasar:
- Identificando el producto a envasar, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Verificando las condiciones del producto a envasar, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa; y,
 - Reportando cualquier anomalía en el producto a envasar, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa.
4. Llena el envase con las conservas alimenticias:
- Llevando a cabo el proceso de llenado de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Manteniendo los parámetros de llenado del envase con el producto dentro de los límites de control establecidos por la empresa;
 - Controlando el reporte de producción de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Controlando el envase de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Controlando las condiciones de la temperatura del producto de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Controlando la humedad del producto de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Controlando el llenado del envase con el producto de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Controlando la cantidad de producto en cada envase de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Controlando el espacio de cabeza de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa; y,

- Reportando las desviaciones en el proceso de llenado del envase con el producto, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El envase acondicionado para las conservas alimenticias:
 - Corresponde al producto a envasar de acuerdo a la orden de producción;
 - Está íntegro para su llenado de acuerdo a las especificaciones de la empresa; y,
 - Está limpio y sin cuerpos extraños visibles.
2. El reporte de rechazo/merma de envase para las conservas alimenticias elaborado:
 - Contiene el número de línea de envasado;
 - Especifica la fecha de producción;
 - Especifica el turno de trabajo;
 - Especifica el nombre del operador que llena el reporte;
 - Contiene la firma del operador que llena el reporte; y,
 - Especifica el número de envases de rechazo/merma.
3. El equipo de envasado de las conservas alimenticias acondicionado:
 - Cuenta con el servicio auxiliar de agua de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Cuenta con el servicio auxiliar de aire de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Cuenta con el servicio auxiliar de vapor de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Cuenta con el servicio auxiliar de electricidad de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Se encuentra limpio de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Se encuentra sanitizado/esterilizado de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa; y,
 - Está funcionando de acuerdo a especificaciones de la orden de producción de la empresa.
4. El reporte de las desviaciones del acondicionamiento del equipo de envasado de las conservas alimenticias elaborado:
 - Contiene el número de línea de envasado;
 - Especifica la fecha de producción;
 - Especifica el turno de trabajo;
 - Especifica el nombre del operador que llena el reporte;
 - Contiene la firma del operador que llena el reporte; y,
 - Especifica las desviaciones ocurridas durante el turno de trabajo.
5. Las conservas alimenticias acondicionadas:
 - Mantienen el sabor de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantienen el color de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantienen la textura de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantienen el aroma de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantienen la temperatura de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantienen la consistencia de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantienen la viscosidad de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantienen la humedad de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantienen el peso de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantienen el volumen de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa.
6. El reporte de desviaciones en el acondicionamiento de las conservas alimenticias elaborado:

- Contiene el número de línea de envasado;
 - Especifica la fecha de producción;
 - Especifica el turno de trabajo;
 - Especifica el nombre del operador que llena el reporte; y,
 - Especifica las desviaciones ocurridas durante el turno de trabajo.
7. El envase con las conservas alimenticias llenado:
- Contiene la cantidad de producto de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantiene el espacio de cabeza de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa;
 - Mantiene la temperatura de las conservas alimenticias de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa, y
 - Mantiene la humedad de las conservas alimenticias de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa.
8. El reporte de producción de las conservas alimenticias elaborado:
- Contiene el número de línea de envasado;
 - Especifica la fecha de producción;
 - Especifica el turno de trabajo;
 - Especifica el nombre del operador que llena el reporte;
 - Contiene la firma del operador que llena el reporte; y,
 - Especifica el número de unidades producidas durante el turno de trabajo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|------------|
| 1. Causas y consecuencias de las Buenas Prácticas de Manufactura que se aplican durante el acondicionamiento del envase para el llenado del producto, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. | Aplicación |
| 2. Causas y consecuencias de seguir las instrucciones para el acondicionamiento del envase para el llenado del producto, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. | Aplicación |
| 3. Causas y consecuencias del llenado del reporte de rechazo/merma del envase para el llenado del producto, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. | Aplicación |
| 4. Causas y consecuencias de aplicar adecuadamente los métodos de limpiado y sanitizado/esterilizado del equipo de llenado del producto, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. | Aplicación |
| 5. Causas y consecuencias de la adecuada utilización de los materiales y herramientas requeridos durante las actividades del acondicionamiento del equipo de llenado del producto, de acuerdo a los procedimientos de producción/operación establecidos por la empresa. | Aplicación |
| 6. Causas y consecuencias de la adecuada aplicación de los sistemas y métodos de trabajo seguro durante el acondicionamiento del equipo de llenado del producto, establecidos por la empresa. | Aplicación |
| 7. Causas y consecuencias del llenado del reporte de las desviaciones del acondicionamiento del equipo de envasado del producto, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa. | Aplicación |
| 8. Causas y consecuencias de las Buenas Prácticas de Manufactura que se aplican durante el acondicionamiento del producto, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. | Aplicación |

- | | |
|--|------------|
| 9. Causas y consecuencias de la falta de inocuidad al acondicionar el producto a envasar. | Aplicación |
| 10. Causas y consecuencias de los riesgos físicos (piedras/lazos/vidrios/metales) al acondicionar el producto a envasar. | Aplicación |
| 11. Causas y consecuencias de los riesgos químicos (plaguicidas/fertilizantes/aceites industriales/detergentes/pinturas) al acondicionar el producto a envasar. | Aplicación |
| 12. Causas y consecuencias de los riesgos microbiológicos (bacterias/enzima/hongos/levaduras/protozoariosamibas) al acondicionar el producto a envasar. | Aplicación |
| 13. Causas y consecuencias de aplicar los procedimientos de cocimiento/escaldado de acuerdo a lo establecido por la empresa. | Aplicación |
| 14. Causas y consecuencias del llenado del reporte de las desviaciones en el acondicionamiento del producto, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa. | Aplicación |
| 15. Causas y consecuencias de aplicar el procedimiento de llenado del envase con el producto, de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa. | Aplicación |
| 16. Causas y consecuencias de aplicar el procedimiento para mantener en funcionamiento el equipo de envasado durante el proceso de llenado del producto de acuerdo a las especificaciones de producción de la empresa. | Aplicación |
| 17. Causas y consecuencias del llenado del reporte de producción, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa | Aplicación |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Responsabilidad: | La manera en que aplica las Buenas Prácticas de Manufactura en todas las actividades que desempeña, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. |
|---------------------|--|

GLOSARIO

- | | |
|---|--|
| 1. Envase: | Recipiente que puede estar fabricado en una gran cantidad de materiales y que sirve para contener, conservar, proteger, manipular, distribuir y presentar mercancías en cualquier fase de su proceso productivo, de distribución o venta. |
| 2. Despaletizar: | Desarreglo o retiro de mercancía colocada previamente sobre pallets o tarimas, que puede efectuarse de forma manual, semiautomática o automática |
| 3. Desenrollar: | Acción de extender lo que está arrollado, deshacer un rollo. |
| 4. Desempacar: | Deshacer las pacas o envoltorios en los que van las mercancías. |
| 5. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM): | Conjunto de normas y lineamientos aplicables a plantas donde se preparan y procesan alimentos, estas son una herramienta básica para la obtención de productos seguros, sanos, saludables e inocuos para el consumo humano, que se centralizan en una fabricación uniforme y controlada, así como en la higiene y forma de manipulación. |
| 6. Limpiar: | Eliminar la suciedad de una cosa, purificar. |

7. Sanitarizar: Proceso por el cual se controla el desarrollo y reproducción de microorganismos patógenos del medio ambiente, mediante métodos físicos, tales como el calor o las radiaciones, y químicos.
8. Esterilizar: Término absoluto que implica pérdida de la viabilidad o eliminación de todos los microorganismos contenidos en un objeto o sustancia, acondicionado de tal modo que impida su posterior contaminación y aumente la vida útil de los alimentos.
9. Servicios auxiliares: Infraestructura con que se cuenta para la realización de un proceso productivo. Considérese instalaciones de aire, gas, agua y energía eléctrica, entre otros.
10. Envase integro: Recipiente que cumple con las especificaciones establecidas para su uso.
11. Envase acondicionado: Proceso que se aplica a un recipiente para dejarlo en condiciones para ser utilizado en un proceso. Entre otros, el lavado, desinfectado, inyectado de vapor y el enjuagado.
12. Merma: Pérdida o reducción de un cierto número de mercancías inherentes al proceso, que conlleva a la disminución del rendimiento y a un gasto económico.
13. Espacio de cabeza: Zona libre que queda entre el producto envasado y la tapa superior del envase.
14. Acondicionar el envase: Preparado del envase para incorporar el producto.
15. Desviaciones del envase: Defectos presentes en el envase que no le permiten estar en los límites establecidos (especificaciones) para ser utilizado.
16. Ensambalar el equipo: Unir, juntar las piezas de un dispositivo.
17. Cocimiento: Operación culinaria que se sirve del calor para que un alimento sea más sabroso, apetecible y digerible, favoreciendo también su conservación.
18. Escaldado: Es una técnica culinaria consistente en la cocción de los alimentos en agua o líquido hirviendo durante un periodo breve de tiempo (entre 10 y 30 segundos). Suele tener el objetivo de ablandar un alimento, inactivar algunas enzimas o hacer más fácil su posterior pelado.
19. Pinchado: Introducir una punta en un cuerpo poroso.
20. Turno: Orden por el que se suceden las personas en una actividad o para recibir o ser objeto de cierta acción. División de la jornada de trabajo de veinticuatro horas en periodos de trabajo. Conjunto de los obreros o empleados que trabajan al mismo tiempo en una empresa.
21. Condiciones de las conservas alimenticias: Parámetros que se deben cuidar para mantener en condiciones óptimas los productos.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Situación Emergente: Ruptura de envase y derramamiento del producto en el área de envasado
 - Respuesta Esperada: Detener la línea de producción y asegurar que el área y equipo de envasado estén limpios. Retirar cinco envases antes y después del envase roto. Reportar la contingencia al supervisor.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0527	Cerrar el envase de las conservas alimenticias

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Acondiciona el equipo de cerrado del envase de las conservas alimenticias:
 - Limpiando el equipo de cerrado antes de operarlo, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Sanitizando/esterilizando el equipo de cerrado antes de operarlo, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Reportando cualquier anomalía que se presente durante el proceso de cerrado del envase del producto, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa.
 - Verificando los servicios auxiliares de agua antes de operar el equipo y de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa;
 - Verificando los servicios auxiliares de aire antes de operar el equipo y de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa;
 - Verificando los servicios auxiliares de vapor antes de operar el equipo y de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa; y,
 - Verificando los servicios auxiliares de electricidad antes de operar el equipo y de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Mantiene las condiciones del proceso de cerrado del envase de las conservas alimenticias:
 - Operando el equipo de cerrado de acuerdo a los parámetros establecidos en las ordenes de producción;
 - Siguiendo las instrucciones de operación del equipo de acuerdo al manual del equipo correspondiente;
 - Alimentando el equipo con el material para el cerrado del envase, de acuerdo a los requerimientos establecidos en la orden de producción;
 - Verificando que el torque de cerrado del envase se mantiene dentro de los límites establecidos en los procedimientos de la empresa;
 - Verificando que el código de cerrado impreso en el envase corresponde a lo establecido en la orden de producción;
 - Verificando que el código impreso en el cerrado del envase sea legible;
 - Verificando que la temperatura del producto se mantiene dentro de los límites establecidos en los procedimientos de la empresa;
 - Verificando que la presión del equipo de cerrado se mantiene dentro de los límites establecidos en los procedimientos de la empresa;
 - Reportando las desviaciones en el cerrado del envase de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa; y,
 - Realizando los cartigramas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El equipo de cerrado del envase de las conservas alimenticias acondicionado:
 - Se mantiene en funcionamiento;
 - Mantiene los parámetros de operación establecidos en la orden de producción y en las especificaciones de la empresa, durante el proceso de cerrado del envase de las conservas alimenticias;
 - Mantiene los límites de control de acuerdo a los parámetros establecidos en la orden de producción;

- Mantiene las tablas de condiciones de operación referentes a la temperatura de acuerdo a los parámetros de operación correspondientes;
 - Mantiene las tablas de condiciones de operación referentes a la presión de acuerdo a los parámetros de operación correspondientes;
 - Mantiene las tablas de condiciones de operación referentes al tiempo de acuerdo a los parámetros de operación correspondientes; y,
 - Mantiene las tablas de condiciones de operación referentes al flujo de acuerdo a los parámetros de operación correspondientes.
2. El envase cerrado:
- Se mantiene sin fugas;
 - Se mantiene íntegro; y,
 - Mantiene legible el código de cerrado impreso.
3. El reporte de producción del cerrado del envase de las conservas alimenticias elaborado:
- Contiene el número de línea de envasado;
 - Especifica la fecha de producción;
 - Especifica el turno de trabajo;
 - Especifica el nombre del operador que llena el reporte;
 - Contiene la firma del operador que llena el reporte;
 - Especifica el número de unidades producidas durante el turno de trabajo;
 - Especifica las desviaciones ocurridas durante el proceso de cerrado del envase; y,
 - Contiene los cartigramas de las tablas de condiciones de operación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento de sanitizado/esterilizado del equipo de cerrado del envase del producto.	Aplicación
2. Procedimiento de limpiado del equipo de cerrado del envase del producto.	Aplicación
3. Los procedimientos de producción de la empresa.	Aplicación
4. Los procedimientos de operación del equipo de cerrado del envase.	Aplicación

GLOSARIO

- | | |
|---|---|
| 1. Torque de cerrado: | Presión con la que cierra la tapa del envase que contiene el producto. |
| 2. Código de cerrado: | Sucesión de caracteres que especifica: la línea de envasado, cerrado, turno fecha de envasado y fecha de caducidad. |
| 3. Presión del equipo de cerrado: | Fuerza con la que acciona el equipo de cerrado al colocar la tapa para cerrar el envase que contiene el producto. |
| 4. Desviaciones en el cerrado del equipo: | Cambios no previstos ocurridos en el suministro de envases o tapas para el cerrado de los envases. |
| 5. Cartigramas: | Representación gráfica de los pasos a seguir en el proceso de cerrado de los envases llenos con producto. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0528	Evaluar el cerrado del envase de las conservas alimenticias

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Evalúa visualmente el cerrado del envase de las conservas alimenticias:
 - Detectando las fugas en el cierre del envase;
 - Identificando las tapas desfasadas de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Separando las tapas desfasadas de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Identificando las tapas dobles de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Separando las tapas dobles de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Identificando los envases llenos y cerrados que presenten malformaciones de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Separando los envases llenos y cerrados que presenten malformaciones de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Identificando los envases llenos y cerrados que presenten deformaciones de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Separando los envases llenos y cerrados que presenten deformaciones de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Verificando la integridad de los envases llenos y cerrados de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Separando los envases llenos no íntegros; y,
 - Reportando cualquier anomalía que ocurra durante la evaluación visual del cerrado del envase del producto, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa.
2. Evalúa manualmente el cerrado del envase de las conservas alimenticias:
 - Verificando el sellado longitudinal del envase lleno y cerrado del producto de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Verificando el sellado transversal del envase lleno y cerrado del producto de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Verificando el traslape del envase lleno y cerrado del producto de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Verificando el torque del envase lleno y cerrado del producto de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa; y,
 - Reportando cualquier anomalía que ocurra durante la evaluación manual del cerrado del envase del producto, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El envase lleno, cerrado y evaluado visualmente:
 - No presenta fugas en el cierre;
 - No presenta tapas desfasadas;
 - No presenta tapas dobles;
 - No presenta malformaciones;
 - No presenta deformaciones; y,
 - Está íntegro.
2. El envase lleno, cerrado y evaluado manualmente:
 - Está sellado longitudinalmente, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Está sellado transversalmente, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa;
 - Tiene el traslape de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa; y,
 - Tiene el torque de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa.
3. El reporte de desviaciones ocurridas al evaluar el cerrado del envase de las conservas alimenticias elaborado:
 - Contiene el número de línea de envasado;
 - Especifica la fecha de producción;

- Especifica el turno de trabajo;
- Especifica el nombre del operador que llena el reporte;
- Contiene la firma del operador que llena el reporte;
- Especifica el número de unidades producidas durante el turno de trabajo;
- Especifica las desviaciones ocurridas durante el proceso de evaluación del cerrado del envase; y,
- Contiene los cartigramas de las tablas de condiciones de operación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|------------|
| 1. Las características tecnológicas de la evaluación visual y manual del cerrado del envase del producto. | Aplicación |
| 2. Buenas Prácticas de Manufactura aplicables a la evaluación visual y manual del cerrado del envase del producto. | Aplicación |

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Fugas en el cierre del envase: | Derramamiento del producto durante el cierre del envase lleno con producto. |
| 2. Tapas desfasadas: | Tapas que pierden la sincronización de alimentación durante el cerrado de los envases llenos con producto. |
| 3. Tapas dobles: | Tapas duplicadas o encimadas una en otra durante el proceso de cerrado de los envases llenos con producto. |
| 4. Envases con malformaciones: | Envases que presentan irregularidades en su estructura desde su origen. |
| 5. Envases con deformaciones: | Envases que sufren alguna alteración en su estructura durante el proceso de alimentación o llenado con producto durante el proceso de cerrado. |
| 6. Cerrado longitudinal: | Acción de cerrado el envase a lo largo del mismo. |
| 7. Cerrado transversal: | Acción de cerrado del envase en forma horizontal. |
| 8. Traslape: | Proceso de ajuste y cierre de la tapa de un envase metálico/bote, acción de sellar la tapa de cierre del bote con las orillas del mismo. |

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0139	Operación de la Grúa Móvil

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de operación de grúas móviles.

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

Descripción del Estándar de Competencia

El Estándar involucra las 3 funciones productivas críticas con que debe contar la competencia de un Operador de Grúas Móviles, es decir Verificar el funcionamiento del equipo, Trasladar el equipo y Maniobrar las cargas de acuerdo con lo planeado, de tal manera que al acceder a las características que marca este documento el Operador esté realizando las mejores prácticas que le son encomendadas para dicha función individual.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Grúas y Dispositivos para Elevación e Izaje de Nuevo León.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

Por definir

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 Años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

1 Año

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

0322-04 Operadores de Grúas en procesos de construcción

Ocupaciones asociadas:

Conductor de Grúa

Conductor de Torre Grúa

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

48-49 Transportes, correos y almacenamiento

Subsector:

488 Servicios relacionados con el transporte

Rama:

4889 Otros servicios relacionados con el transporte

Subrama:

48899 Otros servicios relacionados con el transporte

Clase:

488990 Otros servicios relacionados con el transporte

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 de Capacitación y Educación para el Trabajo A.C.

Grúas Monterrey S.A. de C.V.

Centro de Adiestramiento y Revisión Industrial, S.C.

Grúas Saltillo S.A. de C.V.

Grúas y Maniobras Monterrey S.A. de C.V.

Maniobras, Logística y Montajes S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	La evaluación consiste en observar al candidato en el cumplimiento de los procedimientos de operación de la grúa móvil con seguridad tal cual lo establece este Estándar y se puede desarrollar de manera simulada.
Apoyos	Contar con un espacio libre, con una grúa móvil, el correspondiente instrumento de evaluación, herramientas para el izaje de la carga, así como contar con los elementos a cargar de acuerdo a las capacidades de la grúa.

Duración estimada de la evaluación

4 Horas

Referencias de Información

NMX-GR-15513-IMNC-2010 (Relativa a requisitos de competencia para los conductores de grúas).

NMX-GR-23813-IMNC-2010 (Relativa al entrenamiento de personas designadas).

NOM-004-STPS-1999 (Relativa a los sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo).

NOM-006-STPS-2000 (Relativa al manejo y almacenamiento de materiales).

NOM 009 STPS-1999 (Relativa a trabajos en alturas, equipos suspendidos).

NOM 017 STPS-2008 (Relativa al equipo de protección personal).

NOM-022-STPS-2008 (Relativa a la electricidad estática en los centros de trabajo).

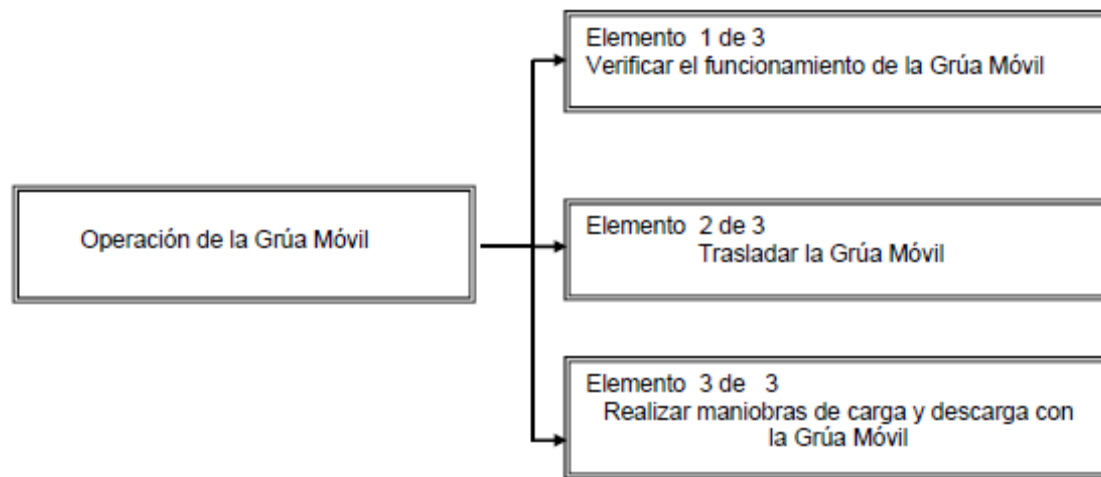
NOM- 040 SCT-2-1995 (Relativa al traslado pesos y dimensiones).

NOM-068-SCT-2-2000 (Relativa a las condiciones físico-mecánicas y de seguridad).

ISO-12480-1: 1997 Grúas-uso Seguro.

ISO- 9927-1: 2009 Grúas-Inspecciones.

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0529	Verificar el funcionamiento de la Grúa Móvil.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- 1.- Porta el equipo de protección personal antes de iniciar sus labores:
 - Usando casco y chaleco;
 - Calzando los zapatos de seguridad con casquillo y suela antiderrapante;
 - Portando guantes y lentes de protección.
- 2.- Realiza la inspección visual de la Grúa Móvil antes de ponerla en movimiento:
 - Revisando en el reporte que no existan fallas mecánicas detectadas;
 - Corroborando que el nivel de aceite del motor esté en los rangos establecidos para la maniobra, al comparar con las marcas de la bayoneta del depósito;
 - Verificando que el nivel de aceite de la transmisión automática esté en los rangos establecidos para la maniobra, al comparar con las marcas de la bayoneta del depósito;
 - Comprobando en el indicador correspondiente del nivel de fluido hidráulico de acuerdo a lo recomendado por el fabricante;

- Verificando el nivel de fluido en el depósito de la dirección hidráulica que corresponda con el establecido por el fabricante;
- Verificando que el nivel del líquido de frenos se encuentre de acuerdo con lo indicado en el depósito;
- Revisando que el nivel del refrigerante esté de acuerdo con lo establecido en el depósito;
- Verificando el nivel del líquido limpia parabrisas de acuerdo con lo establecido en el depósito;
- Haciendo sonar el claxon;
- Revisando que el indicador de la presión de aire esté funcionando y presente los datos de acuerdo a lo que el fabricante solicita;
- Comprobando de manera visual que no existan fugas de algún fluido en el equipo al observar el frente, posterior y costados del mismo, así como por debajo de éste;
- Verificando que la presión de aire y condiciones de las neumáticos sean las establecidas por el fabricante;
- Revisando las condiciones físicas de la carrocería;
- Verificando que las luces de la Grúa Móvil se enciendan al activar el interruptor;
- Comprobando el funcionamiento de la alarma de retroceso al activar los dispositivos de reversa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de la verificación de la Grúa Móvil elaborado:
 - Presenta el nombre de quien verifico;
 - Presenta su llenado completo;
 - Indica el tipo de falla física mecánica detectada;
 - Detalla el lugar y el componente en que se presentó la falla;
 - Especifica la decisión a tomar a causa de la falla;
 - Establece el nombre del jefe inmediato del operador de la Grúa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Las condiciones físicas y mecánicas contenidas en la NOM-68-SCT-2-2000 en el punto 4 especificaciones mecánicas y de componentes vehiculares, posibles defectos y en el Apéndice A Anexo 1 procedimiento de verificación. Conocimiento
2. Las condiciones y Capacidad de todas sus herramientas para izaje utilizadas en las Grúas Móviles. Conocimiento
- 3.- Tipos de grúas móviles y sus características. Comprensión

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- 1.- Orden La manera en que realiza la secuencia para verificar el funcionamiento de la Grúa Móvil.
- 2.- Responsabilidad La manera en que da cumplimiento a las medidas de seguridad para verificar el funcionamiento de la Grúa Móvil.

GLOSARIO

1. Hidráulico Sistema que puede desarrollar un trabajo o fuerza gracias a la presión producida por un flujo de aceite.
2. Reporte Es un diario donde se registra el estado físico y mecánico por el operador de la unidad.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0530	Trasladar la Grúa Móvil.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- 1.- Realiza la inspección funcional dentro de la cabina de la Grúa Móvil antes de ponerla en movimiento:
- Arrancando el motor de la Grúa Móvil;
 - Ajustando el asiento a la altura donde alcance con los pies, los pedales el operador;
 - Verificando la posición de espejos de acuerdo al número, posición y dimensión;
 - Colocando el cinturón de seguridad como lo indica el fabricante;
 - Verificando que la palanca este en posición neutral/P si es transmisión automática;
 - Girando la llave a la posición de encendido;
 - Verificando que todos los indicadores del tablero registren los rangos de operación del equipo;
 - Verificando que este activado el freno de estacionamiento;
 - Pisando pedal del embrague;
 - Dando marcha hasta encendido del motor;
 - Retirando despacio el pie del pedal del embrague sin que se mueva la Grúa Móvil;
 - Verificando que el compresor de aire este en rango de operación;
 - Verificando el funcionamiento de los frenos, poniendo la Grúa en movimiento y aplicando el pedal.
- 2.- Realiza el traslado de la Grúa Móvil:
- Tomando el volante con ambas manos;
 - Acelerando el motor de forma suave sin exceder las revoluciones indicadas en el tacómetro del motor;
 - Guardando la distancia mínima requerida de 9 metros con respecto al vehículo delantero;
 - Cediendo el paso a los vehículos al disponerse a tomar vía principal;
 - Rebasando por el carril izquierdo a otro vehículo en movimiento;
 - Tomando con anticipación el carril para salir de vía principal;
 - Cambiando de carril apoyándose en los espejos laterales;
 - Utilizando los espejos laterales al dar vuelta hacia los costados;
 - Respetando los señalamientos de tráfico y las líneas divisorias de carriles;
 - Retrocediendo en línea recta;
 - Estacionando la grúa en batería;
 - Estacionando la grúa en paralelo;
 - Estacionando la Grúa Móvil en zona urbana una distancia no mayor a 30 centímetros de la banqueta;
 - Estacionando la Grúa Móvil en zona rural fuera de la superficie de rodamiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La orden de trabajo elaborada:
- Cumple con el plan de viaje indicado por la empresa;
 - Cuenta con indicaciones de acuerdo al origen, trayecto y destino del traslado de la grúa;
 - Cuenta con la dirección exacta donde se realizara la maniobra.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. Tabla de señales de tráfico para su identificación. Conocimiento

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- 1.- Orden La manera en que realiza la secuencia correcta para el traslado de la Grúa Móvil.

- 2.- Responsabilidad La manera en que da cumplimiento a las medidas de seguridad para el manejo de la Grúa Móvil.

GLOSARIO

1. Plan de viaje Ruta que se va a recorrer con la grúa para llegar a su destino y vuelta al lugar de origen.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0531	Realizar maniobras de carga y descarga con la Grúa Móvil.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- 1.- Posiciona la Grúa Móvil:
- En el área donde se va a realizar la maniobra;
 - Constatando la documentación para la realización de la maniobra indicada en la orden de trabajo;
 - Identificando las dimensiones, peso y volumen de la carga a mover, así como su respectivo centro de gravedad para trasladarla de su origen a su destino;
 - Corroborando la capacidad de la carga que la grúa tiene, contra la especificada en la tabla de capacidades y el grafico de rangos de carga de la propia grúa;
 - Colocando la grúa en la posición correspondiente de acuerdo a la optimización de tiempos y movimientos de la grúa para el movimiento de carga;
 - Extendiendo los estabilizadores a posición de operación;
 - Inspeccionando el terreno donde se llevara a cabo la maniobra de acuerdo a la NMX-15513-1 IMNC-2010;
 - Acordonando el área de trabajo;
 - Verificando que la grúa cuente con todos sus sistemas funcionando en los rangos permitidos;
 - Verificando físicamente si existen obstáculos para su carga;
 - Seleccionando la herramienta a utilizar para la toma de la carga de acuerdo a las características físicas de ésta;
 - Realizando el movimiento de prueba de la carga, antes de realizar el izaje final.
- 2.- Realiza la manipulación de la carga:
- Cumpliendo con lo establecido en la orden de trabajo;
 - Maniobrando la carga a su posición de destino;
 - Maniobrando sin provocar riesgo;
 - Maniobrando el equipo hasta colocarlo en su posición de traslado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La carga colocada:
- Cumple con lo descrito en la orden de trabajo en el área destinada;
 - Se localiza acomodada de acuerdo a lo solicitado/requerido/estipulado en la orden de trabajo;
 - Esta acomodada sin generar algún riesgo;
 - Se encuentra en una superficie firme;
 - Cumple con los requerimientos del cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

- | | NIVEL |
|---|--------------|
| 1. Las curvas de capacidades de la Grúa Móvil. | Comprensión |
| 2. Las características de la carga como la localización del Centro de Gravedad de las Cargas. | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|---|
| 1.- Orden | La manera en que realiza la secuencia en las maniobras con la Grúa Móvil. |
| 2.- Responsabilidad | La manera en que da cumplimiento a las medidas de seguridad para la operación de la Grúa Móvil. |

GLOSARIO

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1 Carga de prueba: | Es una maniobra que se realiza antes de efectuar el movimiento de traslado de carga, para comprobar por medio de la observación que los componentes del mecanismo de levante respondan y que la carga este bien posesionada. |
| 2. Gráfico de Rangos de Carga: | Esquema de alcances vertical, horizontal y radio de giro de la Grúa Móvil con respecto a su pluma para la toma de carga. |
| 3 Herramientas: | Son los accesorios que se utilizan entre el gancho y la carga como cadenas, estrobos, eslingas etc. |
| 4. Maniobra: | Es el movimiento que se realiza para el izamiento de cualquier carga, el cual debe ser en forma segura y considerando cualquier riesgo. |
| 5. Orden de Trabajo: | Documento que indica las especificaciones de lo que se tiene que realizar. |
| 6. Planeación: | La forma y secuencia en que se va a realizar la maniobra. |
| 7. Riesgo: | Se define como posibilidad de pérdida. |
| 8. Tabla de Capacidades: | Son las características específicas de la capacidad de levante. |

Elda Erika Fernández Ruvalcaba, Directora de Asuntos Jurídicos del CONOCER y Prosecretaria del Comité Técnico del CONOCER, con fundamento en las Cláusulas Décima Quinta del Contrato Constitutivo del CONOCER, artículos 8 fracción III, 10 fracciones V y VI, y 30 fracción XIV del Estatuto Orgánico del CONOCER, doy constancia de que el presente Acuerdo SO/II-11/10.01,R, es fiel de lo desahogado y aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de 2011, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los diez días del mes de junio del dos mil once, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.