

ACUERDO SO/II-12/10.01,S mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba los Estándares de Competencia EC0186, EC0184, EC0207 y EC0183.

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

CONSTANCIA DE ACUERDO

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

ACUERDO SO/II-12/10.01,S

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

1. Gestión del negocio spa
2. Operación de lavandería industrial
3. Operación de piscinas
4. Prestación del servicio al cliente del negocio spa.

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0186	Gestión del Negocio Spa

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de gestionar el funcionamiento del Negocio Spa, determinando la previsión del volumen del negocio, supervisando al personal y el estado de las instalaciones y supervisando la atención al cliente durante su estancia en las instalaciones.

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

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

Descripción del Estándar de Competencia:

El EC describe el desempeño del coordinador del Negocio Spa desde determinar la previsión del volumen del negocio, elaborando un plan de negocio y de capacitación del personal; supervisar al personal y el estado de las instalaciones, revisando las condiciones del área colectiva y de tratamiento individual, supervisando las actividades asignadas al personal a su cargo; y supervisar la atención al cliente durante su estancia en las instalaciones, supervisando la etiqueta en la prestación del servicio y gestionando las quejas y reclamaciones del cliente.

También establece los conocimientos teóricos con los que debe contar un instructor de yoga de nivel preparador básico para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Masajes y Servicios de Spa

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional:

Gerente de establecimiento comercial

Ocupaciones asociadas:

Gerente comercial

Gerente comercial al por menor

Gerente de tienda

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

Propietario del spa

Gerente del spa

Coordinador del spa

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:

1. No Aplica

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 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 presentando los productos referidos en el elemento 1. Enseguida se evaluarán los desempeños del elemento 2 y alternadamente durante su jornada se evaluarán los desempeños referidos en el elemento 3, después se evaluarán los productos solicitados en el mismo elemento como resultado de su desempeño. Finalmente el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los conocimientos requeridos.
Apoyos/Requerimientos:	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones propias de un SPA que cuenten con áreas comunes y de tratamientos individuales, personal asignado a diversas tareas de atención a clientes, equipo, materiales e insumos para tratamientos, tales como camas, cremas, toallas, etc.

Duración estimada de la evaluación:

4 horas en campo

2 horas en gabinete

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

Gestión del Negocio Spa

Elemento 1 de 3

Determinar la previsión del volumen del negocio

Elemento 2 de 3

Supervisar al personal y el estado de las instalaciones

Elemento 3 de 3

Supervisar la atención al cliente durante su estancia en las instalaciones

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0673	Determinar la previsión del volumen del negocio

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes

PRODUCTOS

1. El Plan de Negocio Spa elaborado:
 - Define la estructura del negocio, la misión, la visión y los objetivos,
 - Establece las políticas operativas,
 - Establece las políticas de contratación del personal, y
 - Contiene el inventario de los servicios que incluye: la materia prima, proveedores, manejo de inventarios y equipo e instalaciones.
2. El Plan de Estrategia del Negocio Spa elaborado:
 - Describe la situación actual del negocio spa,
 - Establece el precio de cada producto y servicio,
 - Establece las promociones de cada producto y servicio,
 - Especifica en términos de objetivos los resultados esperados,
 - Describe los recursos que se necesitan para lograr los resultados esperados,
 - Describe las acciones necesarias para alcanzar los objetivos, y
 - Describe un procedimiento para controlar los resultados y ajustar el plan de ser necesario.
3. El Plan de formación y capacitación para el personal interno elaborado:
 - Describe la capacitación básica en las técnicas a aplicar en el Negocio Spa,
 - Describe el método de formación continua en las nuevas técnicas y procesos que se incorporen al Spa,
 - Especifica las necesidades de capacitación detectadas, y
 - Describe el método de formación continua en técnicas de comunicación y atención al cliente.

GLOSARIO

- | | |
|-----------------|---|
| 1. Gestión: | Realizar actividades conducentes al logro de los objetivos del negocio. |
| 2. Negocio Spa: | Establecimiento de que ofrece diferentes tipos de masaje así como sistemas de relajación, aromaterapia, reiki, etc. |

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0674	Supervisar al personal y el estado de las instalaciones

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Conduce la junta previa al servicio con el personal del Spa:
 - Explicando la estrategia empresarial referida a la calidad del servicio y la atención al cliente,
 - Mencionando los objetivos del Negocio Spa,
 - Explicando de manera general la estrategia del Negocio Spa,
 - Informando acerca de las razones en la estrategia del Negocio Spa,
 - Mencionando que se espera de ellos como grupo de trabajo,
 - Proporcionando al personal guías útiles para el trabajo diario y para la toma de decisiones dentro de su puesto profesional,
 - Mencionando la importancia de las normas del Negocio Spa y los manuales de procedimientos para las diversas situaciones, servicios y técnicas, y
 - Verificando que el personal porte el uniforme completo y limpio, así como el equipo personal de trabajo.
2. Revisa las condiciones del área colectiva:
 - Realizando dos recorridos en las instalaciones durante el turno,

- Verificando que estén libres de polvo, manchas, basura, materiales y objetos ajenos al lugar, y
 - Revisando que las instalaciones, mobiliario y equipo de operación estén libres de defectos físicos y daños.
3. Revisa las condiciones del área de tratamiento individual:
 - Realizando dos recorridos en las instalaciones durante el turno,
 - Verificando que estén libres de polvo, manchas, basura, materiales y objetos ajenos al lugar, y
 - Revisando que las instalaciones, mobiliario y equipo de operación estén libres de defectos físicos y daños.
 4. Reporta las necesidades de acondicionamiento de las instalaciones, áreas comunes, mobiliario y equipo de servicio, al personal responsable:
 - Solicitando el requerimiento de acondicionamiento antes de terminar el turno, y
 - Describiendo la situación y ubicación del área o mobiliario.
 5. Supervisa las actividades asignadas al personal a su cargo:
 - Revisando que cada persona realice sus actividades de acuerdo a lo determinado por el Negocio Spa, y
 - Verificando que cada persona realice las actividades especiales asignadas al inicio del turno.
 6. Verifica el menaje del área individual:
 - Conforme a las listas de inventario vigentes,
 - Corroborando su cumplimiento con respecto a los lineamientos del Negocio Spa,
 - Verificando que se encuentre ordenado y en el lugar especificado por el Negocio Spa,
 - Corroborando que los productos no hayan rebasado la fecha de caducidad establecida por el fabricante, y
 - Revisando que pisos, paredes, área y equipo de trabajo estén limpios.
 7. Verifica el menaje del área colectiva:
 - Conforme a las listas de inventario vigentes,
 - Corroborando su cumplimiento con respecto a los lineamientos del Negocio Spa, y
 - Verificando que se encuentre ordenado y en el lugar especificado por el Negocio Spa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Responsabilidad | La manera en que da instrucciones oportunas para aislar o inhabilitar áreas y mobiliario afectados por un desperfecto. |
| 2. Limpieza | La manera en que porta el uniforme libre de manchas y arrugas, además de mantener las unas cortas y el cabello recogido durante su jornada de trabajo laboral. |

GLOSARIO

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. Area Colectiva: | Son zonas de tratamiento con agua que pueden tener un fin lúdico, de puesta en forma y relax y también de tratamiento, con la característica de que pueden ser utilizadas por muchas personas al mismo tiempo. Generalmente constan de piscinas a distintas temperaturas, con chorros, camas de agua y cuellos de cisne a las que se suman distintas zonas de tratamiento específicas. |
| 2. Area de Tratamiento individual: | Son cabinas de tratamiento individual, ya sea con técnicas hidrotermales o terapias secas, que se realizan de forma privada. En algunos casos estas cabinas pueden ser para dos personas, e incluso se pueden realizar dos técnicas dentro de la misma sala. |
| 3. Menaje: | Conjunto de equipo, mobiliario, accesorios y materiales necesarios para brindar los servicios ofrecidos en el Spa. |

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

3 de 3 E0675 Supervisar la atención al cliente durante su estancia en las instalaciones

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende al cliente durante su estancia en el Negocio Spa:
 - Dándole la bienvenida al ingresar,
 - Acercándose al cliente para resolver sus dudas acerca del Spa,
 - Dirigiéndose al cliente por su apellido una vez que se ha confirmado la cita,
 - Manteniendo un lenguaje corporal apropiado, utilizando una buena postura, expresión facial relajada,
 - Manteniendo una distancia adecuada para ganar confianza y comodidad,
 - Proporcionando la información solicitada al momento,
 - Dirigiéndose al cliente de forma frecuente en caso de ser necesaria la espera,
 - Explicando las normas y la etiqueta durante los tratamientos,
 - Haciendo hincapié en los aspectos positivos,
 - Respondiendo amablemente a todas las preguntas formuladas,
 - Verificando que ningún cliente está desatendido,
 - Acompañando al cliente a la zona de espera previa al comienzo del tratamiento,
 - Dando las gracias al cliente una vez finalizada cualquier transacción, y
 - Despidiendo amablemente al cliente y dirigiéndose a él por su apellido.
2. Supervisa la etiqueta en la prestación del servicio:
 - Revisando que el cliente reciba los servicios tal como se describen en la información de los menús de tratamiento del Negocio Spa por parte del personal,
 - Verificando que los servicios se realicen en un ambiente seguro y limpio,
 - Verificando que el personal respete la privacidad del cliente,
 - Verificando que el personal cumpla las normas internas con protocolo de acogida y de despedida, de acuerdo a los lineamientos del Negocio Spa,
 - Verificando que el personal cumpla las normas para la higiene y vestimenta, de acuerdo a los lineamientos del Negocio Spa, y
 - Verificando que el personal cumpla con las normas de comportamiento en la cabina de tratamiento, de acuerdo a los lineamientos del Negocio Spa.
3. Supervisa el recibimiento del cliente por parte del personal:
 - Verificando que se ejecute con una sonrisa y saludo de bienvenida,
 - Verificando que se le proporcione al cliente la ropa adecuada de acuerdo al servicio solicitado, y
 - Verificando que se acompañe al cliente a una sala de espera para comenzar la primera fase de relajación y reflexión.
4. Supervisa la forma en que se le proporciona información al cliente por parte del personal:
 - Verificando que se le explique al cliente el procedimiento y secuencia del servicio, acorde al servicio solicitado, y
 - Verificando que se resuelvan las preguntas y dudas del cliente en el momento.
5. Supervisa la atención al cliente durante la espera por parte del personal:
 - Verificando que se sirvan zumos, agua mineral e infusiones conforme lo solicite el cliente y de acuerdo al servicio solicitado.
6. Supervisa la prestación del servicio al cliente por parte del personal:

- Verificando que se apegue a los protocolos establecidos por el Negocio Spa para la técnica a aplicar, y
 - Verificando la forma en que se atienden las indicaciones, sugerencias y preguntas del cliente.
7. Supervisa la despedida del cliente por parte del personal:
- Verificando que se ejecute con una sonrisa y agradeciendo la confianza en el establecimiento, y
 - Verificando que se acompañe al cliente hasta la puerta.
8. Gestiona las quejas y reclamaciones del cliente:
- Desarrollando una posición empática,
 - Escuchando atentamente y permitiendo al cliente expresar sus emociones negativas,
 - Ofreciendo una solución y solicitando al cliente sugerencias al respecto, y
 - Preguntando al cliente si está satisfecho con la solución ofrecida.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes

PRODUCTOS

1. El libro de incidencias entre turnos elaborado:
 - Registra todas las sugerencias y quejas de los clientes que, sin originar reclamación, formularon los clientes durante su estancia.
2. El menú de tratamientos del Negocio Spa elaborado:
 - Describe detalladamente la naturaleza del servicio a ofrecer,
 - Especifica las técnicas a utilizar para brindar el servicio,
 - Especifica las contraindicaciones y posibles efectos de las técnicas a utilizar para brindar el servicio, y
 - Describe la vestimenta y puntos del cuerpo involucrados en la técnica a utilizar para brindar el servicio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Manejo de situaciones de emergencia descritas en el manual de procedimiento del Negocio Spa. | Conocimiento |
| 2. Principios básicos de las técnicas a utilizar para la prestación del servicio, incluidas en el menú de servicios del Negocio Spa. | Conocimiento |
| 3. Estándares de espacio interpersonal para la comunicación de las personas. | Conocimiento |
| 4. Clasificación de los clientes de acuerdo a frecuencia de visita, tipo y objetivo del masaje que se requiere. | Conocimiento |
| 5. Tipología del cliente Spa: <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación del cliente de negocios • Clasificación del cliente del ocio • Clasificación demográfica | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. AHV: Iniciativa La manera en que ofrece alternativas de solución para la gestión de quejas y reclamaciones.

GLOSARIO

1. Etiqueta en la prestación del servicio: Conjunto de normas que debe seguir el cliente en la prestación del servicio del negocio spa. Siempre son reglas sencillas que facilitan el disfrute de las instalaciones y de los tratamientos. Se pretende que los clientes las tomen como algo favorable y no como una restricción. Algunos de los aspectos de la etiqueta refieren los protocolos de acogida y despedida del cliente y la prestación del servicio en general.
2. Tipología del cliente: Denominación técnica para clasificar al cliente de acuerdo a características, atributos y actitudes, como un cliente frecuente u ocasional.

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0184	Operación de lavandería industrial

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como lavadores(as) industriales de ropa preparando equipos e insumos para el lavado y operando los equipos durante todo el proceso del lavado industrial de blancos.

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

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

Descripción del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia para personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para operar lavanderías industriales, preparan los equipos e insumos para el lavado incluyendo la lavadora, la dobladora, la tómbola/secadora y verificando que el suministro de agua y detergentes este en los niveles indicados, verificando que no existan elementos de obstrucción o que puedan poner en riesgo la operación del equipo y reportando anomalías a su jefe inmediato. Opera los equipos involucrados en el proceso de lavado industrial de blancos, recolectando y organizando los blanco a lavar y utilizando los equipos de acuerdo a los manuales de operación.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Servicios Turísticos en Bahía de Banderas

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC: 1 año

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:

Operadores de máquinas blanqueadoras, teñidoras y acabadoras de textiles

Ocupaciones asociadas:

Operador máquina lavandería

Operador de blanqueadora textil

Operador de lavadora en seco

Operador de secadora textil

Operador máquina limpieza en seco

Módulo/Grupo Ocupacional:

Planchadores

Ocupaciones asociadas:

Operador máquina planchado lavandería

Operador de máquina planchadora

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

Auxiliar de lavandería

Auxiliar de chute

Doblador de toallas

Lavador

Operador de mangle

Tombolero

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

Sector:

81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales.

Subsector:

812 Servicios personales.

Rama:

8122 Lavanderías y tintorerías.

Subrama:

81221 Lavanderías y tintorerías.

Clase:

812210 Lavanderías y tintorerías.

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 Marival
- Grupo Vidanta / Mayan Palace

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	<ul style="list-style-type: none">• Se llevará a cabo un proceso completo de carga de blancos, desde su recolección y clasificación, pasando por el proceso de lavado, secado y hasta el doblado para su entrega, considerando el uso de los quipos instalados en la lavandería industrial.
-------------------------	---

Apoyos	<ul style="list-style-type: none"> • Un área de lavandería que incluya lavadoras industriales, instalaciones de agua, productos químicos para el lavado de los blancos, carros contenedores, racks, chut/centros de consumo/pisos donde se generan los blancos sucios. Estos insumos son necesarios como infraestructura para poder evaluar los desempeños en un ambiente real o simulado. • Secadoras/tómbolas que serán operados por el candidato para evaluar desempeños. • Dobladoras para felpas y dobladoras para blancos lisos con mangle que serán operados por el candidato para evaluar desempeños. • Carga de blancos que se utilizarán para llevar a cabo la función, como el material para lavar.
--------	--

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas con 30 minutos

Referencias de Información

- Guía de Autoformación y evaluación por Competencias "Operación de lavandería industrial".

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

Operación de lavandería industrial

Elemento 1 de 2

Preparar equipo e insumos para el lavado industrial de blancos

Elemento 2 de 2

Operar los equipos de proceso en el lavado industrial de blancos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0668	Preparar equipo e insumos para el lavado de blancos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara la lavadora para su operación:
 - Limpiando el interior y exterior del equipo con un trapo húmedo y limpio hasta retirar restos de suciedad, y
 - Verificando que los contenedores con los suministros químicos y detergentes tengan al menos la mitad de su capacidad de producto.
2. Prepara la dobladora automática de blancos planos para su operación:
 - Verificando que funciona al encenderlo,
 - Revisando que no esté en el modo protegido, y
 - Verificando que está libre de prendas atoradas.
3. Prepara la tómbola/secadora para su operación:
 - Limpiando el interior y el exterior del equipo con un trapo húmedo y limpio y el filtro/cajón atrapa pelusa con la mano/escoba hasta retirar restos de pelusa, y
 - Verificando que funciona al encenderla.

4. Prepara la dobladora automática de felpa para su operación:
 - Verificando que funciona al encenderla,
 - Revisando que no esté en el modo protegido, y
 - Verificando que está libre de prendas atoradas.
 5. Reporta anomalías en el equipo de lavandería:
 - Al momento de detectarlas, e
 - Informando al jefe inmediato/al área de mantenimiento la anomalía presentada.
- La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Tipos de fibras textiles.	Conocimiento
2. Tipos de suciedad.	Conocimiento
3. Manejo, uso y cuidados de productos químicos.	Conocimiento

NIVEL**GLOSARIO**

- | | |
|--|--|
| 1. Blancos: | Es la ropa ocupada en las habitaciones, hoteles, moteles, restaurantes y hospitales, siendo estos últimos tratados de manera especial. |
| 2. Dobladora automática de blancos planos: | Refiere al equipo donde se dobla de acuerdo con estándares específicos los diferentes tipos de blancos planos después de haber sido planchadas. |
| 3. Dobladora de felpa: | Es el equipo donde se dobla de acuerdo con estándares específicos los diferentes tipos de felpas. |
| 4. Lavandería Industrial: | Establecimiento para el lavado de prendas, instalado en una industria que genera una alta carga de trabajo, como hoteles, restaurantes, hospitales, etc. |
| 5. Tómbola: | Refiere a las secadoras para fibras textiles. |

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0669	Operar los equipos de proceso en el lavado industrial de blancos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recolecta los blancos a lavar en el chut/centros de consumo/pisos donde se generan los blancos sucios:
 - Separando los blancos que presenten daños/estén manchados, y
 - Acomodando los blancos en costales/carros contenedores sin tirarlos al suelo.
2. Organiza los blancos a lavar en los depósitos de ropa sucia:
 - Registrando el número de blancos que ingresan a la lavandería de acuerdo con su tipo y uso, y
 - Separándolos de acuerdo con su tipo y uso.
3. Lava los blancos en la lavadora:
 - Pesando cada carro contenedor/costal con los blancos, restando el peso del carro/costal,
 - Cargando una lavadora con capacidad acorde al peso y volumen de los blancos a lavar y conforme a los manuales de operación del establecimiento,
 - Verificando que la máquina suministre agua hasta el nivel requerido de acuerdo con el peso y tipo de blancos,
 - Programando en la lavadora el ciclo y fórmula de lavado acorde al tipo de blancos a procesar,

- Verificando que las compuertas de la lavadora estén cerradas herméticamente,
 - Parando la operación de la máquina cuando la alarma de la lavadora indique la finalización del lavado, y
 - Sacando los blancos lavados sin tirarlos al piso.
4. Seca los blancos lavados:
- Cargando una secadora con capacidad acorde al peso y volumen de los blancos a secar y conforme a los manuales de operación,
 - Programando en la secadora el ciclo de secado de acuerdo con el tipo de blancos a secar,
 - Sacando los blancos cuando la alarma de la secadora indique la finalización del secado, y
 - Verificando que los blancos que no requieren planchado estén totalmente secos.
5. Dobla felpas en la dobladora automática:
- Clasificándolas por tamaño y tipo,
 - Verificando que estén sin manchas, sin roturas y deshiladas, antes de alimentar la banda de la dobladora,
 - Separando las felpas nuevas, manchadas y deshiladas/viejas de acuerdo con lo especificado por el establecimiento,
 - Programando la dobladora de acuerdo con el tipo y tamaño de felpas a doblar,
 - Alimentando la banda de la máquina dobladora con las felpas de una por una,
 - Verificando que las felpas no se atoren en la banda,
 - Armando paquetes con felpas del mismo tipo, tamaño, cantidad y calidad especificada por el establecimiento,
 - Contando las felpas dobladas y empaquetadas, y
 - Trasladando los paquetes con las felpas a la ropería en el rack/carro contenedor sin tirarlos al piso.
6. Dobla blancos planos en la dobladora automática:
- Verificando que estén sin manchas y sin roturas, antes de alimentar las bandas de alimentación de la dobladora,
 - Separando los blancos planos nuevos, manchados y deshilados/viejos de acuerdo con lo especificado por el establecimiento,
 - Programando la temperatura del mangle dependiendo del tipo de blanco plano a planchar,
 - Lubricando los rodillos mediante la introducción de una sábana con cera,
 - Colocando las prendas manual/automáticamente en las bandas de alimentación/ alimentadora del mangle,
 - Clasificándolas de acuerdo al tamaño y por estado físico de las fibras,
 - Verificando que las prendas no se atoren en los rodillos/bandas de transporte,
 - Armando paquetes con prendas del mismo tipo, tamaño y con la cantidad y calidad especificada por el establecimiento,
 - Contando los blancos planos doblados y empaquetados, y
 - Trasladando los paquetes con los blancos planos a la ropería en el rack/carro contenedor sin tirarlos al piso.
7. Tiñe blancos:
- Seleccionando la lavadora asignada a este fin por el establecimiento,
 - Verificando que la carga a teñir es la determinada por el establecimiento,
 - Introduciendo la cantidad de colorante determinado por el establecimiento a los dosificadores de la lavadora y de acuerdo con el peso de la carga,
 - Programando el ciclo y fórmula de la lavadora,

- Introduciendo sal y vinagre a los dosificadores de la lavadora de acuerdo con la cantidad, peso, carga y conforme a lo especificado por el establecimiento cuando la alarma de la máquina lo indique, y
 - Sacando la carga cuando la alarma indique la finalización del teñido.
8. Fija color a blancos nuevos:
- Seleccionando la lavadora asignada a este fin,
 - Verificando que la carga a fijar color es la determinada por el establecimiento,
 - Programando el ciclo y fórmula de la lavadora,
 - Introduciendo la cantidad de sal y vinagre a los dosificadores de la lavadora de acuerdo con el peso de la carga y conforme a lo especificado por el establecimiento cuando la alarma de la máquina lo indique, y
 - Sacando la carga cuando la alarma indique la finalización del fijado.
9. Desgoma/desengoma blancos nuevos:
- Seleccionando la lavadora asignada a este fin,
 - Verificando que la carga a desgomar/desengomar es la determinada por el establecimiento,
 - Programando el ciclo y fórmula de la lavadora, y
 - Sacando la carga cuando la alarma indique la finalización del fijado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Formato de recepción de blancos sucios elaborado:
 - Tienen la fecha del día,
 - Describe el tipo de blancos que se recibe, e
 - Incluye la cantidad de blancos que se recibe.
2. La hoja de producción elaborada:
 - Indica las cantidades y tipo de blancos doblados, y
 - Tiene la fecha y nombre de la persona que lo elaboró.
3. Los blancos doblados manualmente:
 - Tienen las puntas contrarias alineadas entre sí, y
 - Cumplen con las condiciones de calidad especificadas por el establecimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Acciones a realizar en caso de que se atore una prenda en la dobladora/mangle. | Conocimiento |
| 2. Causas para que las prendas sean lavadas nuevamente. | Conocimiento |
| 3. Acciones a realizar después del teñido de blancos. | Conocimiento |
| 4. Acciones a realizar con blancos nuevos. | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|--------------------|--|
| 1. AHV: Iniciativa | La manera en que auxilia a sus compañeros en las tareas del departamento/área. |
| 2. AHV: Limpieza | La manera en que preserva su área de trabajo libre de basura y objetos ajenos a ella. |
| 3. AHV: Orden | La manera en que organiza los racks cerca de la dobladora para almacenar los blancos empaquetados. |

GLOSARIO

1. Blancos planos: Hace referencia a aquellas prendas tales como sábanas, manteles, fundas de almohadas servilletas entre otras.
2. Desgomar: Se refiere a la acción de lavar blancos nuevos.
3. Felpas: Hace referencia a los diferentes tipos y tamaños de toallas tapetes, entre otras.
4. Fórmula: Instrucciones de lavado que incluye información de cada paso del proceso: enjuague, lavado, blanqueado; tipo y cantidad de químico a aplicar; nivel y temperatura de agua requerida en cada paso; tiempo de cada proceso.
5. Mangle: Es el equipo donde son planchados todos los blancos planos. Existen diversos tipos de mangles de acuerdo con el medio de calentamiento y tipo de diseño.

Por su medio de calentamiento se clasifican en: Calentamiento por fuego directo, vapor y aceite térmico.

Por su diseño se clasifican en: uno, dos y tres rodillos, con molleton/sin molleton.

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0207	Operación de piscinas

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como operadores de piscinas, cuyas competencias incluyen la desinfección del cuerpo de agua, mantener el balance del agua, manipular químicos, mantener la circulación y filtración del cuerpo de agua, la seguridad en las instalaciones acuáticas, la temperatura del cuerpo de agua y la circulación del aire y elaborar bitácoras con el fin de minimizar las causas de contaminación y reducir los riesgos de enfermedades de aguas recreativas y accidentes de los usuarios y operadores de la piscina.

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

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

Descripción del Estándar de Competencia:

El estándar de competencia describe las actividades principales de las personas que tienen contacto con instalaciones acuáticas y realizan la desinfección del cuerpo de agua midiendo los niveles de cloro y dosificando las cantidades recomendadas de químicos, mantiene el balance del cuerpo de agua realizando lecturas de los elementos involucrados en el balance del cuerpo de agua y seleccionado los químicos a dosificar, manipula químicos para su dosificación y realizando pruebas químicas, mantiene la circulación y filtración del cuerpo de agua operando los equipos de circulación y filtración y elaborando reportes de revisión, mantiene la seguridad de las instalaciones acuáticas reportando a la instancia superior o a la administración de la instalación acuática cualquier anomalía en instalaciones eléctricas en zonas adyacentes a la instalación acuática tales como iluminaciones de jardín, conexiones eléctricas, conductos eléctricos, aparatos eléctricos, etc., mantiene la temperatura del cuerpo de agua y la circulación del aire inspeccionando las instalaciones y el funcionamiento del equipo de calefacción y elaborando bitácoras sobre químicos utilizados, incidentes ocurridos e inventarios.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

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

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:

Sector Turismo

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:**

3 años

5 años

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

Jefes de limpieza

Ayudante de plomeros e instaladores de tubería

Gerentes de Mantenimiento de máquinas y equipos mecánicos y electromecánicos

Gerentes de plantas potabilizadoras y de tratamiento

Operadores de plantas de tratamiento y/o potabilización

Ocupaciones asociadas:

Comercial

Servicio de piscinas

Mantenimiento de piscinas

Jefes de mantenimiento de hoteles, parques recreativos y/o balnearios

Superintendente de Mantenimiento

Director de Producción y Operaciones de Potabilización y Tratamiento de Agua

Gerente de Plantas Potabilizadoras y de Tratamiento de Agua

Jefe del Area de Potabilización y Tratamiento de Agua

Operador de Cloración

Operador de Equipo de Sedimentos

Operador de Planta Potabilizadora

Operador de Plantas para Tratamiento de Agua

Operador Instalaciones Abastecimiento de Agua

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

Operadores de Piscinas

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

71 Servicios de esparcimiento cultural y deportivo y otros servicios recreativos

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

Subsector:

713 Servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas y otros servicios recreativos

721 Servicios de alojamiento temporal

Rama:

7131 Parques con instalaciones recreativas y casas de juegos electrónicos

7211 Hoteles, moteles y similares

Subrama:

71131 Promotores con instalaciones para la presentación de espectáculos artísticos, deportivos y similares

71394 Clubes deportivos, balnearios y centros de acondicionamiento físico

72111 Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

Clase:

711311 Promotores del sector privado con instalaciones para la presentación de espectáculos artísticos, deportivos y similaresMEX.

711312 Promotores del sector público con instalaciones para la presentación de espectáculos artísticos, deportivos y similaresMEX

713111 Parques del sector privado con instalaciones recreativasMEX

713112 Parques del sector público con instalaciones recreativasMEX

713941 Clubes deportivos del sector privado MEX

713942 Clubes deportivos del sector público MEX

713943 Balnearios del sector privado MEX

713944 Balnearios del sector público MEX

713945 Centros de acondicionamiento físico pertenecientes al sector privado MEX

713946 Centros de acondicionamiento físico pertenecientes al sector público MEX

721111 Hoteles con otros servicios integradosMEX

721113 MotelesMEX.

721120 Hoteles con casino

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 de Profesionales de la Piscina, A.C. (APPAC)

Relación con otros estándares de competencia:

Estándares equivalentes

- N/A

Estándares relacionados

- N/A

Aspectos relevantes de la evaluación:

- | | |
|--------------------------|---|
| Detalles de la práctica: | <ul style="list-style-type: none"> • Para que el candidato pueda evidenciar su desempeño, deberá contar con situaciones de evaluaciones reales o simuladas realizando durante un turno de trabajo todos los elementos mencionados en el presente estándar de competencia. |
| Apoyos/Requerimientos: | <ul style="list-style-type: none"> • Instalación acuática con un cuerpo de agua que tenga equipo de filtración y calefacción. • Uniforme/ropa de trabajo completo. • Equipo de protección personal de acuerdo a los productos químicos que se usarán. • Kit para realizar análisis de los diferentes parámetros del balance y desinfección del agua. • Termómetro. |

Duración estimada de la evaluación:

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

Referencias de Información:

- Manual de Operador Certificado de Piscinas (CPO), Edición Español de la National Swimming Pool Foundation.

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

Operación de piscinas

Elemento 1 de 7

Desinfectar el cuerpo de agua

Elemento 2 de 7

Mantener el balance del cuerpo de agua

Elemento 3 de 7

Manipular químicos

Elemento 4 de 7

Mantener la circulación y filtración del cuerpo de agua

Elemento 5 de 7

Mantener la seguridad en las instalaciones acuáticas

Elemento 6 de 7

Mantener la temperatura del cuerpo de agua y la circulación del aire

Elemento 7 de 7

Elaborar bitácoras

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 7	E0747	Desinfectar el cuerpo de agua

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Mide los niveles de desinfección:
 - Tomando lectura del nivel de cloro libre con el método determinado por la instalación acuática,
 - Utilizando el nivel de cloro libre como punto de referencia de las mediciones subsecuentes,
 - Midiendo la temperatura del agua con el método determinado por la instalación acuática,
 - Contabilizando el número de usuarios de la instalación acuática desde el último tratamiento de desinfección,
 - Utilizando como elemento de cálculo el tipo de instalación donde se encuentra el cuerpo de agua: abierta o cerrada,
 - Utilizando como elemento de cálculo el tipo de uso de la instalación,
 - Consultando la bitácora de desinfección para establecer la hora y día del último tratamiento,
 - Midiendo el nivel de cloro combinado con el método determinado por la instalación acuática, y
 - Utilizando como elemento de cálculo las condiciones químicas del agua de suministro.

2. Dosifica el producto químico para desinfección:
 - Seleccionando el tipo de producto a usar en base a los niveles de desinfección,
 - Siguiendo las instrucciones del fabricante del producto químico,
 - Utilizando el equipo de seguridad establecido en la Hoja de Datos de Seguridad del Material,
 - Siguiendo los manuales y procedimientos de la instalación acuática,
 - Sin mezclar productos químicos fuera del cuerpo de agua,
 - Agregando los productos químicos en el cuerpo de agua, y
 - Agregando los productos químicos en el orden establecido por el procedimiento de la instalación acuática.
3. Atiende evento de emisión fecal tipo sólida:
 - Desalojando el cuerpo de agua afectado en el momento de identificar la emisión fecal,
 - Removiendo manualmente toda la materia fecal que sea posible del cuerpo de agua,
 - Desechando el material fecal en las instalaciones sanitarias de la instalación acuática,
 - Limpiando y desinfectando las herramientas utilizadas bajo el procedimiento indicado por la instalación acuática,
 - Colocando la red y la manguera de la aspiradora en la piscina durante todo el procedimiento de desinfección,
 - Elevando el nivel de cloro libre del cuerpo de agua a 2.0 p.p.m.,
 - Manteniendo el pH del cuerpo de agua entre 6.8 y 7.5 durante el tratamiento,
 - Manteniendo la temperatura del cuerpo de agua a 25° C o más alta durante el tratamiento,
 - Manteniendo la concentración de cloro libre 2.0 p.p.m., durante 25 minutos antes de volver a abrir la instalación, y
 - Manteniendo el sistema de filtración funcionando mientras la instalación alcanza y mantiene la concentración de cloro libre a 2.0 p.p.m. durante el proceso de desinfección.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El agua desinfectada:
 - Mantiene cloro libre entre 2.0 y 4.0 partes por millón (p.p.m.) durante el periodo de uso normal. El mínimo aceptado es 1.0 p.p.m. y el máximo 10.0 p.p.m., en caso de los Spas el cloro libre debe ser entre 3.0 a 5.0 p.p.m.,
 - Mantiene cloro combinado (CC) en la piscina en menos de 0.2 p.p.m. y menos 0.5 p.p.m. en un Spa, y
 - Mantiene un pH entre 7.2 y 7.5.
2. El informe del Evento Fecal Accidental (EFA) elaborado:
 - Indica la fecha,
 - Indica la hora,
 - Contiene el nombre de la persona que elabora el reporte,
 - Indica el tipo de EFA,
 - Indica el nivel de cloro libre antes, durante y al término del proceso,
 - Indica el nivel de pH antes, durante y al término del proceso,
 - Describe las acciones realizadas,
 - Indica el tiempo que tomó la desinfección, e
 - Indica la fecha y hora de apertura de la piscina al público.

La persona es competente cuando responde a las siguientes:

SITUACION EMERGENTE

1. Derrame de producto químico.

RESPUESTA ESPERADA

1. Actúa según procedimiento de la Hoja de Datos de Seguridad del Material y de manera coordinada con el procedimiento de prevención de accidentes de la instalación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. Acciones necesarias para la desinfección del cuerpo de agua en caso de una Emisión Fecal Accidental tipo diarrea (EFD).

Aplicación

GLOSARIO

1. Instalación acuática: Son todos aquellos espacios físicos que contienen una piscina.
2. Tipo de uso: Llámese al uso para el que se va a destinar la piscina: balneario, parque acuático, terapéuticas, etc.
3. Spa: Definición por sus siglas en latín Salute Per Aqua, se le conoce al cuerpo de agua caliente (cercano o un poco mayor a la temperatura del usuario), con sistema de circulación de agua e hidromasaje con fines terapéuticos, curativos y recreativos, NO de natación.
4. P.p.m: Partes por millón. Equivalente mgs/Lt o gramos/metro cúbico.
5. Piscina: La palabra piscina viene del latín y se utiliza para denominar un tipo de construcción que almacena agua con un sistema de circulación y filtrado.

Referencia	Código	Título
2 de 7	E0748	Mantener el balance del cuerpo de agua

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Toma lecturas de los elementos involucrados en el balance del cuerpo de agua:
 - Midiendo el nivel de pH con el método determinado por la instalación acuática,
 - Midiendo la dureza total con el método determinado por la instalación acuática,
 - Midiendo la temperatura con el método determinado por la instalación acuática,
 - Midiendo los sólidos disueltos con el método determinado por la instalación acuática,
 - Consultando la bitácora de las últimas lecturas registradas,
 - Realizando la medición del desinfectante y del nivel de pH con la misma frecuencia,
 - Realizando la medición de la alcalinidad total una vez a la semana o después de una tormenta,
 - Midiendo el ácido isocianúrico semanalmente, y
 - Midiendo las concentraciones de sal cuando se tengan sistemas de generación de cloro siguiendo las recomendaciones del fabricante.
2. Balancea el cuerpo de agua:
 - Seleccionando el tipo de producto a usar de acuerdo a las lecturas previamente registradas,
 - Siguiendo las instrucciones del fabricante del producto a utilizar,
 - Utilizando el equipo de seguridad establecido en la Hoja de Datos de Seguridad del Material,
 - Dosificando productos químicos siguiendo los manuales y procedimientos de la instalación acuática,
 - Sin mezclar productos químicos fuera del cuerpo de agua,

- Agregando los productos químicos en el cuerpo de agua, y
- Agregando los productos químicos en el orden establecido por el procedimiento de la instalación acuática.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El cuerpo de agua balanceado:
 - Tiene el pH entre 7.2 y 7.6,
 - Tiene la alcalinidad total entre 80.0 a 120.0 p.p.m.,
 - Tiene la dureza de total entre 150.0 a 250.0 p.p.m. siendo aceptable hasta 800.0 p.p.m. en instalaciones acuáticas,
 - Tiene los sólidos disueltos totales (SDT) sin exceder 1,500.0 p.p.m. con referencia al SDT del momento de inicio de funcionamiento,
 - Tiene el ácido isocianúrico en instalaciones acuáticas al aire libre (abierta) entre 40.0 a 80.0 p.p.m. siendo el máximo 150.0 p.p.m., y
 - Tiene el Acido Isocianúrico en instalaciones acuáticas techadas (cerradas) entre 30.0 a 50.0 p.p.m. siendo el máximo 100.0 p.p.m.

Referencia	Código	Título
3 de 7	E0749	Manipular químicos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Dosifica manualmente los productos químicos:
 - Usando equipo de protección personal indicado en la Hoja de Datos de Seguridad del Material,
 - Suministrando los productos químicos en una instalación acuática comercial cuando está cerrada al público,
 - Manteniendo en funcionamiento el sistema de circulación mientras se dosifica el producto químico, y
 - Abriendo la instalación acuática hasta que los productos químicos se hayan dispersado adecuadamente por el tiempo establecido en el procedimiento de operación.
2. Dosifica mecánicamente los productos químicos:
 - Siguiendo las instrucciones indicadas del fabricante del dosificador.
3. Realiza las pruebas químicas:
 - Siguiendo las instrucciones del fabricante del equipo analizador,
 - Revisando la caducidad de los reactivos, y
 - Realizando la prueba del desinfectante y pH como mínimo dos veces al día.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los productos químicos almacenados:
 - Tienen las etiquetas del producto legibles,
 - Se encuentran en un lugar seco y fuera del alcance de personal no autorizado,
 - Están en contenedores cerrados,
 - Están separados cuando exista el riesgo de que la mezcla produzca una reacción violenta según Hoja de Datos de Seguridad del Material, y
 - Se encuentran acomodados de acuerdo al procedimiento establecido por la instalación acuática.
2. El reporte de los dosificadores de productos químicos elaborado:

- Indica la fecha,
- Contiene el nombre de la persona que elabora el reporte, e
- Indica si han sido evaluados y certificados por una organización autorizada como la NSF (Internacional).

GLOSARIO

1. NSF (Internacional): La National Science Foundation es una agencia del gobierno de Estados Unidos independiente que impulsa investigación y educación fundamental en todos los campos no médicos de la Ciencia y la Ingeniería.

Referencia	Código	Título
4 de 7	E0750	Mantener la circulación y filtración del cuerpo de agua

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Opera el equipo de circulación y filtración:
 - Siguiendo las instrucciones de la placa de datos en los equipos de circulación,
 - Inspeccionando diariamente el sistema de circulación, a lo largo de toda la instalación,
 - Cerrando la instalación acuática si se detecta cualquier elemento roto o agrietado,
 - Abriendo la instalación acuática cuando el elemento roto sea reemplazado o reparado,
 - Utilizando la lectura de los manómetros, vacuómetros y flujómetros para detectar fallas de circulación en el sistema, basado en los parámetros normales de operación establecidos por el fabricante,
 - Retrolavando el filtro en base a los parámetros indicados por el fabricante. En el caso de arena éste se realiza cuando la presión del filtro incrementa de 8 a 10 psi (0.5 a 0.7 Kgs/cm²) sobre la presión inicial, y
 - Solicitando ayuda profesional externa certificada para el mantenimiento o reparación de motores, cuando el manual de la instalación acuática así lo indique o se detecten fallas de funcionamiento.

La persona es competente cuando responde a las siguientes:

SITUACION EMERGENTE

- En caso de existir atrapamiento.

RESPUESTA ESPERADA

- Activar el interruptor de emergencia y pedir apoyo del servicio médico para evaluar a la persona afectada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- El reporte de motores y bombas certificadas elaborado:
 - Indica la fecha de elaboración,
 - Contiene el nombre de la persona que lo elaboró,
 - Especifica si cumplen con certificaciones de laboratorios UL o NSF Internacional,
 - Especifica si cumplen estándares de diseño de la Asociación Nacional de Fabricantes Eléctricos (NEMA) cuando los motores sean de un caballaje mayor a 5 HP, e
 - Incluye la fotografía de la placa del motor o bomba.
- El equipo de circulación y filtración operando entregado:
 - Está funcionando dentro de los parámetros normales indicados por el fabricante,

- Tiene los tiempos de rotación del agua acordes a los diferentes tipos de instalaciones:
 - o Piscina 6 horas,
 - o Spas 30 minutos,
 - o Piscinas para chapotear 1 a 2 horas,
 - o Balnearios/parques acuáticos y piscinas especializadas 1-4 horas,
 - o Piscinas terapéuticas 3 horas.
- Tiene las rejillas de los drenes de fondo y los tapones de boquillas de aspirado/succión instaladas, aseguradas, y en buenas condiciones conforme a los parámetros del fabricante, y
- Tiene grabados los estándares ANSI/ASME A112.19.8-2007 en las rejillas de los drenes de fondo.

GLOSARIO

1. ASME: Es el acrónimo de American Society of Mechanical Engineers (Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos). Es una asociación profesional, que además ha generado un código de diseño, construcción, inspección y pruebas para equipos. Entre otros, calderas y recipientes a presión.
2. Tiempo de rotación: Es el tiempo requerido para que el sistema de circulación mueva la cantidad de litros equivalentes al volumen de agua en la piscina a través del equipo de filtración.

Referencia	Código	Título
5 de 7	E0751	Mantener la seguridad en las instalaciones acuáticas

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Mantiene la seguridad de la instalación acuática:
 - Removiendo el agua estancada en la cubierta dentro de los 30 minutos siguientes a una precipitación, y
 - Reportando a la instancia superior o a la administración de la instalación acuática cualquier anomalía en instalaciones eléctricas en zonas adyacentes a la instalación acuática tales como iluminaciones de jardín, conexiones eléctricas, conductos eléctricos, aparatos eléctricos, etc.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La instalación acuática asegurada:
 - Tiene anuncios visibles a los usuarios advirtiendo sobre sitios restringidos,
 - Tiene anuncios visibles a los usuarios advirtiendo sobre la prohibición del uso de la instalación acuática cuando esté en tratamiento químico o tenga una cubierta total o parcialmente puesta,
 - Tiene el reglamento para el uso de las instalaciones acuáticas en uno o varios lugares visibles a los usuarios,
 - Tiene las áreas de no clavados marcadas con anuncios de "NO SE PERMITE PRACTICAR CLAVADOS",
 - Tiene las áreas de clavados marcadas con anuncios que prohíben la natación, recreación o cualquier otra actividad,
 - Tiene las conexiones del equipo de clavados apretadas y fijas a las bases conforme al manual de operación y mantenimiento del equipo,
 - Tiene las orillas del equipo de clavados libres de filos,
 - Tiene el reglamento del uso del tobogán a la vista de los usuarios,
 - Tiene anuncios de advertencia para prevenir lesiones y para ayudar a tratar algún lesionado,
 - Tiene el área de andén de las instalaciones acuáticas libre de equipo y artículos personales en una distancia de 1.22 metros desde la orilla del cuerpo de agua, y

- Tiene el andén de las instalaciones acuáticas libres de objetos de vidrio en una distancia de 1.22 metros desde la orilla del cuerpo de agua.
2. El reporte sobre la cubierta elaborado:
 - Indica la fecha de elaboración,
 - Contiene el nombre de la persona que lo elaboró, e
 - Indica si cumple con los estándares establecidos por la Sociedad Americana para Evaluación y Materiales (ASTM) en el Estándar F1346-91 (reaprobada en 2003).
 3. Las instalaciones eléctricas aseguradas:
 - Tienen toma de tierra,
 - Están a distancias seguras de acuerdo a los parámetros indicados en los manuales de la instalación acuática,
 - Tienen interruptores de circuito de falla de tierra (GFCIs),
 - Están diseñadas para uso subacuático, según especificaciones del fabricante,
 - Tienen advertencias, señalamientos y procedimientos de seguridad,
 - Tienen las lámparas subacuáticas libres de filtraciones, óxido y sarro,
 - Tienen los registros eléctricos libres de humedad y óxido,
 - Están colocados fuera de los andadores, y
 - Cuenta con arrancadores, interruptores, tableros eléctricos, conexiones falla a tierra y conexiones de equipo eléctrico colocados según el manual o procedimiento establecido por la instalación acuática.
 4. El equipo de seguridad entregado:
 - Contiene una vara ligera, no telescópica, para alcanzar como mínimo 3.66 metros, y una de 4.88 metros cuando el tamaño del cuerpo de agua exceda los 20 m² de superficie,
 - Contiene una boya con un diámetro exterior de 38 a 61 cm, al cual se le ha adherido una cuerda para aventar con un diámetro de .64 a .95 cm. y con una longitud mínima de dos tercios de la piscina en su parte más ancha,
 - Contiene una cuerda y línea de flotación, separando el área poco profunda del área profunda,
 - Contiene un tubo de rescate por cada salvavidas en guardia,
 - Contiene una o más camillas con un mínimo de tres cinturones,
 - Contiene un inmovilizador de la cabeza para lesiones de la espalda y cuello,
 - Contiene un botiquín de primeros auxilios que cumpla con los requisitos de la OSHA, y
 - Contiene un número telefónico de emergencia.

La persona es competente cuando responde a las siguientes:

SITUACION EMERGENTE

1. Durante una tormenta eléctrica.

RESPUESTA ESPERADA

1. Desaloja la instalación a los usuarios del cuerpo de agua, del andén y zonas adyacentes.

Referencia	Código	Título
6 de 7	E0752	Mantener la temperatura del cuerpo de agua y la circulación del aire.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inspecciona las instalaciones y el funcionamiento del equipo de calentamiento de agua:
 - Diariamente,

- Antes de abrir las instalaciones acuáticas a los usuarios, y
- Recorriendo todo el equipo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El equipo de calentamiento de agua funcionando entregado:
 - Está libre de fugas de gas (según sea el caso dependiendo del sistema de calefacción: refrigerante-bombas de calor, L.P. o gas natural-calentador de gas),
 - Tiene conexiones eléctricas instaladas según el bajo las especificaciones del fabricante,
 - Tiene los elementos de seguridad o controladores de los equipos funcionando dentro de las especificaciones recomendadas por el fabricante,
 - Tiene su sistema de ventilación funcionando bajo las especificaciones recomendadas por el fabricante, y
 - Los indicadores de la temperatura tienen lecturas coincidentes con la temperatura real del cuerpo de agua.
2. La temperatura del cuerpo de agua regulada:
 - Está entre 28°C y 32°C para instalaciones recreativas,
 - Está entre 32°C a 40°C para instalaciones terapéuticas y SPA,
 - Está entre 25.5°C a 27°C para instalaciones deportivas, y
 - Está dentro de los parámetros determinados por la FINA para uso de competencia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Niveles de humedad normales en instalaciones acuáticas cerradas establecidas por la Asociación de Profesionales de la Piscina, A.C. (APPAC). Conocimiento
2. Flujo de aire instalaciones acuáticas cerradas establecidas por la Asociación de Profesionales de la Piscina, A.C. (APPAC). Conocimiento
3. Velocidad del aire dentro de instalaciones acuáticas cerradas establecidas por la Asociación de Profesionales de la Piscina, A.C. (APPAC). Conocimiento
4. Temperaturas de las instalaciones acuáticas cerradas establecidas por la Asociación de Profesionales de la Piscina, A.C. (APPAC). Conocimiento

Referencia	Código	Título
7 de 7	E0753	Elaborar Bitácoras

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro diario de químicos de piscina elaborado:
 - Indica la fecha del tratamiento,
 - Indica la hora del tratamiento,
 - Indica el nivel de cloro,
 - Indica el nivel de cloro combinado,
 - Indica el nivel de pH,
 - Indica la alcalinidad total,
 - Indica el nivel de ácido cianúrico,
 - Indica el nivel de dureza,
 - Indica la temperatura del agua,
 - Indica el nivel de SDT,

- Indica la Cantidad de usuarios, e
 - Indica cantidades añadidas en apertura y cierre.
2. El reporte de incidentes elaborado:
- Indica la fecha del incidente,
 - Indica la instalación acuática en la que ocurrió,
 - Indica dirección de las personas involucradas,
 - Indica datos de contacto de las personas involucradas,
 - Indica sexo de las personas involucradas,
 - Indica edad de las personas involucradas,
 - Indica clase o actividad en la cual se registró,
 - Indica qué estaba haciendo la persona lesionada cuando se lesionó,
 - Indica nombre y lugar del supervisor(es), salvavidas, u otro personal presente al momento del accidente,
 - Describe las lesiones de las personas involucradas,
 - Indica el tipo de lesión de las personas involucradas,
 - Indica qué procedimiento de primeros auxilios se administró a las personas involucradas,
 - Indica si se prestó ayuda médica a las personas involucradas,
 - Indica si se llamó al Servicio Médico de Urgencia,
 - Describe lo que pasó en el accidente,
 - Incluye el nombre, dirección y firma de testigos,
 - Incluye el nombre de quien llena el reporte, e
 - Incluye la firma, fecha y puesto de la persona que llena el reporte.
3. El reporte de verificación de inspección de la piscina de tipo spa elaborado:
- Indica la fecha de elaboración,
 - Indica la dirección de la instalación,
 - Indica la ciudad, entidad federativa y código postal de la instalación,
 - Incluye el teléfono de la instalación,
 - Indica año en que se construyó la piscina tipo spa,
 - Incluye el nombre de la persona responsable de la instalación,
 - Incluye el nombre de la persona responsable de mantenimiento de la instalación,
 - Incluye el nombre de la persona responsable de la administración de la instalación,
 - Indica si las cubiertas de los drenes de fondo están atornilladas firmemente y de acuerdo a las especificaciones del fabricante,
 - Indica si las cubiertas del drenaje principal se observan claramente desde cualquier punto del andén,
 - Indica si se proveen cubiertas múltiples principales o cubiertas de drenaje con la impresión del estándar ANSI/ASME A112.19.8-2007,
 - Indica si el sistema de circulación está proporcionando una distribución uniforme del agua a través de la piscina para prevenir peligros,
 - Describe si la piscina se aspira diariamente o como lo indica el procedimiento de la instalación,
 - Describe si se observan desechos en el fondo,
 - Indica el tipo de aspirador que se utiliza en la instalación,

- Indica si tiene una válvula de escape hidrostático en las piscinas donde hay congelamientos o el manto freático es alto,
 - Indica si se observa crecimiento de alga en la piscina,
 - Indicar si el recubrimiento o pintura del cuerpo de agua está en buenas condiciones, no haya piedras o mosaicos rotos, agrietados o flojos,
 - Indica si el vaso de la piscina tiene grietas,
 - Describe de qué material está construida la piscina,
 - Describe si la presencia de minerales o metales disueltos ha causado manchas o decoloración,
 - Describe si existe un espacio adecuado para el almacenamiento de productos químicos,
 - Indica si las salidas de emergencia no tienen candado, las barras de rompimiento de vidrio estén funcionando y que la alarma de emergencia se active al abrir la puerta de emergencia,
 - Indica si existen luminarias rotas o deterioradas,
 - Describe el sistema de iluminación de emergencia,
 - Describe si el destello de la luz natural interfiere con la habilidad de ver debajo de la superficie del agua,
 - Describe si el destello de la luz artificial interfiere con la habilidad de ver debajo de la superficie del agua,
 - Indica si hay instalados interruptores de circuito falla a tierra (GFCI),
 - Describe el material con el que está construida la superficie de la terraza,
 - Indica si los pisos que conducen a la piscina son antideslizantes,
 - Describe la ubicación del equipo de rescate y sus condiciones de operación,
 - Indica si las reglas de uso de la piscina están en lugar visible,
 - Indica la capacidad máxima de bañistas en el mismo momento,
 - Indica si la temperatura del agua se mantiene entre los niveles aceptables para las actividades de la piscina,
 - Indica si el operador de la piscina está certificado a través de programas de certificación,
 - Indica si los receptáculos de basura están cubiertos y se vacían con regularidad,
 - Describe si hay existencia de olores desagradables o vapores irritantes,
 - Indica la temperatura del aire, y
 - Describe el sistema controlador de aire.
4. El reporte de inventario de equipo de piscina elaborado:
- Contiene la lista de los componentes del equipo,
 - Indica la fecha de la compra de cada componente,
 - Indica los fabricantes de cada componente,
 - Contiene la foto de la placa del equipo, y
 - Contiene el manual de operación del equipo.

I.- Datos Generales

Código:

EC0183

Título:

Prestación del servicio al cliente del Negocio Spa

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de informar acerca de los servicios y productos que se ofrecen en un Spa y satisfacer las necesidades de los clientes, recibiendo al cliente, atendiendo al cliente y obteniendo la evaluación del cliente sobre el servicio proporcionado.

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

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

Descripción del Estándar de Competencia:

Este EC contempla las funciones que una persona realiza para brindar la atención a los clientes que contratan los servicios dentro de un Spa, como recibir al cliente dando la bienvenida e identificando el tipo de servicio y/o producto requerido, atender al cliente proporcionando información sobre los productos y/o servicios solicitados y obtener la evaluación del cliente sobre el servicio proporcionado abordando al cliente e indagando si su requerimiento fue cubierto.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Masajes y Servicios de SPA

Fecha de aprobación por el Comité

Fecha de publicación

Técnico del CONOCER:

en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización

Tiempo de vigencia del Certificado

del EC:

de competencia en este EC:

3 años

3 años

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

Módulo Ocupacional

Gerentes de establecimiento comercial

Ocupaciones:

Gerente de tienda

Gerente de compras

Gerente de ventas

Vendedores especializados

Empleados de venta y/o renta de bienes o servicios

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

Sector:

71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos

Subsector:

713 Servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas y otros servicios recreativos

Rama:

7139 Otros servicios recreativos

Subrama:

71394 Clubes deportivos y centros de acondicionamiento físico

Clase:

713941 Clubes deportivos del sector privadoMEX

713942 Clubes deportivos del sector públicoMEX.

713943 Centros de acondicionamiento físico del sector privadoMEX

713944 Centros de acondicionamiento físico del sector públicoMEX

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

Aspectos relevantes de la evaluación:

Detalles de la práctica:	<ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o de forma simulada. Las actividades iniciarán con la recepción de un cliente y su atención durante todo el proceso hasta que deja el establecimiento. Podrán utilizarse múltiples clientes con el fin de complementar la evaluación de reactivos.
Apoyos:	<ul style="list-style-type: none"> • Areas de recepción en un establecimiento Spa, materiales y suministros propios de los productos comercializados en el lugar, equipo y software de gestión de clientes.

Duración estimada de la evaluación:

Tiempo estimado de evaluación en gabinete: 2 horas

Tiempo estimado de evaluación en campo: 1 hora

Tiempo total estimado: 3 horas

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

Prestación del servicio al cliente del Negocio Spa.

Elemento 1 de 3

Recibir al cliente del Negocio Spa.

Elemento 2 de 3

Atender al cliente del Negocio Spa.

Elemento 3 de 3

Obtener la evaluación del cliente sobre el servicio proporcionado por el Negocio Spa.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0777	Recibir al cliente del Negocio Spa

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Da la bienvenida al cliente:
 - Saludando de acuerdo al horario e idioma del cliente.
2. Identifica el tipo de servicio y/o producto requerido:
 - Solicitando al cliente información sobre su necesidad,
 - Confirmando el requerimiento del cliente mediante formulación de preguntas, y
 - Preguntando al especialista sobre la pertinencia del servicio solicitado por el cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro del cliente elaborado:
 - Contiene el nombre, datos de contacto y la edad del cliente,
 - Indica el tipo de servicio solicitado,
 - Describe el tipo de productos a utilizar,
 - Especifica la clasificación del cliente de acuerdo a su tipología, y
 - Se encuentra archivado de acuerdo a lo establecido por el Negocio Spa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Lenguaje corporal en el entorno del Negocio Spa: <ul style="list-style-type: none"> • Definición de posturas y posiciones. • Las partes del cuerpo y sus movimientos expresivos. • Tipos de gestos y su interpretación. 2. Tipología del cliente Spa: <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación del cliente de negocios. • Clasificación del cliente del ocio. • Clasificación demográfica. 3. Comunicación verbal y no verbal: <ul style="list-style-type: none"> • Principios de la comunicación verbal. • Principios de la comunicación no verbal. • Principales características de la comunicación verbal y no verbal. 4. Elementos del sistema de manuales internos para el registro y control del cliente del Negocio Spa que permitan: <ul style="list-style-type: none"> • Captura de datos. • Modificación de datos. • Mantener la seguridad de transacciones. • Almacenamiento de datos. | <p>Comprensión</p> <p>Conocimiento</p> <p>Conocimiento</p> <p>Aplicación</p> |
|--|--|

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE:

1. El cliente se presenta con alguna alteración física o emocional identificable y desea el servicio de Spa.

RESPUESTA ESPERADA:

1. Canalizarlo a la enfermería para que sea revisado por un experto, verificar que se le aplique la hoja clínica.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|------------------|--|
| 1. AHV: Limpieza | La manera en que se presenta a sus labores con la ropa libre de manchas y arrugas, los zapatos limpios además de presentarse con el cabello recogido, uñas limpias, cumple con los lineamientos y protocolo de la institución. |
| 2. AHV: Orden | La manera en que el equipo e insumos propios de su función y los requeridos para la prestación del servicio se encuentran limpios, en su espacio de trabajo y en condiciones de uso. |

GLOSARIO

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Comunicación no verbal: | Es el proceso de comunicación mediante el envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, se da mediante señales, símbolos o emblemas y carecen de estructura sintáctica verbal. |
| 2. Comunicación verbal: | Es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes siendo sus dos principales formas la escrita y la oral. Es importante considerar el uso de un código común al emisor y al receptor. |
| 3. Lenguaje corporal: | El lenguaje corporal es aquel que se transmite a través de gestos y posturas, se transmiten a través del movimiento, como la expresión facial y el movimiento de ojos, manos, piernas, pies y cuerpo en general. |
| 4. Medio de registro: | Se entiende como el producto tangible del conocimiento que se encuentra registrado en distintos medios y/o soportes de almacenamiento que sustentan el contenido documental. |
| 5. Tipología del cliente: | Denominación técnica para clasificar al cliente de acuerdo a características, atributos y actitudes, como un cliente frecuente u ocasional. |

Referencia	Código	Título
2 de 3	EC0666	Atender al cliente del Negocio Spa

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Proporciona Información al cliente sobre el tipo de servicio y/o producto solicitado:
 - Seleccionando el medio de comunicación para informar acorde a la condición del cliente,
 - Utilizando el medio de comunicación de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Negocio Spa,
 - Proporcionando información por escrito, y
 - Recomendando al cliente las opciones del servicio.
2. Proporciona las características al cliente sobre el servicio y/o producto solicitado:
 - Indicando el número de sesiones de acuerdo al servicio solicitado,
 - Indicando la fecha y el horario de cada sesión,

- Mencionando la duración total del servicio,
 - Informando sobre el lugar donde se llevará a cabo el servicio,
 - Mencionando las técnicas de masaje a utilizar,
 - Informando sobre el procedimiento y secuencia del masaje,
 - Describiendo el tipo de producto a emplear, e
 - Informando sobre las condiciones para aplicar el producto.
3. Atiende al cliente previo al servicio:
- Indicándole el tiempo de espera para recibir el servicio,
 - Ofreciéndole el consumo de bebidas o infusiones acordes al tipo de servicio solicitado y a los lineamientos del Negocio Spa,
 - Presentando al especialista que brindará el servicio solicitado con el cliente,
 - Preguntando al cliente si tiene alguna necesidad antes del servicio, y
 - Comentando con el cliente si éste ya se encuentra en condiciones para aplicarle el servicio de masaje.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de sesiones para el servicio elaborado:
 - Contiene el nombre, datos de contacto y la edad del cliente,
 - Describe los servicios contratados,
 - Indica el número de sesiones a realizar,
 - Indica la fecha de las sesiones,
 - Indica el tiempo de duración del servicio por sesión, y
 - Describe las condiciones generales necesarias para la prestación del servicio y/o producto conforme a los lineamientos del Negocio Spa.
2. La nota de consumo elaborada:
 - Contiene el nombre del Negocio Spa,
 - Contiene el nombre del cliente,
 - Indica el número de sesión que tomó el cliente,
 - Indica la fecha en que se realizó el servicio,
 - Contiene el desglose del servicio con el costo unitario,
 - Indica el consumo de bebidas o infusiones, e
 - Incluye el voucher de pago del consumo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Características principales de los usos, beneficios y contraindicaciones acerca de las técnicas de masaje:
 - Shiatsu
 - Ayurvédico
 - Polaridad
 - Drenaje Linfático Manual
 - Aromaterapia
 - Reiki
 - Sueco

Conocimiento

- Quiromasaje
 - Deportivo
 - Rolfinfing
 - Californiano
 - Reflexología podal
 - Tailandés
 - Tui na
 - Tibetano
 - Lomi-lomi
2. Principales elementos de las técnicas de masaje:
- Método de aplicación del masaje Conocimiento
 - Condiciones ambientales de aplicación
 - Condiciones físicas del cliente necesarias para la aplicación
 - Condiciones emocionales del cliente necesarias para la aplicación
3. Condiciones establecidas por el fabricante de productos principales para su aplicación:
- Método de aplicación Conocimiento
 - Prevención antes de uso
 - Beneficios
 - Contraindicaciones

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE:

1. Durante la aplicación o ingesta de un producto el cliente presenta una alergia.

RESPUESTAS ESPERADAS:

1. Suspender el producto atendiendo las indicaciones de la etiqueta del producto y dar aviso al especialista conforme a los lineamientos del Negocio Spa.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. AHV: Cooperación | La manera en que se coordina con los compañeros de trabajo para realizar sus labores de manera eficiente |
| 2. AHV: Iniciativa | La manera que ofrece alternativas de trabajo y soluciones ante situaciones variadas. |
| 3. AHV: Responsabilidad | La manera en que atiende al momento, las distintas necesidades de los clientes. |

GLOSARIO

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. Ficha técnica: | Documento en el cual se determinan las acciones y recomendaciones que deben realizarse para la atención de los clientes antes de iniciar una sesión de masaje. |
| 2. Lineamientos institucionales: | Reglas o requerimientos que se deben utilizar y seguir como condiciones generales para la actividad de trabajo y definidas en el ámbito del centro de trabajo. |
| 3. Sesiones: | Espacio de tiempo determinado por el especialista que brindará el servicio solicitado por el cliente. |

4. Técnicas de masaje: Se entiende como la actividad que realiza un terapeuta corporal para ejecutar y aplicar los conocimientos específicos respecto a una modalidad definida en la aplicación de masajes.
5. Voucher de pago: Documento físico en el cual se estipula la cuota de pago por los servicios realizados o productos vendidos dentro de un establecimiento.

Referencia Código Título

3 de 3 E0667 Obtener la evaluación del cliente sobre el servicio proporcionado por el Negocio Spa

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al cliente al término del servicio:
 - Preguntando de forma oral si su requerimiento fue cubierto,
 - Ofreciendo recomendaciones para el uso de otros servicios, y
 - Aplicando la evaluación del servicio proporcionado a través del medio establecido por el negocio Spa.
2. Cierra el servicio proporcionado:
 - Agradeciendo al cliente el consumo del servicio y/o producto,
 - Haciendo la invitación a regresar nuevamente, y
 - Despidiéndose de acuerdo al horario y al tipo de idioma del cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La evaluación del servicio elaborada:
 - Contiene la encuesta de calidad del servicio establecida por el Negocio Spa, y
 - Se encuentra archivada de acuerdo al procedimiento establecido por el Negocio Spa.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. AHV: Amabilidad La manera en la cual solicita al cliente responder a la encuesta de calidad del servicio y brinda tiempo suficiente para responderla.

GLOSARIO

1. Encuesta de calidad: Herramienta con la cual se mide la calidad del servicio brindado a los consumidores mediante un número de preguntas preestablecidas con anterioridad.
2. Evaluación de servicio: Instrumento mediante el cual se recopila información acerca de los servicios y/o productos ofertados.

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

(R.- 350221)

