

**ACUERDO SO/IV-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 EC0282, EC0281, EC0285, EC0300, EC0306, EC0314, EC0289 y EC0283.**

---

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

#### **CONSTANCIA DE ACUERDO**

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

#### **ACUERDO SO/IV-12/10.01,S**

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

1. Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial
2. Asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica
3. Maquinado de piezas por control numérico
4. Autonomía e iniciativa personal en la ejecución de actividades en los centros de trabajo
5. Reclutamiento y selección de personal operativo y administrativo
6. Manejo práctico del vino en establecimientos de venta y consumo
7. Preparación de mezclas para la obtención de conservas alimenticias
8. Operación de grúa a bordo de buque

#### **I.- Datos Generales**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC0282	Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial

#### **Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que informan al acreditado hipotecario sobre su situación crediticia en materia de solución hipotecaria, lo orientan para encontrar las alternativas de solución basadas en su condición laboral, social y económica, y reportan condiciones de la negociación pactada con éste.

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 EC describe la actividad del asesor en materia hipotecaria por vía extrajudicial desde que se presenta con el titular de la cuenta, informa el motivo de la visita, identifica la capacidad de pago, cierra con una negociación e informa sobre dichas negociaciones, apegándose al contenido de los artículos que conforman el código de ética de la APCOB, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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.

Se actualiza el Estándar de Competencia EC 0082 Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2009.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el Estándar de Competencia EC 0082 "Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial", tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de cinco meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Estándar de Competencia.

**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 supervisor, se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**

Cobranza.

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

3 de octubre de 2012

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

**Periodo de revisión/actualización del EC:**

5 años

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

5 años

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

Cobradores, pagadores y prestamistas

**Ocupaciones asociadas**

Cobrador y empleado de crédito y cobranza

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

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

**Subsector:**

561 Servicios de apoyo a los negocios

**Rama:**

5614 Servicios de apoyo secretarial, fotocopiado, cobranza, investigación crediticia y similares

**Subrama:**

56144 Agencias de cobranza

**Clase:**

561440 Agencias de cobranza

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**

- Consultores e Investigadores en Administración, S.C
- Servicios Técnicos de Cobranza, S.C
- SIV Servicios Integrales de Vivienda, S.C
- Consorcio Jurídico Mendoza Guzman y Asociados
- INFONAVIT

**Relación con otros estándares de competencia**

Estándares relacionados

- EC 0083 Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica: • Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en campo 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.

- Apoyos/Requerimientos:
- Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se lleve a cabo en campo: un acreditado hipotecario con un adeudo/saldo vencido, teléfono celular o, en su caso, formatos para llenarlos durante la entrevista y la negociación.
  - Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se lleve a cabo a través de una simulación: un ejemplo de un adeudo/saldo vencido, una persona que represente al titular de la cuenta que no sea el evaluador y que cuente con conocimientos básicos sobre la actividad de asesoría, teléfono celular o, en su caso, formatos para llenarlos durante la entrevista y la negociación.

**Duración estimada de la evaluación**

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

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

**Estándar de Competencia**

Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial

**Elemento 1 de 3**

Informar al acreditado hipotecario el estatus de su situación crediticia

**Elemento 2 de 3**

Orientar al acreditado hipotecario sobre las alternativas para regularizar su situación crediticia

**Elemento 3 de 3**

Reportar el estatus y condiciones de la negociación con el acreditado hipotecario para regularizar su situación crediticia

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0971	Informar al acreditado hipotecario el estatus de su situación crediticia

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Se presenta ante el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada:
  - Diciéndole su nombre completo, el nombre de la empresa donde labora y a la que representa y el objetivo de su visita,
  - Identificándose con la credencial de la empresa a la que representa, y
  - Comunicándose con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada mediante los guiones definidos por la institución otorgante del crédito.
2. Explica al acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada, el estatus de su situación crediticia:
  - Indicándole la unidad en que está otorgado su crédito hipotecario pesos/veces salarios mínimos/UDIS,
  - Recordándole la fecha límite de su pago mensual,
  - Indicándole el monto del saldo total de su crédito, el número de meses omisos y el importe total de las omisiones,

- Mencionándole las consecuencias actuales de la omisión de los pagos de su crédito hipotecario y las acciones a seguir para regularizar su situación crediticia, y
- Respondiendo todas las dudas/preguntas que el acreditado hipotecario tenga sobre su situación crediticia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El diagnóstico de evaluación de visita al acreditado hipotecario, llenado:
  - Contiene copia/imagen electrónica por anverso y reverso de la identificación oficial del acreditado/persona autorizada y la encuesta de diagnóstico correspondiente al crédito hipotecario,
  - Incluye la aceptación /negativa electrónica/firma del acreditado/persona autorizada en cada hoja, la cual corresponde con la de su identificación oficial y según el caso, con la copia/imagen electrónica del poder notarial, la copia/imagen electrónica del acta de matrimonio/la copia /imagen electrónica del acta de nacimiento de los hijos,
  - Corresponde con el producto de regularización acordado con el acreditado.
  - Especifica el parentesco que tiene la persona que habita la vivienda, que recibe al asesor en materia de solución hipotecaria, con el acreditado hipotecario,
  - Señala si la persona que habita la vivienda hipotecada lo hace en calidad de titularidad/invasión/renta/préstamo/traspaso/abandono,
  - Incluye una fotografía y una descripción del estado físico de la vivienda hipotecada;
  - Solicita número telefónico del domicilio/recados/trabajo/celular/correo electrónico del acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada, y
  - Contiene las causas por las cuales ha presentado morosidad en sus pagos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. El contenido de los artículos 1, 3, 6, 14, 16, que son parte del código de ética de la APCOB.	Aplicación
2. El contenido del artículo 13 que es parte del código de ética de la APCOB.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que interactúa con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada de forma suave y conciliadora en la conversación y el trato.
2. Limpieza: La manera en que se presenta a realizar sus labores es pulcra.

#### GLOSARIO

1. APCOB: Siglas de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C.
2. Diagnosticar una cuenta: Determinar las condiciones por las que el acreditado se ha mantenido moroso en sus pagos. Estas pueden ser cuestiones de salud/económicas/sociales/aclaraciones/responsabilidad.
3. Domicilio de la vivienda: Datos necesarios para localizar físicamente a una vivienda, a partir de la información proporcionada por el acreedor hipotecario, reduciendo al mínimo su confusión. Puede incluir cualquier combinación de los siguientes campos: conjunto, desarrollo, calle, retorno, privada, número exterior, número interior, lote, manzana, edificio, entrada, andador, código postal, colonia, delegación, estado, municipio y localidad.
4. Guiones: Son los conjuntos de palabras/instrucciones que permiten la automatización de tareas habituales y que están aprobados por la institución otorgante del crédito

para dirigirse a los acreditados hipotecarios. En el lenguaje cotidiano se les conoce como scripts.

5. Identificación oficial: Es un documento que sirve para identificar al acreditado y sólo puede ser cualquiera de los siguientes: credencial de elector, cartilla del servicio militar nacional, pasaporte mexicano vigente/cédula profesional, licencia de conducir, de acuerdo al reglamento de algunos estados de la República.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0972	Orientar al acreditado hipotecario sobre las alternativas para regularizar su situación crediticia

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Invita al acreditado a solucionar su situación crediticia con la institución otorgante del crédito:
  - Preguntándole las causas por las que ha omitido solucionar su situación crediticia mediante un producto de regularización,
  - Detallándole las características de las alternativas de solución de acuerdo a su situación crediticia, las veces que lo requiera,
  - Preguntándole el ingreso y los gastos actuales de la familia que habita la vivienda,
  - Mencionándole la importancia del cumplimiento del pago,
  - Informándole cuáles son los bancos autorizados/entidades receptoras de pagos, los horarios de los mismos, el número de cuenta receptora y las instrucciones de llenado de la ficha de depósito, y
  - Señalándole la fecha en que deberá realizar el pago mediante el cual se regularizará su situación crediticia.
2. Explica al acreditado hipotecario el producto de regularización ofrecido, según las reglas del modelo de cobranza de la institución otorgante del crédito:
  - Indicándole el monto total de su crédito, el número de meses omisos y el importe total de las omisiones,
  - Informándole el monto del saldo del convenio de regularización, el monto de los gastos de cobranza, el importe del pago mensual, los factores de pago con y sin relación laboral, de acuerdo al producto de regularización ofrecido, y
  - Resolviéndole todas sus dudas/preguntas en relación con las características generales de su crédito y con las características generales del producto de regularización ofrecido.
3. Comunica al acreditado hipotecario la importancia de cumplir con el producto formalizado:
  - Informándole que el incumplimiento de pagos causa rescisión del producto de regularización, y
  - Mencionándole la penalización que implica el incumplimiento del convenio privado/judicial.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El formulario del producto de regularización llenado:
  - Corresponde con el producto de regularización acordado con el acreditado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

## CONOCIMIENTOS

## NIVEL

- |    |   |              |
|----|---|--------------|
| 1. | El contenido de los artículos 2, 4, 7, 8, 11 y 12 que son parte del código de ética de la APCOB | Aplicación   |
| 2. | Utilización del modelo de cobranza social hipotecaria de la institución otorgante del crédito   | Aplicación   |
| 3. | Saldo insoluto  | Conocimiento |
| 4. | Intereses Ordinarios  | Conocimiento |
| 5. | Intereses Moratorios  | Conocimiento |

## GLOSARIO

- |     |   |   |
|-----|---|---|
| 1.  | Alternativas de Solución:                     | Son las opciones que sirven para regularizar la situación crediticia tales como el pago total de omisos, el seguro de protección de pagos, la confirmación de prórroga, la confirmación de la relación laboral, la firma de prórroga parcial, la firma de convenio de regularización, la aclaración de pago, la liberación de adeudo por autoseguro por defunción, dación de pago, dictamen de capacidad de pago, estudio socioeconómico, la invalidez definitiva/la incapacidad total permanente mayor al 50%. |
| 2.  | Cobranza social hipotecaria:                  | El conjunto de actividades desempeñadas por las empresas de cobranza y acreedores, cuyo objetivo es brindar servicio al cliente y asesorar a los acreditados hipotecarios/personas que habitan la vivienda hipotecaria con firmeza y dentro del marco del respeto señalado por el código de ética de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos. La cobranza social tiene un profundo carácter humanista.   |
| 3.  | Convenio judicial:                            | Acuerdo de voluntades celebrado entre la institución otorgante del crédito y el acreditado hipotecario para regularizar la situación crediticia de éste. Está ratificado y aprobado ante la autoridad jurisdiccional competente.  |
| 4.  | Convenio privado:                             | Acuerdo de voluntades celebrado entre la institución otorgante del crédito y el acreditado hipotecario para regularizar la situación crediticia de éste.  |
| 5.  | Factor de pago con relación laboral:          | Cifra expresada en número de veces salarios mínimos diarios/mensuales, vigentes en el Distrito Federal, determinada de acuerdo al monto y plazo de la deuda total cuando tiene una relación laboral con un empleador que cotiza al Infonavit.   |
| 6.  | Factor de pago sin relación laboral:          | Cifra expresada en número de veces salarios mínimos diarios/mensuales, vigentes en el Distrito Federal determinada de acuerdo al monto y plazo de la deuda total cuando se encuentra desempleado/está empleado sin cotizar al Infonavit.  |
| 7.  | Gastos de cobranza:                           | Importe fijado por la institución otorgante del crédito, que debe cubrir el acreditado hipotecario por estar en cartera vencida al celebrar un convenio de reestructura.  |
| 8.  | Importe del pago mensual:                     | Es el producto del factor de pago mensual pactado, multiplicado por el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal.  |
| 9.  | Importe total de las omisiones:               | Es el número de meses sin registro de pago multiplicado por el importe pactado mensual.   |
| 10. | Intereses moratorios:                         | Monto correspondiente al porcentaje que determine la institución otorgante del crédito de forma anual sobre el importe de las mensualidades no cubiertas oportunamente.   |
| 11. | Intereses ordinarios devengados no cubiertos: | Monto que se calcula con base en el saldo y tasa de interés pactada en el contrato de crédito.  |
| 12. | Número de meses                               | Número de meses que ha dejado de pagar el crédito.  |

omisos:

- |   |   |
|---|---|
| 13. Persona autorizada:                   | Aquella avalada por la institución otorgante del crédito, para firmar el convenio ya sea apoderado (a)/esposo (a)/concubino (a).        |
| 14. Productos de regularización:          | Alternativas que ofrece la institución otorgante del crédito para que el acreditado hipotecario pueda resolver su situación crediticia. |
| 15. Saldo del convenio de regularización: | Monto final de la deuda total después de celebrar un convenio de reestructura para la regularización del crédito hipotecario.           |
| 16. Saldo insoluto del crédito:           | Es el monto no pagado del capital sin incluir intereses.  |
| 17. Saldo total del Crédito:              | Monto de la deuda que incluye intereses ordinarios, moratorios y accesorios.  |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0973	Reportar estatus y condiciones de la negociación con el acreditado hipotecario para regularizar su situación crediticia

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. La cédula de cada visita realizada durante el día, llenada:
  - Indica la fecha y hora en las que se realizó la visita,
  - Contiene el resultado de la gestión realizada con el acreditado hipotecario/persona que habita la vivienda hipotecada, y
  - Incluye el nombre completo del asesor en materia de solución hipotecaria.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

NIVEL

- |  |            |
|--|------------|
| 1. El contenido de los artículos 5 y 17 que son parte del código de ética de la APCOB. | Aplicación |
|--|------------|

#### I.- Datos Generales

Código	Título
EC0281	Asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica

#### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se dedican a la actividad de asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica, donde se informa, asesora y propone alternativas de pago para la regularización de su situación crediticia.

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 EC describe la actividad del asesor extrajudicial en créditos vencidos vía telefónica desde que se presenta con el titular de la cuenta, informa el motivo de la llamada, identifica la capacidad de pago, cierra con una negociación y da seguimiento al cumplimiento de la promesa de pago, apegándose al contenido de los artículos que conforman el código de ética de la APCOB, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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 supervisor, se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**

Cobranza.

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

3 de octubre de 2012

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

**Periodo de revisión/actualización del EC:**

2 años

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

4 años

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones**

**Módulo/Grupo ocupacional**

Cobradores, pagadores y prestamistas.

**Ocupaciones asociadas**

Cobrador y empleado de crédito y cobranza.

Cobrador telefónico.

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

**Sector:**

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

**Subsector:**

5661 Servicio de apoyo a los negocios.

**Rama:**

5614 Servicio de apoyo secretarial, fotocopiado, cobranza, investigación crediticia y similares.

**Subrama:**

56144 Agencias de cobranza.

**Clase:**

561440 Agencias de cobranza.

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**

- Consultores e Investigadores en Administración, S.C.
- Bufete Jurídico Pazos Chávez, S.C.
- Servicios Técnicos de Cobranza, S.C.
- Recuperación Contenciosa, S.C.



- Corporativo Jurídico y de Administración, S.C.
- Corporativo Jurídico Empresarial de México, S.C.
- SIV Servicios Integrales de Vivienda, S.C.
- Consorcio Jurídico Mendoza Guzman y Asociados
- Corporación Ejecutiva Jurídica, S.C.
- Corporación Mexicana en Administración Integral Pardo Olvera

**Relación con otros estándares de competencia**

Estándares relacionados

- EC 0082 Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial.
- EC 0083 Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

- Detalles de la práctica
- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada 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.
- Apoyos/Requerimientos:
- Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se lleve a cabo en el lugar de trabajo: posición de trabajo que cuente con teléfono/diadema que permita monitorear la llamada al evaluador, equipo de cómputo, silla, base de datos, formato de reporte de promesas de pago.
  - Es necesario contar mínimo con las siguientes especificaciones en caso de que la evaluación se lleve a cabo a través de una simulación: un ejemplo de un adeudo/saldo vencido, una persona que represente al titular de la cuenta que no sea el evaluador y que cuente con conocimientos básicos sobre la actividad de asesoría.

**Duración estimada de la evaluación**

- 1:00 hora en gabinete y 1:00 hora en campo, totalizando 2 horas

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

**Estándar de Competencia**

Asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica

**Elemento 1 de 3**

Informar vía telefónica al titular de la cuenta el estatus de su situación crediticia

**Elemento 2 de 3**

Negociar vía telefónica con el titular de la cuenta las alternativas de pago

**Elemento 3 de 3**

Dar seguimiento a las condiciones de negociación realizada con el titular de la cuenta para regularizar su situación crediticia

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0968	Informar vía telefónica al titular de la cuenta el estatus de su situación crediticia.

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Se presenta ante el titular de la cuenta:
  - Saludando al titular dependiendo del horario en que se realice la llamada,
  - Mencionando el nombre del asesor de créditos vencidos, y
  - Mencionando el nombre de la empresa a quien representa.
2. Informa al titular de la cuenta sobre el motivo de la llamada:
  - Mencionando la empresa donde se origina el adeudo,
  - Proporcionando el saldo total del adeudo/saldo vencido,
  - Requiriendo el saldo total al día en que se realiza la llamada,
  - Mencionando el producto del que se origina el adeudo, y
  - Mencionando el número de cuenta del que se origina el adeudo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El contenido de los artículos 1, 3, 6, 14, 16, que son parte del código de ética de la APCOB.</li> <li>2. El contenido del artículo 13 que es parte del código de ética de la APCOB</li> </ol> | <p>Aplicación</p> <p>Conocimiento</p> |
|--|---------------------------------------|

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HABITOS/VALORES**

1. Responsabilidad: La manera en que se dirige al titular de la cuenta con un tono de voz firme, seguro y conciliador.
2. Amabilidad: La manera en que asesora al titular de la cuenta dándole un trato cordial, siendo respetuoso durante la llamada sin utilizar palabras altisonantes, barbarismos, anglicismos, ni modismos, y explicando tecnicismos en caso de utilizarlos.

**GLOSARIO**

1. APCOB: Siglas de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C.
2. Asesor de créditos vencidos: Persona especializada en la solución y negociación del adeudo.
3. Producto: Tipo y característica del crédito o servicio del que se origina el adeudo.
4. Titular: Persona sujeta a derechos y obligaciones adquiridos mediante la firma de un contrato.

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
2 de 3	E0969	Negociar vía telefónica con el titular de la cuenta las alternativas de pago.

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Negocia la capacidad de pago del titular de la cuenta:
  - Preguntando las causas de no pago del total del adeudo/saldo vencido,
  - Preguntando posibles fuentes de ingresos, y
  - Ofreciendo opciones de negociación de acuerdo a la capacidad de pago del titular de la cuenta/pago total/ pago vencido/pagos parciales del adeudo.

2. Cierra negociación con el titular de la cuenta de acuerdo a las alternativas de pago:

- Confirmando la cantidad a pagar del adeudo,
- Confirmando la fecha de pago del adeudo,
- Confirmando la lugar/forma de pago del adeudo,
- Solicitando el reporte del pago vía telefónica
- Solicitando el domicilio del titular de la cuenta,
- Solicitando teléfonos adicionales del titular de la cuenta, y
- Agradeciendo al titular de la cuenta por la atención a la llamada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El reporte de promesa de pago:

- Contiene la fecha en que se llevó a cabo la negociación,
- Contienen el número de cuenta donde se origina el adeudo,
- Contiene la fecha de la promesa de pago,
- Contiene el monto de la promesa de pago, y
- Contienen estatus de la promesa de pago/vigente/cumplida/incumplida.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El contenido de los artículos: 2, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, que son parte del código de ética de la APCOB.</li> <li>2. Concepto de interés moratorio.</li> <li>3. Concepto de interés ordinario.</li> <li>4. Concepto gasto de cobranza.</li> <li>5. Contenido de un contrato de apertura.</li> <li>6. Concepto de reestructura.</li> <li>7. Funcionamiento del buró de crédito.</li> <li>8. Concepto de capital.</li> </ol> | <p>Aplicación</p> <p>Conocimiento</p> <p>Conocimiento</p> <p>Conocimiento</p> <p>Aplicación</p> <p>Conocimiento</p> <p>Aplicación</p> <p>Conocimiento</p> |
|--|---|

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HABITOS/VALORES**

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tolerancia:</li> <li>2. Perseverancia:</li> </ol> | <p>La manera en que mantiene la calma mientras resuelve todas las dudas del titular de la cuenta y maneja las objeciones durante la llamada.</p> <p>La forma en que maneja las objeciones rebatiendo con argumentos de acuerdo a lo que manifiesta el titular de la cuenta y realiza venta de beneficios cuando el titular de la cuenta se niega a aceptar las opciones de negociación.</p> |
|---|---|

**GLOSARIO**

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte de promesas de pago:</li> <li>2. Objeción:</li> <li>3. Venta de beneficios:</li> </ol> | <p>Registro donde se detallan las acciones de negociación.</p> <p>Argumento que se presenta en contra de una idea o propuesta.</p> <p>Informar de diversos satisfactores al realizar su pago.</p> |
|--|---|

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
3 de 3	E0970	Dar seguimiento a las condiciones de la negociación realizada con el titular de la cuenta para regularizar su situación crediticia.

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Realiza llamada de recordatorio con el titular de la cuenta:
  - Un día antes de la fecha de pago acordada;
  - Saludando al titular de la cuenta dependiendo del horario en que se realice la llamada;
  - Mencionando el nombre de la empresa a quien representa;
  - Mencionando la cantidad a pagar del adeudo,
  - Mencionando la fecha de pago del adeudo,
  - Mencionando el lugar/forma de pago del adeudo,
  - Solicitando que reporte su pago vía telefónica, y
  - Agradeciendo al titular de la cuenta por la atención a la llamada.
2. Realiza llamada de cumplimiento de pago al titular de la cuenta:
  - El día acordado/un día después de la promesa de pago,
  - Saludando al titular de la cuenta,
  - Identificándose mencionando el nombre del asesor,
  - Mencionando la empresa a quien representa,
  - Mencionando el producto de donde se origina el adeudo,
  - Confirmando el monto de pago del adeudo,
  - Confirmando la fecha de pago del adeudo,
  - Confirmando el lugar/ forma de pago, y
  - Agradeciendo al titular de la cuenta por la atención a la llamada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El reporte de promesas actualizado:
  - Contiene el estatus de la promesa de pago cumplida/incumplida.

**CONOCIMIENTOS**

1. El contenido de los artículos 5, 15, y 17 que son parte del código de ética de la APCOB. Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HABITOS/VALORES**

1. Perseverancia: Demuestra interés permanente por obtener el pago acordado en la negociación con el titular de la cuenta.

**I.- Datos Generales**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC0285	Maquinado de piezas por control numérico

**Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan el maquinado de piezas por control numérico, para lo cual organizan los insumos y herramientas, habilitan el equipo y operan la máquina. 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 Estándar describe y cita las funciones críticas relativas a la verificación de los insumos y herramientas para el maquinado de piezas, así como la verificación de la programación de la máquina de control numérico. Igualmente, en el proceso de habilitación se prepara la máquina de control numérico, verificando la programación de la máquina de control numérico y los niveles de lubricación/suministros de la maquinaria; realizando la puesta a punto y verificando la librería de herramientas y la ruta de maquinado creadas en el programa de maquinado, para finalmente, colocar el insumo en el dispositivo de sujeción de la máquina de control numérico y montar las herramientas de corte.

En lo que se refiere a operar la máquina, se procede a la activación de ésta, en la cual se ejecuta el programa de maquinado de la pieza, por lo que es necesario realizar una prueba de puesta a punto, concluyendo con la verificación de la pieza de prueba terminada; obteniendo como resultado el programa instalado en la máquina, una pieza terminada y un reporte de trabajo. Para llevar a cabo estas funciones se porta el equipo de seguridad personal.

Por lo anterior, este EC establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar cada Elemento, para realizar su trabajo; así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

#### **Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Tres.

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

#### **Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**

Comité de Gestión por Competencias de Maquilas Teta Kawi

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

3 de octubre de 2012

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

**Periodo de revisión/actualización del EC:**

2 años

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

2 años

#### **Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones**

##### **Módulo/Grupo ocupacional**

Ensambladores de equipos y componentes electrónicos

##### **Ocupaciones asociadas**

Ensamblador de Circuitos Electrónicos

Ensamblador de Equipo Electrónico

Montador Componentes Electrónicos

Montador Equipos Electrónicos

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

- Operador de máquina CNC
- Programador de CNC
- Técnico/maquinista de CNC

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

33 Industrias manufactureras

**Subsector:**

332 Fabricación de productos metálicos

**Rama:**

3321 Fabricación de productos metálicos forjados y troquelados

**Subrama:**

33211 Fabricación de productos metálicos forjados y troquelados

**Clase:**332110 Fabricación de productos metálicos forjados y troquelados<sup>MEX.</sup>

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**

- Maquilas Teta Kawi

**Aspectos relevantes de la evaluación**

- Detalles de la práctica:
- La evaluación de competencia de este EC se puede llevar a cabo en un ambiente simulado, ya que su práctica así lo permite.
  - De igual manera se puede realizar en el centro de trabajo.
- Apoyos/Requerimientos:
- Para llevar a cabo esta evaluación se requiere:
    - 1 Centro de maquinado vertical CNC, habilitado con un accesorio de sujeción para material de trabajo,
    - 1 Juego de herramientas de corte para fresadora,
    - 1 Cortador vertical recto,
    - 1 Broca de centros,
    - 1 Buscador de bordes,
    - 1 Sujetador de herramienta,
    - 1 Marro de goma,
    - 1 Juego de barras paralelas,
    - 1 Juego de escuadras de precisión,
    - 1 Calibrador-vernier,
    - 1 Flexómetro,
    - 1 Unidad de material para maquinar la pieza,
    - 1 Solicitud de trabajo que contenga:
      - o 1 Plano de pieza conforme a normas de diseño,
      - o 1 Tipo de material a utilizar,
      - o Programa de la pieza a maquinar basado en códigos G- M.
    - El programa de la pieza cargado en la máquina.

- Equipo de seguridad personal:
  - o 1 Lentes de seguridad,
  - o 1 Par de zapatos cerrados,
  - o 1 Pantalón, y
  - o 1 Camisa de manga corta.
- 3 hojas de papel bond para la elaboración del reporte de trabajo.

**Duración estimada de la evaluación**

- 1:00 hora en gabinete y 1:00 hora en campo, totalizando 2:00 horas

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

**Estándar de Competencia**

Maquinado de piezas por control numérico.

**Elemento 1 de 3**

Organizar los insumos y herramientas para el maquinado de piezas por control numérico.

**Elemento 2 de 3**

Habilitar el equipo para el maquinado de piezas por control numérico.

**Elemento 3 de 3**

Operar la máquina de control numérico.

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0979	Organizar los insumos y herramientas para el maquinado de piezas por control numérico.

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Verifica los insumos para el maquinado de piezas:
  - Cotejando con un vernier que el insumo corresponda con las dimensiones de la pieza,
  - Revisando el insumo con un flexómetro para corroborar que está dentro de las dimensiones del dispositivo de sujeción instalado en la máquina, y
  - Corroborando físicamente que el tipo de material del insumo corresponda con las especificaciones de la solicitud de trabajo.
2. Verifica las herramientas para el maquinado de piezas:
  - Seleccionándolas de acuerdo a la solicitud de trabajo,
  - Corroborando visualmente que cada herramienta seleccionada está libre de daños físicos,
  - Eligiendo el porta-herramientas con base en las dimensiones de la herramienta seleccionada, y
  - Comprobando visualmente que cumplen con las especificaciones de la máquina en la que se va a maquinar la pieza.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |  |              |
|--|--------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipos de materiales utilizados para el maquinado de piezas por control numérico                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de dureza</li> <li>• Propiedades físicas</li> </ul> </li> </ol> | Conocimiento |
|--|--------------|

- |    |  |              |
|----|--|--------------|
| 2. | Dispositivos de medición utilizados para el maquinado de piezas por control numérico                 | Conocimiento |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos</li> <li>• Tipos</li> <li>• Aplicación</li> </ul> |              |
| 3. | Herramientas utilizadas para máquinas de control numérico  | Conocimiento |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos</li> <li>• Aplicación</li> </ul>                      |              |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- |    |        |   |
|----|--------|---|
| 1. | Orden: | La manera en que selecciona y acomoda los insumos y herramientas, con base en las prioridades y secuencias en los procedimientos. |
|----|--------|---|

#### GLOSARIO

- |    |                          |   |   |
|----|--------------------------|---|---|
| 1. | Solicitud de trabajo:    | - | Documento en el que se describe el trabajo de maquinado, el cual debe contener: plano de la pieza a maquinar, programación basada en códigos G- M y tipo de material a utilizar |
| 2. | Insumo:                  | - | Materia prima a partir de la cual se maquina una pieza.   |
| 3. | Dispositivo de medición: | - | Instrumento utilizado para comparación de magnitudes físicas.   |

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

2 de 3	E0980	Habilitar el equipo para el maquinado de piezas por control numérico.
--------	-------	---

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

- |    |   |
|----|---|
| 1. | Prepara la máquina de control numérico:   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisando visualmente que las tinas recolectoras de aceite/fluidos de corte estén libres de rebaba/viruta,</li> <li>• Verificando visualmente que los filtros de aceite/fluidos de corte se encuentren limpios/libres de objetos extraños, roturas/filtraciones, y</li> <li>• Constatando visualmente que los instrumentos indicadores de operación de la máquina: manómetro/termómetro mantienen los valores de acuerdo con las especificaciones del fabricante.</li> </ul> |
| 2. | Verifica la programación de la máquina de control numérico:   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corroborando que el orden de las operaciones de maquinado corresponden con la geometría de la pieza, y</li> <li>• Calculando manualmente las velocidades de corte establecidas en el programa, para corroborar que coinciden con la geometría de la herramienta y el material del insumo.</li> </ul>   |
| 3. | Verifica los niveles de lubricación/suministros de la maquinaria:   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisando que el piso/bancada de la máquina estén libres de objetos extraños/basura, y</li> <li>• Revisando visualmente que los niveles de aceite/fluidos de corte del sistema de refrigeración se encuentren en los rangos mínimos y máximos recomendados por el fabricante.</li> </ul>   |



4. Coloca el insumo en el dispositivo de sujeción de la máquina de control numérico:
  - Constatando físicamente que se encuentra posicionado en la máquina, con base en las especificaciones de la pieza a maquinar, y
  - Comprobando manualmente que está sujeto de manera fija/sin movimiento, en la máquina.
5. Realiza la puesta a punto de la máquina de control numérico:
  - Ensamblando manualmente las herramientas y el buscador de bordes en el sujetador que le corresponde dentro de la máquina de control numérico,
  - Instalando, mediante las instrucciones de cambio de herramienta, el buscador de bordes en el husillo de la máquina de control numérico,
  - Posicionando, mediante las instrucciones “paso a paso”, el husillo y los ejes para que la máquina reconozca el punto de referencia a partir del cual se ejecutará el programa de maquinado, y
  - Activando, mediante las instrucciones “paso a paso”, el husillo y los ejes para que la máquina reconozca la altura de cada una de las herramientas ensambladas.
6. Verifica la librería de herramientas creada en el programa de maquinado:
  - Cotejando visualmente que la configuración corresponde con la geometría de la pieza,
  - Revisando visualmente que la configuración presenta el número identificador,
  - Corroborando visualmente que la configuración expresa el nombre de cada herramienta,
  - Constatando visualmente que la configuración establece las trayectorias de cada herramienta, y
  - Comprobando visualmente que la configuración especifica la velocidad de avance para cada herramienta.
7. Verifica la ruta de maquinado creada:
  - Cotejando visualmente que el procedimiento corresponde con la geometría de la pieza,
  - Comprobando visualmente que el procedimiento especifica el número secuencial de cada operación a realizar,
  - Corroborando visualmente que el procedimiento contiene la descripción por bloque de operación,
  - Revisando visualmente que el procedimiento describe la herramienta a utilizar en cada operación,
  - Constatando visualmente que el procedimiento especifica la posición de cada herramienta en la máquina durante la operación,
  - Cotejando visualmente que el procedimiento contiene los datos de velocidades de corte, avance/profundidad en cada operación, y
  - Comprobando visualmente que el procedimiento especifica el tiempo estimado de fabricación de una pieza.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. La herramienta de corte montada:
  - Está de acuerdo con la secuencia de maquinado, y
  - Está sujeta sin movimiento, en su posición en la máquina.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

##### 1. Recomendaciones del fabricante

Comprensión

- Rangos mínimos y máximos de fluidos/aceite de la máquina a utilizar.
- Valores de los indicadores de manómetro/termómetro
- Velocidades de corte, avance/profundidad en cada operación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. **Iniciativa:** La manera en que ofrece alternativas de solución y realiza acciones preventivas en caso de presentarse una falla al momento de habilitar la máquina.
2. **Responsabilidad:** La manera en que realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.

#### GLOSARIO

1. **Puesta a punto:** - Serie de operaciones que se ejecutan para que la máquina reconozca el punto inicial de operación en el insumo, así como en cada herramienta ensamblada.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0981	Operar la máquina de control numérico.

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Activa la máquina de control numérico:
  - Corroborando manualmente que todas las guardas/protecciones de la máquina estén fijas en su posición, y
  - Verificando visualmente que todas las herramientas se encuentran fijas/posicionadas de acuerdo con la secuencia de maquinado.
2. Ejecuta el programa de maquinado de la pieza:
  - Desplegando en la pantalla de la máquina de control numérico las operaciones en secuencia/pasos secuenciales para el desarrollo de la ruta de maquinado, y
  - Realizando una prueba de puesta a punto del programa en vacío antes de realizar la primera pieza.
3. Verifica la pieza de prueba terminada:
  - Corroborando visualmente que cumple con las especificaciones de la solicitud de trabajo,
  - Revisando al tacto que se encuentra limpia, libre de rebabas, escoria/aceite,
  - Contrastando visualmente que la geometría de la pieza terminada corresponde con la especificada en la solicitud de trabajo,
  - Verificando con vernier, que todas las medidas coinciden con las especificadas en la solicitud de trabajo, y
  - Corroborando con un vernier que las cavidades, barrenos/desbastes cumplen con las tolerancias de diseño.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El equipo de seguridad que porta:
  - Está de acuerdo con el tipo de trabajo a realizar, e
  - Incluye gafas de seguridad, pantalón y camisa de manga corta.
2. El programa instalado en el control de la máquina:
  - Mantiene la codificación de la información de acuerdo con la ruta de maquinado,
  - Cumple con la sintaxis de programación para la elaboración de la pieza solicitada, y
  - Describe las operaciones en secuencia/pasos secuenciales para el desarrollo de la ruta de maquinado.
3. La pieza terminada:
  - Está de acuerdo con las especificaciones de diseño mostrado en la solicitud de trabajo,
  - Corresponde con el material especificado en la solicitud de trabajo,
  - Mantiene la geometría igual a la de diseño mostrado en la solicitud de trabajo,
  - Coincide en las medidas con las del diseño mostrado en la solicitud de trabajo,
  - Presenta las cavidades, barrenos/desbastes con base en las tolerancias de diseño, y
  - Se encuentra limpia, libre de rebabas, escoria/aceite.
4. El reporte de trabajo elaborado:
  - Incluye la fecha de elaboración,
  - Muestra el nombre/identificación de la pieza maquinada,
  - Describe el material/tipo de insumo utilizado,
  - Incluye la geometría de la pieza,
  - Establece las medidas en un solo sistema de unidades,
  - Define las tolerancias de fabricación,
  - Relaciona las recomendaciones de fabricación incluyendo máquina/herramienta a utilizar, y
  - Establece el tiempo estimado de fabricación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

- |  |             |
|--|-------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recomendaciones del fabricante           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de los mandos/interruptores de la máquina</li> <li>• Secuencia de encendido</li> <li>• Operación de los sistemas de lubricación/refrigeración</li> <li>• Operación/lecturas de los instrumentos/indicadores de la máquina</li> </ul> </li> </ol> | Comprensión |
|--|-------------|

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza:
 

La manera en que, al término de sus labores, recoge los desperdicios/basura que se generan durante el proceso.

La manera en que porta el equipo de seguridad personal al operar la máquina de control numérico.

**I.- Datos Generales****Código Título**

EC0300 Autonomía e iniciativa personal en la ejecución de actividades en los centros de trabajo

**Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en cualquier ámbito laboral, que toman decisiones, poseen iniciativa y proponen alternativas de solución; involucrando a los diferentes sectores productivos de México y por supuesto al personal que labora con ellos. Para lo anterior, este Estándar de Competencia (EC) establece tres funciones elementales que son: Actuar de forma proactiva, actuar de forma autodirigida e innovadora en la creación de soluciones y actuar con conciencia social.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el este 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 describe y cita las funciones críticas que realiza cualquier trabajador en posición de toma de decisiones por lo que el EC se basa en actuar de forma proactiva, para lo cual propone soluciones anticipadas, asumiendo las responsabilidades de sus propuestas, siendo asertivo, e identificando las fortalezas y debilidades de sus propuestas; después, innovar en la creación de soluciones, para ello analiza la factibilidad de los procesos establecidos, propone los ajustes a los mismos, elabora mapas mentales respecto a la solución, se actualiza y gestiona el cambio; además actúa de forma autodirigida, cuando provoca que "las cosas sucedan", asumiendo su responsabilidad, elaborando el plan y replantearlo si es necesario; por último se establece que actúa con conciencia social, para lo cual elabora y desarrolla el impacto social de su propuesta.

Por lo anterior, este EC establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar cada Elemento, para realizar su trabajo; así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Tres.

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

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**

ManpowerGroup

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

3 de octubre de 2012

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

3 años

3 años

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

Todos los Grupos Ocupacionales que permiten Autonomía e iniciativa personal en la ejecución de actividades en los centros de trabajo y la toma de decisión en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

**Ocupaciones asociadas**

Todos las Ocupaciones que permiten Autonomía e iniciativa personal en la ejecución de actividades en los centros de trabajo y la toma de decisión en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

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

No se encontró referente.

**Subsector:**

No se encontró referente.

**Rama:**

No se encontró referente.

**Subrama:**

No se encontró referente.

**Clase:**

No se encontró referente.

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**

- ManpowerGroup

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica: • La evaluación de competencia de este EC se puede llevar a cabo en la situación laboral diaria de los evaluados. El EC se evaluará mediante la observación de los desempeños establecidos y que se pueden observar en el tiempo de llevar a cabo la evaluación; sin embargo, en el caso de algunos productos, se deberá solicitar la evidencia que establezca el dominio de la misma. Esto es, solicitar los documentos o registros documentales que amparen la evidencia solicitada por el EC como parte de la demostración de su competencia.

Apoyos/Requerimientos: • Para llevar a cabo esta evaluación el Centro de Evaluación requiere trasladar a los evaluadores al área de trabajo de los evaluados. Por lo que se requiere, equipo de oficina (entendiendo este término de manera general para cualquier ámbito de trabajo), lugar de trabajo específico del candidato, papelería, proyectos, programas relacionados con sus alternativas de propuesta a su toma de decisión en su ámbito laboral.

**Duración estimada de la evaluación**

- 1 hora en campo
- 1 hora en gabinete
- 2 horas en total

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

Autonomía e iniciativa personal en la ejecución de actividades en los centros de trabajo

**Elemento 1 de 3**

Actuar de forma proactiva

**Elemento 2 de 3**

Actuar de forma autodirigida e innovadora

**Elemento 3 de 3**

Actuar con conciencia social

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1020	Actuar de forma proactiva

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Genera propuestas de solución ante distintas situaciones:
  - Proponiendo anticipadamente una opción de solución a una situación específica,
  - Actuando anticipadamente en las tareas planificadas,
  - Describiendo su actuar en las propuestas realizadas y ante las implicaciones de las mismas,
  - Manifestando sus propuestas de forma asertiva,
  - Explicando la transferencia de los problemas en oportunidades de mejora y desarrollo, y
  - Rectificando cuando observa que no se logran los resultados esperados.
2. Supera las expectativas que se han fijado sobre las tareas que se le asignen:
  - Solicitando a los involucrados/usuarios/solicitantes de las tareas retroalimentación acerca de su desempeño y del progreso que se ha tenido,
  - Analizando posibles usos/beneficios adicionales de la tarea o del resultado de la tarea,
  - Realizando propuestas para aprovechar estos usos/beneficios adicionales, y
  - Detallando actividades/valores agregados que puede ofrecer durante la ejecución de la tarea.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El análisis de sus fortalezas y debilidades elaborado:
  - Está dirigido a la propuesta de solución,
  - Está conformado antes de proponer la solución, y
  - Determina la capacidad de respuesta ante la designación de responsabilidad.
2. El reporte del avance de tareas asignadas elaborado:
  - Determina los indicadores que le permitan medir el progreso,
  - Especifica las fechas en las que reportará el progreso, y
  - Describe a los involucrados/solicitante acerca de la forma y periodicidad de los reportes de avance.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HABITOS/VALORES**

1. Capacidad para escuchar: La manera en la que mantiene una actitud de apertura a las propuestas de los demás.
2. Competitividad: La manera en que se manifiesta en su hacer cotidiano como una persona autónoma y de los mejores en lo que hacen
3. Iniciativa: La manera en la que prevé las necesidades del entorno y de las demás personas.
4. Orden: La manera en que asigna tiempos y prioridades sobre las tareas que le han sido asignadas.
5. Responsabilidad: La manera en que asume y dispone como propias las propuestas y respalda el resultado de las mismas si se ejecutan.

**GLOSARIO**

1. **Asertividad:** Es un comportamiento de comunicación en el que una persona no agrede ni se somete a la voluntad de otra persona, sino que plantea sus argumentos y defiende su postura. Es también una forma de expresión consciente, clara, concisa y equilibrada.
2. **Indicador:** Es una medida que permite observar el parámetro de avance en el cumplimiento de objetivos y metas que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros o ayudar a evaluar los resultados de un proyecto o tarea.
3. **Involucrado:** Se trata de personas relacionadas con un proyecto y/o sus actividades que lo integran, desde un solicitante, hasta un usuario o un responsable.
4. **Proactividad:** Tomar la iniciativa de hacer o proponer algo, asumiendo la responsabilidad de que suceda, actuando de manera anticipada a los demás.

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1021	Actuar de forma auto dirigida e innovadora

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. **Controvierte el enfoque actual para abordar el trabajo y las tareas/proyectos:**
  - Mencionando la factibilidad de las ideas y suposiciones actuales del trabajo y los proyectos/tareas,
  - Explicando su opinión sobre si sus actuales métodos, procesos y rutinas de trabajo son los más eficientes/no,
  - Mencionando su opinión sobre los posibles cambios en las rutinas diarias y en el entorno físico,
  - Mencionando a personas compatibles en su iniciativa que puedan participar en sesiones de trabajo y lluvias de ideas, y
  - Elaborando mapas mentales que representen sus ideas y las formas en las que éstas se pueden interconectar.

Fomenta la innovación en el ambiente de trabajo:

  - Definiendo la situación a resolver,
  - Desarrollando alternativas para solucionarlos,
  - Determinando qué ideas son relevantes para el problema y qué ideas se deben apartar para un análisis futuro,
  - Haciendo partícipes de la tarea a diferentes personas expertas en distintas áreas funcionales de la corporación, y
  - Evaluando la viabilidad de cada una de las alternativas de acuerdo con la cultura organizacional.
3. **Gestiona el cambio:**
  - Mencionando los motivos para cambiar,
  - Describiendo los riesgos del cambio y los de no cambiar,
  - Estableciendo los objetivos del cambio,
  - Expresando el análisis de la relación que el cambio tiene con la estrategia general de la tarea/proyecto/actividad del trabajo,
  - Comunicando el cambio y sus beneficios de manera específica, objetiva y en los tiempos establecidos, y
  - Sugiriendo de manera verbal los medios necesarios para que el cambio se genere.

4. Planifica de forma detallada lo que se va a hacer y la manera en la que se va a llevar a cabo:
  - Detectando las necesidades del proyecto/tarea,
  - Estableciendo el objetivo general del proyecto/tarea y los objetivos específicos de cada tarea,
  - Determinando el alcance y propósito de la tarea/proyecto,
  - Enlistando las actividades/acciones necesarias para la consecución del proyecto/tarea,
  - Analizando el impacto, riesgo y beneficio de la tarea/proyecto y las actividades relacionadas y de las propuestas,
  - Determinando personas/áreas responsables o involucradas en cada actividad,
  - Estableciendo mecanismos de control del proyecto/tarea y registro de avance, y
  - Asignando fechas y tiempos para cada actividad de la tarea/proyecto.
5. Asume la responsabilidad de que el proyecto/tarea se concluya de acuerdo al Plan de Proyecto:
  - Llevando a cabo las actividades asociadas con la tarea/proyecto sin necesidad de supervisión,
  - Realizando las tareas bajo el principio básico de respeto mutuo,
  - Gestionando la tarea/proyecto de acuerdo a la misión, visión y valores de la corporación a la que representa, y
  - Describiendo la evaluación del impacto y beneficio de los riesgos que se proponga tomar.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El mapa mental elaborado:
  - Contiene la idea/asunto principal, simbolizado en una imagen central,
  - Contiene los temas/aspectos principales de la idea, radiando de la imagen central como bifurcaciones que forman una estructura de nodos interconectados,
  - Contiene una palabra/imagen clave que identifique cada bifurcación, y
  - Contiene los temas de menor importancia, representados como ramificaciones que emanan de la bifurcación correspondiente.
2. El documento que integra la lluvia de ideas elaborada:
  - Contiene el problema/situación a resolver,
  - Contiene todas las ideas/propuestas que surgieron, libres de juicios valorativos acerca de su viabilidad,
  - Contiene la clarificación de qué ideas se seguirán desarrollando y qué ideas se reservarán para otro análisis,
  - Contiene el análisis de las ventajas y desventajas de cada una de las ideas restantes y
  - Contiene el listado de las ideas/propuestas que se van a llevar a la práctica.
3. El Plan del Proyecto/tarea elaborado:
  - Incluye el objetivo y alcance del proyecto/tarea,
  - Contiene los medios y requerimientos para la ejecución del proyecto/tarea,
  - Especifica las fechas y tiempos compromiso para la ejecución de cada actividad/acción,
  - Establece los indicadores para la medición del progreso de la tarea/proyecto,
  - Incluye el listado de las actividades/acciones necesarias para la consecución del proyecto/ tarea,
  - Presenta las necesidades del proyecto/tarea,
  - Señala los factores de éxito y posibles riesgos,
  - Establece los objetivos específicos de cada tarea,



- Incluye el análisis del impacto y beneficio de la tarea/proyecto y las actividades relacionadas y de las propuestas,
  - Especifica a las personas/áreas responsables/involucradas en cada actividad,
  - Establece los mecanismos de control del proyecto/tarea y registro de avance, y
  - Especifica los avances que se vayan logrando en las actividades.
4. El Replanteo de la estrategia elaborado:
- Incluye el análisis de las ventajas y desventajas de cada actividad propuesta en la tarea/proyecto,
  - Incluye el análisis del impacto de las acciones llevadas a cabo,
  - Contiene la retroalimentación por parte de los involucrados acerca del progreso del proyecto/tarea, y
  - Presenta el análisis del cumplimiento/incumplimiento de los indicadores de medición establecidos para la tarea/proyecto.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en la que trabaja con otros en lluvias de ideas con la intención de favorecer la generación de propuestas creativas.
2. Orden: La manera en la que establece las prioridades de las actividades/acciones que forman parte del proyecto/ tarea.
3. Responsabilidad: La manera en la que lleva a cabo las actividades del Plan del Proyecto/ tarea sin necesidad de que se le supervise constantemente y actuando de manera ética y transparente.
4. Tolerancia: La manera en la que escucha y pondera las propuestas/ ideas de otros con respeto y apertura.

#### GLOSARIO

1. Actividad/acción: Se refiere a las tareas intermedias, con un objetivo específico, que es necesario llevar a cabo como parte de la ejecución de un proyecto.
2. Cambio: Se refiere a la transición que ocurre cuando se pasa de un estado a otro.
3. Cultura Organizacional: Son valores, actitudes y comportamientos que son comunes a los miembros de una organización o grupo, incluye la misión y visión de la empresa.
4. Innovación: Es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas con el objetivo de incrementar la productividad, eficiencia y/o calidad.
5. Lluvia de ideas: Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.
6. Mapa Mental: Es una herramienta que sirve para estructurar las ideas y propuestas. Se basa en el funcionamiento natural del cerebro. Contempla el uso de imágenes y palabras clave para dar estructura a una gran cantidad de información en un esquema relativamente pequeño.
7. Plan del Proyecto: Se refiere al documento formal que se utiliza como guía tanto para la ejecución de un proyecto como para el control del mismo. El propósito de este documento es registrar las actividades, responsabilidades e interacciones necesarias para la consecución del proyecto.
8. Proyecto/Tarea: Se refiere a la serie de actividades temporales necesarias para crear un nuevo producto, servicio o resultado.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1022	Actuar con conciencia social

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El análisis del impacto del proyecto/tarea elaborado:
  - Especifica el valor/beneficio que el proyecto/tarea aporta al entorno,
  - Incluye la evaluación de los intereses del proyecto/tarea contra los intereses del entorno,
  - Establece otros proyectos/tareas que pudieran verse apoyados/complementados por el proyecto/tarea que se está ejecutando,
  - Determina que la ejecución del proyecto/tarea está basado en un marco de respeto hacia los demás y hacia el entorno,
  - Incluye el análisis del impacto y beneficio que el proyecto/tarea tendrá en otros en el corto, mediano y largo plazo, y
  - Especifica cómo el proyecto/ tarea favorece la responsabilidad social de la empresa y el valor trascendental que supone.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HABITOS/VALORES**

1. Cooperación: La manera en la que Interactúa con otras entidades con el objetivo de que el proyecto/tarea tenga un impacto positivo en el entorno.
2. Responsabilidad: La manera en la que evalúa todas las actividades del proyecto/tarea desde una perspectiva social en la que prevalezca el principio de respeto a los demás y al entorno.

**GLOSARIO**

1. Conciencia Social: Se define como el conocimiento que las personas tienen sobre el estado de los demás integrantes de su comunidad o entorno social. La conciencia social supone que el individuo entiende las necesidades de los demás y se avoca a cooperar a través de distintos mecanismos.
2. Responsabilidad Social: Se refiere al compromiso u obligación que los miembros de una sociedad (gobierno, corporación, organización o individuo) tienen con respecto a la comunidad.

**I.- Datos Generales****Código Título**

EC0306 Reclutamiento y selección de personal operativo y administrativo

**Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en empresas o áreas de recursos humanos y cuya función individual es la de reclutar y seleccionar personal operativo y administrativo para lo cual realiza las siguientes funciones elementales: realizar el análisis del puesto vacante, realizar la difusión de la vacante en bolsas de trabajo especializadas y otras fuentes de reclutamiento, entrevistar a los candidatos, operar el sistema de evaluaciones, verificar las referencias laborales y personales de los candidatos, enviar resultados y retroalimentar a los candidatos que no continuarán con el proceso; lo anterior, de acuerdo a una descripción de puesto previamente definida con base en un análisis del puesto.

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 Estándar describe y cita las funciones críticas que realiza un reclutador las cuales se basan en realizar perfilamientos, difundir la vacante en las diferentes fuentes de reclutamiento y filtrar a los candidatos mediante entrevistas, verificación de referencias y evaluaciones.

La primera parte del EC incluye el análisis del (los) puesto(s) vacante(s) con la finalidad de definir la descripción de puesto que será la base para el resto de las actividades, que conlleva analizar el ambiente de trabajo en el que se desempeñaría el candidato seleccionado, analizar el puesto a reclutar, diseñar la estrategia para atraer a los candidatos necesarios para cubrir la vacante en tiempo y en forma y con esto elabora la descripción del puesto; enseguida realiza la difusión de la vacante en bolsas de trabajo especializadas y otras fuentes de reclutamiento, para lo cual identifica las fuentes y medios de reclutamiento que va a utilizar, publica la vacante y realiza la búsqueda de candidatos que cumplan con la descripción de puestos y con esto elabora una cartera de prospectos; enseguida debe entrevistar a los candidatos para lo cual programa las entrevistas, elabora un guion para la entrevista recibe a los candidatos, realiza las entrevistas e informa a los candidatos acerca del proceso de selección para posteriormente elaborar un reporte de entrevista; a continuación, opera el sistema de evaluaciones relacionadas con la vacante a reclutar y lo hace enviando por correo electrónico a los candidatos el vínculo para realizar las evaluaciones para después extraer del sistema un reporte de resultados automatizado que le permita verificar la compatibilidad de los candidatos con la vacante a reclutar, de acuerdo a lo estipulado en la descripción de puestos; enseguida verifica las referencias personales y profesionales de los candidatos; enseguida elabora un reporte de resultados del proceso de selección y lo envía a su cliente/usuario y por último, la persona prepara las observaciones de la retroalimentación para cada candidato y se las comunica por teléfono/correo electrónico.

Por lo anterior, este EC establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar cada Elemento, 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:** 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**

ManpowerGroup

**Fecha de aprobación por el Comité**

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

**Técnico del CONOCER:**

3 de octubre de 2012

**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 con el Catálogo Nacional de Ocupaciones**

**Módulo/Grupo ocupacional**

Jefes y Coordinadores de Personal y Reclutamiento

**Ocupaciones asociadas**

Asistente de Reclutamiento

Especialista de Reclutamiento y Selección de Personal

Jefe de Reclutamiento

Entrevistador

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

- Ejecutivo de Servicio
- Ejecutivo Staffing
- Ejecutivo Inplant

- Coordinador de Reclutamiento
- Ejecutivo de Reclutamiento
- Reclutador
- Entrevistador de Reclutamiento y Selección
- Analista de Reclutamiento y Selección
- Especialista de Reclutamiento y Selección

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

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

**Subsector:**

561 Servicios de apoyo a los negocios

**Rama:**

5613 Servicios de empleo

**Subrama:**

56131 Agencias de colocación

56132 Agencias de empleo temporal

56133 Suministro de personal permanente

**Clase:**

561310 Agencias de colocación

561320 Agencias de empleo temporal

561330 Suministro de personal permanente

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**

- ManpowerGroup

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:

- La evaluación de competencia de este EC se debe llevar a cabo en la situación laboral diaria de los evaluados. El EC se evaluaría mediante la observación de las actividades de reclutamiento y selección por parte del evaluador. Para llevar a cabo la evaluación el Centro de Evaluación proveerá al evaluador con los formatos necesarios. Es necesario que el evaluado tenga a su disposición los recursos necesarios para ejecutar la función de reclutamiento, tales como: computadora con conexión a internet, equipo telefónico, formatos requeridos por el EC y acceso a las fuentes y medios de reclutamiento citados en el EC.

Aposos/Requerimientos:

- Para llevar a cabo esta evaluación el Centro de Evaluación requiere trasladar a los evaluadores al área de trabajo de los evaluados. Se entregará a cada evaluador el paquete de formatos que integran el IEC. Se requiere 1 evaluador por cada evaluado.

**Duración estimada de la evaluación**

- 2 horas en campo

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

**Estándar de Competencia**

Reclutamiento y Selección de Personal Operativo y Administrativo

**Elemento 1 de 6**

Realizar el análisis del puesto vacante

**Elemento 2 de 6**

Realizar la difusión de la vacante en bolsas de trabajo especializadas y otras fuentes de reclutamiento

**Elemento 3 de 6**

Entrevistar a los candidatos

**Elemento 4 de 6**

Operar el sistema de evaluaciones relacionadas con la vacante a reclutar

**Elemento 5 de 6**

Verificar las referencias laborales y personales de los candidatos

**Elemento 6 de 6**

Notificar los resultados del proceso de reclutamiento y selección al cliente/usuario solicitante

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 6	E1037	Realizar el análisis del puesto vacante

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Visitando las instalaciones en las que laborará el candidato:
  - Solicitando al cliente/usuario solicitante una reseña acerca de la historia, misión, visión, valores, ubicación, tamaño, dispersión, funciones, giro y productos/servicio de la empresa/área en la que se desempeñará el candidato,
  - Haciendo un recorrido por las instalaciones en las que laborarán los candidatos,
  - Solicitando el reglamento interno de trabajo del cliente/usuario solicitante para entregarlo al candidato, y
  - Solicitando información al cliente/usuario sobre la disposición de espacios, horarios de alimentos y descansos, estacionamiento para el empleado, zonas de alimentos y esparcimiento, equipamiento de sanitarios, reglamento y beneficios.
2. Analiza el puesto a reclutar:
  - Definiendo el tipo de puesto a reclutar,
  - Corroborando la frecuencia con la que se presenta el requerimiento por parte del cliente/usuario de cubrir ese puesto,
  - Especificando las habilidades, conocimientos, estudios, experiencia laboral y demográficos requeridos para el puesto.
3. Diseña la estrategia para atraer a los candidatos necesarios para cubrir la vacante en tiempo y en forma:
  - Trasladando a los posibles candidatos de la cartera a un registro específico para el puesto solicitado
  - Verificando los sueldos de acuerdo a los requerimientos del puesto para publicarlos con la vacante

- Verificando la disponibilidad de candidatos ya registrados en la base de datos ya sea electrónica/CVs/solicitudes de empleo físicos.
- Realizando la búsqueda en fuentes de reclutamiento de acuerdo al tipo de puesto, ya sea operativo/industrial/administrativo/especializado/profesional.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. La descripción de puesto elaborada:

- Contiene el nombre del puesto al que reporta,
- Contiene el propósito/misión del puesto,
- Especifica la experiencia laboral requerida para el puesto,
- Especifica el grado de estudios y área de conocimiento necesarios,
- Especifica los idiomas y paquetería de cómputo requeridos para el puesto y el nivel de dominio para cada uno,
- Especifica las responsabilidades claves del puesto y los indicadores de medición de cada una,
- Especifica el tipo de evaluaciones que se deben aplicar a los candidatos/las competencias que se desea medir, así como el nivel de desarrollo requerido de las mismas

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Modelo de Competencias. (Modelo Rosa Monzó Arévalo)  | Comprensión |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de Competencias: Técnica, Participativa, Metodológica, Personal, Básica, Conductual, Funcional, Cardinal y Específica.</li> </ul> |             |
| 2. Fuentes de Reclutamiento.  | Aplicación  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación</li> <li>• Bolsas de Trabajo Especializadas y Masivas</li> </ul>   |             |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| 1. Administración del Tiempo: | La manera en que establece su programación de actividades y les da cumplimiento en el periodo establecido.   |
| 2. Cooperación:               | La manera en la que trabaja en equipo con los clientes/usuarios para establecer los requisitos de la descripción de puesto y responsabilidades de la vacante a reclutar. |

#### GLOSARIO

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. Candidato:               | Persona que está siendo evaluada para una vacante   |
| 2. Competencia:             | Conjunto de conocimientos, capacidades, actitudes y comportamientos requeridos para desempeñar un papel específico, ejercer una profesión o llevar a cabo una tarea determinada   |
| 3. Entrevista:              | Es un dialogo que se sostiene con un propósito definido, y no por mera satisfacción de conversar. Su objetivo es reunir información a través de las palabras, ademanes, expresiones y reflexiones del candidato, para predecir su futuro rendimiento y calidad del mismo durante el tiempo que permanezca en la organización. |
| 4. Fuente de Reclutamiento: | Lugares (físicos y virtuales) donde es posible encontrar candidatos   |

Referencia	Código	Título
2 de 6	E1038	Realizar la difusión de la vacante en bolsas de trabajo especializadas y otras fuentes de reclutamiento

## CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### DESEMPEÑOS

1. Identifica las fuentes y medios de reclutamiento que va a utilizar:
  - Señalando el tipo de la vacante a reclutar,
  - Clasificando las fuentes y medios de reclutamiento de acuerdo a la descripción de puesto de la vacante y del usuario solicitante/cliente,
  - Determinando aquellas de acuerdo al tipo de vacante a reclutar, y
  - Publicando la vacante en los medios de reclutamiento tanto propios de la empresa como medios externos.
2. Realiza búsqueda de personas en las fuentes de reclutamiento:
  - Con los requisitos de la descripción de puesto de la vacante
  - Considerando tanto fuentes de reclutamiento propias de la empresa como externas
  - Considerando bolsas de trabajo especializadas en el tipo de vacante/industria a la que se dedica el cliente/usuario solicitante

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

### PRODUCTOS

1. El Registro del Candidato elaborado:
  - Contiene la fecha de aplicación
  - Contiene los siguientes datos personales del candidato, nombre, apellidos, correo electrónico, estatura, peso, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, país de nacimiento, entidad de nacimiento, dirección, teléfonos, RFC, CURP, nombre del padre, nombre de la madre, nombre del cónyuge, número del seguro social,
  - Contiene los datos para corroborar referencias personales como nombre, ocupación, teléfono, domicilio y años de conocer a la referencia,
  - Contiene los datos estadísticos que permiten evaluar a las fuentes/medios de reclutamiento
  - Contiene información acerca de posibles discapacidades del candidato
  - Contiene información acerca de los estudios del candidato que incluya el último grado de estudios, fecha de inicio y término de cada grado académico,
  - Contiene información acerca de cursos/certificaciones que posee el candidato que incluya el nombre y tipo de curso o certificación, fecha de inicio y término, institución emisora,
  - Contiene información acerca del tipo de equipo que maneja el candidato como herramientas industriales por ejemplo montacargas, patineta hidráulica, soldadora, torno/herramientas de oficina como copiadora, fax, máquina de escribir, teléfono digital, conmutador, u otro,
  - Contiene información acerca de la experiencia laboral del candidato como últimas empresas en las que laboró, giro/sector, puestos que tuvo, fechas en las que tuvo esos puestos, funciones, último sueldo, dirección de la empresa, teléfono de la empresa, nombre del jefe directo,
  - Contiene información acerca de conocimientos y habilidades del candidato como idiomas que maneja y nivel de dominio de cada uno, software que maneja y nivel de dominio,
  - Contiene información acerca de las preferencias laborales del candidato como aspiraciones salariales, horario disponible, tipo de licencia de conducir que posee, disponibilidad para viajar y cambiar de residencia, áreas de experiencia, áreas de interés,
  - Contiene la Firma del candidato
  - Incluye el Aviso de Privacidad firmado por el candidato con nombre y fecha.

2. La Publicación de la vacante elaborada:

- Especifica el puesto para el que se está reclutando,
- Especifica el rango salarial y prestaciones del puesto,
- Señala con quién y dónde presentarse en caso de interés por postularse,
- Señala la escolaridad y experiencia laboral requerida para postularse,
- Señala otros requisitos que pueden variar de una vacante a otra

3. La Cartera de prospectos elaborada:

- Incluye a las personas que respondan a la publicación de la vacante,
- Contiene los datos de contacto para citarlos a entrevista,
- Contiene la información de sus referencias personales y laborales a fin de llevar a cabo la validación de las mismas durante el proceso de selección, y
- Señala los prospectos no aplicables para la vacante a reclutar, pero que en un futuro podrían ser de utilidad para cubrir otra vacante.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Medios de Reclutamiento

Aplicación

- Anuncios en periódico y/o radio
- Cartas a Bolsas de Trabajo
- Folletos
- Publicación de vacantes en Internet
- Anuncios en plazas

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en la que se analiza la vacante para encontrar más de una fuente y/o medio de reclutamiento en su búsqueda de cartera de candidatos.

GLOSARIO

1. Medios de Reclutamiento: Formas en las que se pueden atraer candidatos.

Referencia	Código	Título
3 de 6	E1039	Entrevistar a los Candidatos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Programa las entrevistas
- Señalando a los candidatos que cuentan con los requisitos especificados en la descripción de puesto y responsabilidades,
  - Citando por teléfono y/o correo electrónico a los candidatos para las entrevistas ,
  - Solicitando al candidato que envíe por correo electrónico su CV antes de la entrevista,
  - Visitando el lugar donde se llevará a cabo la entrevista con anticipación para revisar que esté limpio, ordenado y presentable y
  - Preparando el guion de la entrevista con anticipación de acuerdo a la experiencia, habilidades y conocimientos requeridos para el puesto para el que se está reclutando.



2. Recibe al candidato
  - Presentándose a tiempo a cada entrevista con vestimenta formal y aspecto aseado y profesional
  - Presentándose a la entrevista preparado con el registro del empleado y el guion de la entrevista
  - Presentándose por nombre e invitándolo a sentarse
3. Realiza entrevista a los candidatos
  - Aclarando con el candidato que la información a tratar es confidencial
  - Cotejando verbalmente con el candidato la información que proporcionó en el registro
  - Explicando al candidato el propósito de la entrevista
  - Haciendo las preguntas de acuerdo al guion de la entrevista
  - Evitando desviaciones y distracciones del propósito de la entrevista
  - Revisando la congruencia de fechas y hechos reflejados en el registro del empleado
  - Manteniendo el interés y promoviendo respuestas concretas, certeras y sin evasivas
  - Haciendo preguntas para la vacante utilizando la información del registro del empleado/del documento fuente de los datos del candidato
  - Realizando las anotaciones sobre el registro del candidato, el CV/el reporte de entrevista
4. Explica al candidato los pasos del proceso
  - Comunicando al candidato, las razones por las que no continuará con este proceso de selección, e indicarle que mantendrá en la cartera para futuras vacantes
  - Resguardando el CV y registro del candidato no seleccionado como parte de la cartera de candidatos
  - Comunicando al candidato, en caso de que cumpla con lo requerido para la vacante, que continuará en el proceso de selección y cuáles son los siguientes filtros

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El Guion de la entrevista elaborado:
  - Contiene el nombre del entrevistado, fecha y vacante para la que se está entrevistando
  - Contiene preguntas para romper el hielo con el entrevistado y hacerlo sentir en confianza
  - Contiene preguntas orientadas a corroborar la información que proporcionó en el registro y en el CV
  - Contiene preguntas orientadas a conocer acerca de su experiencia laboral
  - Contiene preguntas orientadas a identificar la compatibilidad del entrevistado con los requisitos de la descripción de puesto de la vacante
  - Contiene preguntas orientadas a conocer las aspiraciones salariales del candidato
2. Información de la(s) entrevista(s) enviada al cliente
  - Contiene el nombre del candidato entrevistado
  - Contiene el nombre del entrevistador
  - Contiene el puesto para el que se está entrevistando
  - Contiene la información que el entrevistador consideró relevante de acuerdo con los requerimientos de la descripción de puesto

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

1. Tipos de Entrevista

#### NIVEL

Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en la que el entrevistador da un trato cordial y atento a los candidatos
2. Capacidad para escuchar: La manera en que escucha con atención y en forma activa, parafraseando lo que dice el entrevistando y haciendo preguntas en caso de duda
3. Limpieza: La manera en la que el entrevistador se asegura de que el espacio físico donde se llevará a cabo la entrevista se encuentra aseada y organizada.
4. Orden: La manera en la que el entrevistador sigue una secuencia lógica de preguntas durante la entrevista

#### GLOSARIO

1. CV: Currículum Vitae. Se refiere al documento que contiene el historial laboral de una persona
2. Entrevistador: Persona que lleva a cabo la función de entrevistar a candidatos para vacantes
3. Guion de la Entrevista: Es la relación de preguntas que se van a hacer a un candidato durante la entrevista.

Referencia	Código	Título
4 de 6	E1040	Operar el sistema de evaluaciones relacionadas con la vacante a reclutar

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Envía por correo electrónico las evaluaciones requeridas en la descripción de puesto
  - Ingresando al sistema de evaluaciones con usuario y contraseña
  - Corroborando en la descripción de puesto las evaluaciones requeridas y/o competencias necesarias y deseables a evaluar
  - Seleccionando en el sistema las evaluaciones indicadas para las competencias que se señalan en la descripción de puesto
  - Detallando en el correo electrónico las instrucciones para llevar a cabo las evaluaciones en línea
  - Corroborando que el candidato terminó las evaluaciones
2. Verifica la compatibilidad de los candidatos evaluados con la descripción de puesto de la vacante para la que se está reclutando
  - Generando el reporte de resultados automatizado desde el sistema de evaluaciones
  - Leyendo la interpretación de los resultados que el sistema genera
  - Comparando los resultados con los requerimientos de desarrollo de competencias de la descripción de puestos
  - Seleccionando de acuerdo con estos resultados a los candidatos que continuarán en el proceso de selección
  - Notificando a los candidatos que continuarán en el proceso acerca del proceso a seguir

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

1. Tipos de Sistemas de Evaluaciones

#### NIVEL

Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Orden: La manera en la que el entrevistador registra los resultados de las evaluaciones de forma secuencial y en la posición correspondiente al proceso

Referencia	Código	Título
5 de 6	E1041	Verificar las referencias personales y laborales de los candidatos

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Verifica las referencias personales y laborales de los candidatos que realizaron evaluaciones
- Llamando por teléfono a las personas indicadas por parte del candidato como referencias personales y profesionales,
  - Preguntando a las referencias acerca del tiempo que tienen de conocer al candidato,
  - Solicitando a las referencias que indiquen las cualidades que posee el candidato, y
  - Preguntando a las referencias profesionales acerca de los logros y responsabilidades referidos por el candidato en su CV

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en la que el entrevistador se dirige a las referencias personales y profesionales del candidato, con cortesía y respeto.

Referencia	Código	Título
6 de 6	E1042	Notificar los resultados del proceso de reclutamiento y selección al cliente/usuario solicitante

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Retroalimenta a los candidatos que no continuarán con el proceso:
- Solicitando al cliente/usuario retroalimentación acerca de los candidatos no seleccionados,
  - Contactando por teléfono/correo electrónico a los candidatos no seleccionados,
  - Agradeciendo su participación en el proceso de selección,
  - Comentar que la vacante fue cerrada
  - Resguardando su información como parte de la cartera para otras vacantes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. Envío de información al cliente/usuario:
- Contiene el nombre del puesto vacante para el que se está reclutando,
  - Contiene los datos de los candidatos a quienes se les envió evaluaciones, resaltando a los que obtuvieron resultados satisfactorios,
  - Contiene los resultados de las evaluaciones, de acuerdo a la interpretación que generó el sistema de evaluaciones,
  - Incluye el acuse de recibido del cliente/usuario, ya sea impreso/correo electrónico.

**ACTITUDES/HABITOS/VALORES**

1. Amabilidad: La manera en la que el entrevistador ofrece al candidato no seleccionado sugerencias de mejora y sus datos de contacto para resolver cualquier duda que pudiera surgirle.
2. Respeto: La manera en la que el entrevistador cuida el tono y palabras que utiliza durante la retroalimentación consciente de las implicaciones que tiene la noticia para el candidato.

**I.- Datos Generales****Código: Título:**

EC0314 Manejo práctico del vino en establecimientos de venta y consumo

**Propósito del Estándar de Competencia:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que manejan de forma práctica el vino en establecimientos de venta y consumo, identifican los elementos del vino y su producción, ejecutan la presentación del vino, realizar el maridaje/armonización del vino y ejecutan la promoción del vino.

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:**

Es referente a todas las actividades que se llevan a cabo durante el manejo práctico del vino en establecimientos de venta y consumo, identificar los elementos del vino y su producción, describiendo la elaboración de los vinos especiales y describiendo las características de las bebidas alcohólicas fermentadas, ejecutar la presentación del vino, presentando el vino al cliente y describiendo las características de un vino conforme a su etiqueta, realizar el maridaje/armonización del vino, sugiere la adquisición uno o más vinos de acuerdo al maridaje/armonización y ejecutar la promoción del vino, proponiendo los vinos que pueden degustarse para un fin específico y describiendo la clasificación que deben tener los vinos para su guarda.

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

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

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Tres.

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

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:**

Industria Restaurantera Nacional

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

3 de octubre de 2012

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

5 años

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

5 años

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

Trabajadores en servicios personales y vigilancia

**Ocupaciones asociadas:**

- Preparador de bebidas.
- Barman.
- Barrista.
- Mesero

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

- Práctico del vino

**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:**

- Consejo Mexicano Vitivinícola A.C.
- Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC)

**Aspectos relevantes de la evaluación:**

**Detalles de la práctica:** • El desarrollo de la evaluación de este EC se debe llevar a cabo en una situación real o simulada de trabajo.

**Apoyos/Requerimientos:** • Herramientas u utensilios básicos para el manejo de vinos.

**Duración estimada de la evaluación:**

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

**Referencias de Información:**

- “El Vino Mexicano Raíz, Sarmiento y Fruto”. Edit. Revimundo México.
- “El Vino Conocimientos básicos” Julio Michaud. Editorial Everest, S. A.
- “El Pequeño Larousse de los Vinos” Ediciones Larousse.

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

Manejo práctico del vino en establecimientos de venta y consumo

**Elemento 1 de 4**

Identificar los elementos del vino y su producción

**Elemento 2 de 4**

Ejecutar la presentación del vino

**Elemento 3 de 4**

Realizar el maridaje/armonización del vino

**Elemento 4 de 4**

Ejecutar la promoción del vino

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
1 de 4	E1065	Identificar los elementos del vino y su producción

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Describe el método de elaboración de los vinos de mesa:
  - Explicando los elementos críticos del proceso para producir vinos tranquilos, y
  - Explicando la secuencia básica para obtener los vinos espumosos.
2. Describe la elaboración de los vinos especiales:
  - Citando un método para fabricar los vinos dulces,
  - Explicando los elementos críticos del proceso para producir vinos generosos, y
  - Explicando las características de los vinos orgánicos, artesanales y de autor.
3. Describe las características de las bebidas alcohólicas fermentadas:
  - Mencionando la definición de las bebidas fermentadas simples,
  - Explicando las características de las bebidas fermentadas simples,
  - Mencionando la definición de las bebidas fermentadas compuestas, y
  - Explicando las características de las bebidas fermentadas compuestas.
4. Describe las características de las bebidas alcohólicas destiladas:
  - Mencionando la definición de las bebidas destiladas simples,
  - Explicando las características de las bebidas destiladas simples,
  - Mencionando la definición de las bebidas destiladas compuestas, y
  - Explicando las características de las bebidas destiladas compuestas.
5. Identifica las características de la vid para elaborar vinos de mesa:
  - Explicando la diferencia entre la "*Vitis Vinífera*" y las vitis no viníferas,
  - Describiendo el ciclo vegetativo de la vid,
  - Mencionando el nombre y características de al menos 3 principales variedades de uva empleadas para elaborar vinos blancos,
  - Mencionando el nombre y características de al menos 3 principales variedades de uva empleadas para elaborar vinos tintos,
  - Mencionando el nombre y características de al menos 3 principales variedades de uva empleadas para elaborar vinos rosados, y
  - Mencionando el nombre y características de al menos 3 principales variedades de uva empleadas para elaborar vinos espumosos.
6. Describe los factores que determinan la calidad del vino:
  - Mencionando los tipos de climas más adecuados para el cultivo de la vid,
  - Mencionando al menos 2 tipos de suelo apropiados para el cultivo de la vid,
  - Mencionando las clases de riego más comunes empleadas en la viticultura,
  - Explicando los principales tipos de cosecha de la vid para vinos, y
  - Explicando cómo influye un viñedo en la calidad de los vinos que se producen.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |   |                     |
|---|---------------------|
| <p>1. Principales regiones productoras de vino en el mundo y sus características, de acuerdo al Consejo Mexicano Vitivinícola:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales países productores de vinos del Viejo Mundo (mínimo 6).</li> <li>• Principales países productores de vinos del Nuevo Mundo (mínimo 6).</li> </ul> | <p>Conocimiento</p> |
| <p>2. Características del vino mexicano, de acuerdo al Consejo Mexicano Vitivinícola:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales zonas productoras de vino en México.</li> <li>• Principales vinícolas de cada Estado productor de la República Mexicana (mínimo dos).</li> </ul>   | <p>Conocimiento</p> |

**ACTITUDES/HABITOS/VALORES**

1. Amabilidad: La manera en que explica las características de las bebidas con un trato cordial y respetuoso con la persona a quien se dirige.

**GLOSARIO**

1. Nuevo Mundo: Conjunto de países innovadores en la producción de vinos.
2. Vid: Planta trepadora perenne, cuyo fruto es la uva.
3. Viejo Mundo: Conjunto de países tradicionalmente productores y consumidores de vino, apegados a reglamentaciones estrictas y en su caso, a lo que marcan sus denominaciones de origen.
4. Vinícolas: Empresas dedicadas a la elaboración de vinos.
5. Vinos de Mesa: Vinos de consumo habitual.
6. Vinos Dulces: Vinos con azúcar residual, ya sea natural o agregada.
7. Vinos Generosos: Vinos cuyo contenido en alcohol o en azúcares es más elevado que el que existe en los vinos de mesa.
8. Vinos Espumosos: Vinos que contienen gas carbónico.
9. Vinos tranquilos: Vinos con ausencia de gas carbónico.
10. Viñedo: Area destinada al cultivo de la vid.
11. Viticultura: Conocimiento relacionado con la elaboración de los vinos.
12. Vitis no viníferas: Vides que no tienen las características para elaborar vinos de calidad.
13. Vitis Vinífera: Vides con las que se elaboran vinos de calidad.

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
2 de 4	E1066	Ejecutar la presentación del vino

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Monta el equipo en el área de servicio que se le asigne para la atención al cliente:
  - Aplicando las políticas de limpieza establecidas por la empresa,
  - Aplicando las políticas establecidas por la empresa, para la disposición y orden de los muebles y utensilios que serán utilizados por el cliente,

- Revisando las condiciones físicas de los instrumentos de trabajo, de acuerdo al servicio que vaya a proporcionar,
  - Cuidando que el equipo de trabajo esté limpio y en buenas condiciones, y
  - Utilizando el equipo y utensilios para el fin que fueron diseñados.
2. Inicia la jornada de trabajo:
- Portando el uniforme asignado por el establecimiento,
  - Portando el uniforme y sus complementos libres de manchas y suciedad,
  - Portando el uniforme completo y sin roturas,
  - Permaneciendo en el área indicada por su superior, para la atención del cliente, y
  - Llevando consigo los elementos necesarios para realizar su trabajo, indicados por el establecimiento.
3. Presenta el vino al cliente:
- Conforme al protocolo establecido por la empresa,
  - Ejecutando el manejo de la botella conforme a lo establecido por la empresa,
  - Presentando el vino de acuerdo a su tipo, y
  - Confirmando la elección del cliente, previa al servicio.
4. Describe las características de un vino conforme a su etiqueta:
- Explicando al cliente la información que contiene,
  - Resolviendo los cuestionamientos del cliente respecto a la información de la etiqueta,
  - Confirmando que el vino que se ofrece es el que solicita el cliente,
  - Detallando las especificaciones del vino elegido,
  - Ofreciendo al cliente cualquier información adicional que le ayude a elegir la mejor opción en vinos, y
  - Sugiriendo al cliente otras opciones afines a sus preferencias.
5. Descorcha la botella:
- Ejecutando el uso correcto del descorchador según su tipo,
  - Empleando la técnica para el descorche del vino espumoso,
  - Ejecutando la técnica para el descorche de vinos tranquilos, y
  - Ejecutando la técnica para el descorche de vinos generosos y dulces.
6. Identifica la clase de copa con que se degustará el vino:
- Sirviendo el vino en la copa que le corresponde, según su tipo,
  - Evitando llenar la copa hasta el borde,
  - Sustituyendo la copa usada, por una nueva, cuando se sirva un vino de diferente tipo, y
  - Explicando al cliente la clase de copa que se utiliza para cada tipo de vino.
7. Menciona al cliente la temperatura a la que debe servirse un vino:
- Indicando la temperatura correcta para cada tipo de vino, y
  - Demostrando las técnicas más utilizadas para refrescar o enfriar un vino.
8. Señala al cliente cuándo un vino debe ser oxigenado o decantado:
- Explicando la diferencia entre oxigenar y decantar,
  - Realizando la oxigenación de un vino, y
  - Ejecutando la decantación de un vino.



9. Realiza con el anfitrión la degustación:
  - Corroborando que el vino que se va a degustar es el que el cliente ha elegido,
  - Atendiendo las indicaciones del anfitrión, y
  - Atendiendo los señalamientos especiales expresados por el anfitrión.
10. Ejecuta el orden del servicio que corresponde:
  - Procediendo al servicio según la composición/arreglo de la mesa, y
  - Cuidando la adecuada distribución del vino conforme al número de personas y cantidad disponible.
11. Identifica posibles defectos del vino desde el descorche:
  - Reconociendo problemas de humedad,
  - Detectando problemas de fragmentación en el corcho, y
  - Percibiendo alteraciones en el vino.

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que atiende los requerimientos y cuestionamientos del cliente con un trato cordial y respetuoso.
2. Limpieza: La manera en que se presenta a su lugar de trabajo con higiene y pulcritud, uñas limpias y arregladas, cabello de preferencia corto o con gel y en el caso de los hombres rasurado.
3. Orden: La manera en que organiza su equipo de trabajo, antes, durante y al final del servicio.
4. Responsabilidad: Se ubica puntualmente en el área de servicio asignada antes de dar inicio al servicio al cliente.
5. Honestidad: Cuida que durante su servicio no se altere la buena calidad del vino y otros productos que se sirvan al cliente.

#### GLOSARIO

1. Descorchador: Instrumento para extraer el corcho o tapón de la botella.
2. Descorche: Acción de extraer el corcho de la botella
3. Decantado: Proceso mediante el cual se separan los elementos sólidos del vino
4. Oxigenado: Acción de airear el vino.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E1067	Realizar el maridaje/armonización del vino

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Sugiere la adquisición uno o más vinos:
  - Mostrando el tipo de vino que puede acompañar a los alimentos, y
  - Proponiendo el cambio de copas para una mejor apreciación del siguiente vino a degustar.
2. Sugiere el maridaje/armonización del vino:
  - Describiendo el maridaje de seguimiento/sintonía,
  - Indicando al comensal los platillos de que se dispone para su consumo,
  - Señalando aquellos platillos que son más susceptibles para armonizarse con los vinos que se degustarán, y
  - Proponiendo una secuencia de platillos afines entre sí.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Carta de vinos disponibles en el establecimiento. | Conocimiento |
|--|--------------|

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- |                 |  |
|-----------------|--|
| 1. Cooperación: | La manera en que se coordina con sus compañeros para ofrecer un ambiente agradable en el centro de trabajo y al cliente. |
| 2. Tolerancia:  | La manera que mantiene una actitud de servicio, incluso en situaciones difíciles que se le presenten.                    |

#### GLOSARIO

- |                  |  |
|------------------|--|
| 1. Maridaje:     | Relación armónica que se establece entre la comida y el vino que se degusta. |
| 2. Armonización: | Balance agradable que se establece entre el vino y los alimentos.            |

Referencia	Código	Título
4 de 4	E1068	Ejecutar la promoción del vino

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Explica las tendencias en el consumo del vino en el mundo:
  - Describiendo en qué consiste el consumo por salud,
  - Describiendo en qué consiste el consumo por gastronomía,
  - Señalando la manera como se determina el consumo por rangos de edad,
  - Describiendo en qué consiste el consumo por estatus económico,
  - Describiendo en qué consiste el consumo por conocimiento, y
  - Describiendo en qué consiste el consumo por moda.
2. Explica las tendencias en el consumo del vino en México:
  - Describiendo en qué consiste el consumo por salud,
  - Describiendo en qué consiste el consumo por gastronomía,
  - Señalando la manera como se determina el consumo por rangos de edad,
  - Describiendo en qué consiste el consumo por estatus económico,
  - Describiendo en qué consiste el consumo por conocimiento, y
  - Describiendo en qué consiste el consumo por moda.
3. Propone los vinos que pueden degustarse para un fin específico:
  - Sugiriendo las marcas de vinos de acuerdo a su disponibilidad (stock) en el establecimiento,
  - Recomendando los vinos idóneos para atender las necesidades de un cliente,
  - Sugiriendo los vinos para servirse por copeo en un establecimiento, y
  - Verificando la selección del vino por parte del cliente.
4. Indica el manejo del lugar de guarda de los vinos:
  - Describiendo las particularidades de una cava, y
  - Explicando cómo deben guardarse los vinos en casa.

5. Describe la clasificación que deben tener los vinos para su guarda:

- Definiendo la guarda por tipo de vino o botella,
- Categorizando el vino por tipo de cierre para su guarda en cava, y
- Organizando la guarda del vino por estacionalidad en el almacén.

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

1. Consejo Mexicano Vitivinícola, A. C

Conocimiento

- Fecha de fundación.
- 5 vocaciones de la uva mexicana.
- Actividades que desarrolla el CMV.
- Bodegas que integran el CMV.
- Estados de la República Mexicana representados en el CMV.
- Vinos de cada una de las bodegas miembros del CMV.

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Iniciativa: La forma en que recomienda las opciones de vino de acuerdo a las necesidades del cliente y las diferentes formas de guardar el vino.

#### GLOSARIO

1. Cava: Lugar destinado a la guarda y conservación, que tiene características específicas.
2. Estacionalidad: Tiempo de permanencia de los vinos en la cava.

#### I.- Datos Generales

**Código:**        **Título:**

EC0289        Preparación de mezclas para la obtención de conservas alimenticias

#### **Propósito del Estándar de Competencia:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan mezclas para la obtención de conservas alimenticias, preparando los insumos y procesando las mezclas de conservas alimenticias.

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

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

#### **Descripción del Estándar de Competencia:**

Es referente a todas las actividades y procesos que se llevan a cabo durante el proceso de preparación de mezclas para la obtención de conservas alimenticias. Preparar los insumos, acondicionando el insumo para la obtención de conservas alimenticias y mezclar los insumos de conservas alimenticias y procesando las mezclas de conservas alimenticias, operando el equipo y acondicionado el equipo.

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:**

Conservas Alimenticias

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

3 de octubre de 2012

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

5 años

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

5 años

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

No hay referente en el CNO

**Ocupaciones asociadas:**

No hay referente en el CNO

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

Operador de preparación de mezclas para la obtención 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.
- Centro de Capacitación y Productividad, S.C.

**Relación con otros EC:**

Estándares relacionados:

- Envasado de conservas alimenticias
- Obtención de conservas alimenticias comercialmente estériles
- Embalaje de conservas alimenticias

**Aspectos relevantes de la evaluación:**

- Detalles de la práctica: • Preparación de mezclas para la obtención de conservas alimenticias de acuerdo a una orden de producción de la empresa.
- Apoyos/Requerimientos: • Equipo de la empresa para la preparación de mezclas para la obtención de conservas alimenticias.
- Manuales de procedimientos para Preparación de mezclas para la obtención de conservas Alimenticias, Manual, Empresas de manufactura de conservas alimenticias.

**Duración estimada de la evaluación:**

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

**Referencias de Información:**

- Orden de producción de la empresa.
- Manual de operación del equipo de mezclado.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-130-SSA1-1995, Bienes y servicios. Alimentos envasados en recipientes de cierre hermético y sometido a tratamiento térmico.

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

**Estándar de Competencia**

Preparación de mezclas para la obtención de conservas alimenticias

**Elemento 1 de 2**

Preparar los insumos.

**Elemento 2 de 2**

Procesar las mezclas de conservas alimenticias.

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0991	Preparar los insumos.

**CRITERIOS DE EVALUACION:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Acondiciona el insumo para la obtención de conservas alimenticias:
  - Seleccionando los insumos de acuerdo a las especificaciones del producto establecido en la orden de producción,
  - Reportando el insumo fuera de especificaciones de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa,
  - Acondicionando el insumo para ser preservado de acuerdo a las instrucciones de producción establecidas por la empresa, y
  - Llevando a cabo los aspectos de seguridad e higiene establecidas por la empresa.
2. Canaliza el insumo fuera de especificaciones de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa:
  - Reportando el insumo que no cumpla con las características de tamaño y color de acuerdo a lo especificado en los estándares de calidad determinados por la empresa, y
  - Reportando el insumo que presente una fecha de caducidad ya vencida.

3. Acondiciona el equipo de preparación de mezclas:
  - Limpiando el equipo de mezclado conforme a los procedimientos establecidos por la empresa,
  - Sanitizando el equipo de mezclado conforme a los procedimientos establecidos por la empresa,
  - Comprobando el suministro del servicio auxiliar de agua conforme al manual del equipo,
  - Comprobando el suministro del servicio auxiliar de vapor conforme al manual del equipo, y
  - Comprobando el suministro del servicio auxiliar de energía eléctrica conforme al manual del equipo.
4. Mezcla los insumos de conservas alimenticias:
  - Reportando las desviaciones en el proceso de mezclado para la obtención de conservas alimenticias, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa,
  - Aplicando las prácticas de higiene de acuerdo al manual de Buenas Prácticas de Manufactura,
  - Disponiendo la cantidad de insumo en la elaboración de las mezclas para la obtención de conservas alimenticias, de acuerdo a la instrucción de producción establecida por la empresa, y
  - Manejando la mezcla o producto de acuerdo al procedimiento establecido.
5. Asegura la calidad del insumo en la preparación de mezclas:
  - Verificando el tamaño del insumo de acuerdo al manual de aseguramiento de calidad de la empresa.
  - Verificando el olor del insumo de acuerdo al manual de aseguramiento de calidad de la empresa.
  - Verificando la frescura del insumo de acuerdo al manual de aseguramiento de calidad de la empresa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El reporte de insumos para la preparación de mezclas fuera de especificaciones elaborado:
  - Está acorde a la orden de producción,
  - Contiene el nombre del operador,
  - Contiene el turno de trabajo, y
  - Contiene la fecha y hora de trabajo.
2. Los insumos para la preparación de mezclas seleccionados:
  - Están acondicionados y preservados, y
  - Están alimentados al equipo de mezclado en las cantidades especificadas en la orden de producción.
3. Las mezclas de insumos para la obtención de conservas alimenticias obtenidas:
  - Corresponden a la orden de producción establecida por la empresa,
  - Corresponden al equipo de mezclado que va a ser utilizado, y
  - Cumplen con las características de calidad especificadas por la empresa.
4. El reporte de desviaciones en la preparación de mezclas para la obtención de conservas alimenticias elaborado:
  - Está en el formato determinado por la empresa,
  - Contiene el nombre del operador,
  - Contiene el turno de trabajo, y
  - Contiene la fecha y hora de trabajo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS.

#### NIVEL

- |   |            |
|---|------------|
| 1. Causas y consecuencias de interpretar correctamente las especificaciones descritas en la orden de producción para la preparación de mezclas de conservas alimenticias.                                 | Aplicación |
| 2. Procedimiento de reglamentación vigente referente a la seguridad e higiene, aplicables a su función de preparación de mezclas para la obtención de conservas alimenticias, establecida por la empresa. | Aplicación |
| 3. Interpretación de los parámetros de operación del equipo de mezclado de insumos para la obtención de conservas alimenticias establecidos en la orden de producción.                                    | Aplicación |
| 4. Causas y consecuencias de interpretar correctamente las especificaciones descritas en la orden de producción para el manejo de mezclas de insumos para la obtención de conservas alimenticias.         | Aplicación |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente:

1. Mezcla cortada o fuera de especificaciones durante el proceso de mezclado.

Respuestas esperadas:

1. Detener el proceso y dar aviso a su supervisor para que proceda a la eliminación del producto echado a perder antes de llegar a la línea de envasado.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### 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.  
  
Utiliza en todo momento su equipo de seguridad e higiene durante su turno de trabajo

#### GLOSARIO

1. Conserva alimenticia: Substancia alimenticia esterilizada que en virtud de cierta preparación se conserva durante mucho tiempo.
2. Insumo: Materia prima utilizada en el proceso de mezclado para la obtención de conservas alimenticias.
3. Insumo preservado: Materia prima en conservación íntegra hasta el momento de su utilización.
4. Insumo fuera de especificaciones: Materia prima que no cumple con los estándares de calidad fijados por la empresa.
5. Proceso de mezclado: Juntar o incorporar varias cosas (insumos), obteniendo una homogeneidad total.
6. Preparación de mezcla: Preparación de los elementos (insumos) que serán requeridos para el proceso de mezclado.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0992	Procesar las mezclas de conservas alimenticias.

**CRITERIOS DE EVALUACION.**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS.****1. Opera el equipo de mezclado:**

- Manteniendo los parámetros de operación por el operador dentro de límites de control establecidos por la empresa,
- Interpretando las lecturas de los instrumentos de medición de los equipos de mezclado de insumos, de acuerdo a los requerimientos del proceso establecidos por la empresa,
- Informando las desviaciones o anomalías durante el proceso de la preparación de mezclas para la obtención de conservas alimenticias a su superior o responsable del área en el momento en que ocurre, de acuerdo a lo establecido por la empresa,
- Suministrando el servicio auxiliar de agua de acuerdo al manual de operación del equipo,
- Suministrando el servicio auxiliar de vapor es de acuerdo al manual de operación del equipo,
- Suministrando el servicio auxiliar de energía eléctrica de acuerdo al manual de operación del equipo,
- Suministrando los insumos de acuerdo al procedimiento de producción establecido por la empresa, y
- Aplicando los elementos de seguridad e higiene establecidos por la empresa.

**2. Acondiciona el equipo de mezclado:**

- Limpiando el equipo antes de operarlo, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa,
- Sanitizando el equipo antes de operarlo, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa,
- Esterilizando el equipo antes de operarlo, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa,
- Ensamblando el equipo de mezclado de insumos para la preparación de mezclas antes de operarlo, de acuerdo al manual proporcionado por la empresa,
- Aplicando las prácticas de higiene de acuerdo al manual de Buenas Prácticas de Manufactura correspondientes para su área de trabajo y de acuerdo a lo establecido por la empresa,
- Revisando que los parámetros de operación temperatura, presión y tiempo del equipo de mezcla de insumos para la obtención de conservas alimenticias, correspondan a la orden de producción establecida por la empresa,
- Verificando las condiciones del servicio auxiliar de agua antes de operar el equipo y de acuerdo al manual de operación del equipo,
- Verificando las condiciones del servicio auxiliar de aire antes de operar el equipo y de acuerdo al manual de operación del equipo,
- Verificando las condiciones del servicio auxiliar de vapor antes de operar el equipo y de acuerdo al manual de operación del equipo, y
- Verificando las condiciones del servicio auxiliar de energía eléctrica antes de operar el equipo y de acuerdo al manual de operación del equipo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS:****1. El reporte de operación del equipo de preparación de mezcla de insumos para la obtención de conservas alimenticias elaborado:**

- Está en el formato determinado por la empresa,
- Contiene el nombre del operador,
- Contiene el turno de trabajo, y
- Contiene la fecha y hora de trabajo.



2. El equipo de preparación de mezclas para la obtención de conservas alimenticias funcionando:
  - Está dentro de los parámetros de operación, de acuerdo con las especificaciones del fabricante,
  - Está dentro de los parámetros de operación, de acuerdo a la orden de producción de la empresa, y
  - Cumple con el conjunto de normas y lineamientos descritos en el manual de Buenas Prácticas de Manufactura.
3. Area de trabajo limpiada y sanitizada:
  - Está libre de obstáculos, residuos de insumos, bolsas de plástico, costales, basura o cualquier objeto que impida un libre tránsito, y
  - Está libre de sustancias ajenas al proceso, materiales de limpieza o sanitizado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS.	NIVEL
1. Causas y consecuencias de interpretar con eficiencia las tablas de condiciones de operación referentes a temperatura, presión, tiempo y flujo del equipo de mezclado de insumos.	Aplicación
2. Interpretación de los tipos de unidades de presión PSI (libras/pulgada cuadrada) que indica el instrumento de medición de la presión o manómetro instalado en los equipos para el proceso de mezclado.	Aplicación
3. Interpretación de las unidades de temperatura (grados Celsius o grados Fahrenheit) que indica el instrumento de medición de temperatura instalado en el equipo para el proceso de mezclado.	Aplicación
4. Utilización de los datos de un Manómetro, Termómetro y Cronómetro.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad. La manera en que verifica las condiciones de operación de acuerdo a las Buenas Prácticas de Manufactura y aplica el uso del equipo de seguridad e higiene como lo indica el reglamento de la empresa
2. Orden. La manera cómo interpreta las lecturas de los instrumentos de medición del equipo de mezclado garantizando con esto que el proceso de mezclado sea el especificado en la orden de producción y ensambla el equipo de mezclado para elaborar la obtención de conservas alimenticias acorde a los insumos.

#### GLOSARIO:

1. Cronómetro: Instrumento que mide el tiempo.
2. 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.
3. Equipo de seguridad e higiene: Cofia, cubreboca, zapato con casquillo protector, gafas, delantal y guantes. (uniforme de la empresa)
4. Limpiar: Eliminar la suciedad de una cosa, purificar.
5. Manómetro: Instrumento que mide la presión.
6. Sanitizar: 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.

7. 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.
8. Termómetro: Instrumento que mide la temperatura.

### **I.- Datos Generales**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC0283	Operación de grúa a bordo de buque

### **Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de operar la grúa a bordo de buque, y cuyas competencias incluyen el verificar condiciones del área de trabajo previo a la maniobra de carga/descarga con grúa a bordo de buque, realizar maniobra de carga/descarga con grúa a bordo de buque y verificar condiciones post-operativas de grúa a bordo de buque.

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 el desempeño del operador de la grúa a bordo de buque, el cual verifica condiciones del área de trabajo previo a la maniobra de carga/descarga con grúa a bordo de buque, inspeccionando la bodega/área de almacenaje y revisando las condiciones de operación de grúa a bordo de buque en el área de trabajo, realiza maniobra de carga/descarga con grúa a bordo de buque, verificando la instalación de las herramientas y aditamentos auxiliares, realizando maniobra de izado de pluma de la grúa y realizando maniobra de traslado de producto, y verifica condiciones post-operativas de grúa a bordo de buque, acomodando la grúa en posición de seguridad y reportando el comportamiento de grúa a bordo de buque al jefe de estiba/supervisor de maniobra. También establece los conocimientos teóricos con los que debe contar un operador de grúa a bordo de buque, 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**

Descripción: 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**

Logística y la Cadena de Suministros en México

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

3 de octubre de 2012

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

**Periodo de revisión/actualización del EC:**

4 años

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

2 años

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones**

**Módulo/Grupo ocupacional**

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 grúa a bordo de buque

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

48 Transportes, Correos y Almacenamiento

**Subsector:**

488 Servicios relacionados con el Transporte

**Rama:**

4883 Servicios Relacionados con el Transporte por agua

**Subrama:**

48832 Servicios de carga y descarga para el transporte por agua

**Clase:**

488320 Servicios de carga y descarga para el transporte por agua

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 Trainmar, S.C.
- Corporación Integral de Comercio Exterior, S.A. de C.V.
- Administración Portuaria integral de Veracruz, S.A. de C.V.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

- Detalles de la práctica:
- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada en un área experimental con la infraestructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC
- Apoyos/Requerimientos:
- Contar con espacio libre para hacer maniobra con grúa a bordo de buque, y que esté en buenas condiciones el área asignada para la carga, ya sea en bodega/semirremolque tipo cama baja abatible o con rampa, accesorios y herramientas de izaje, equipo de protección personal, manual de operación de la grúa o especificaciones del fabricante, una carga y Plan de maniobra del jefe de estiba a seguir.
  - Interacción con personal requerido para la función tales como: Portalonero, personal de área de estiba, de área de maniobra, operadores de grúas del buque.

**Duración estimada de la evaluación**

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

**Referencias de Información**

- NOM-017-STPS-2008 "Equipo de protección personal – selección, uso y manejo en los centros de trabajo"
- NOM-004-STPS-1999 "Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo"
- NOM-009-STPS-2011 "Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura"
- NMX-GR-23813-IMNC-2010 "Grúas-entrenamiento de personas designadas"

- NMX-GR-15513-IMNC-2010 "Grúas-requisitos de competencia para los conductores de grúa (operadores), eslingadores, señaladores y evaluadores"
- NMX-GR-4306-1-IMNC-2009 "Grúas-vocabulario-parte 1: generalidades"

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

### Estándar de Competencia

Operación de grúa a bordo de buque

### Elemento 1 de 3

Verificar condiciones del área de trabajo para maniobra de carga/descarga con grúa a bordo de buque

### Elemento 2 de 3

Realizar maniobra de carga/descarga con grúa a bordo de buque

### Elemento 3 de 3

Verificar condiciones post-operativas de grúa a bordo de buque

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E00974	Verificar condiciones del área de trabajo previo a la maniobra de carga/descarga con grúa a bordo de buque

### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### DESEMPEÑOS

1. Porta el equipo de protección personal desde su ingreso al recinto portuario y hasta ubicarse en su área de trabajo:
  - Utilizando casco, guantes/lentes de protección y calzado de seguridad, y
  - Usando uniforme de trabajo/chaleco de seguridad.
2. Inspecciona la bodega/área de almacenaje:
  - Corroborando que su ubicación corresponda a la asignación verbal del Jefe de estiba,
  - Revisando que esté disponible para carga/descarga, de acuerdo al Plan de maniobras del Jefe de estiba,
  - Cotejando que la distancia de la bodega/área de trabajo respecto al buque esté dentro del alcance del brazo de la grúa, de acuerdo con lo determinado en las especificaciones del fabricante, y
  - Verificando que esté limpia/libre de obstáculos a favor del Plan de maniobras del Jefe de estiba.
3. Revisa las condiciones de operación de grúa a bordo de buque en el área de trabajo:
  - Corroborando que las líneas eléctricas estén fuera del alcance de cualquier parte de la grúa en movimiento/carga,
  - Verificando que los controles dentro de la cabina de la grúa operen conforme a la función determinada por el fabricante,
  - Identificando la información de capacidades de carga de la grúa determinadas por el fabricante,
  - Izando y arriando la pluma de la grúa hasta las alturas determinadas por el fabricante,
  - Verificando que el cable de la pluma circule libre de atoramientos durante el movimiento del brazo, y
  - Revisando que mangueras, conexiones, válvulas y dispositivos, estén libre de derrame de líquidos para la operación de la grúa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de bodegas/áreas de almacenaje de acuerdo a la ubicación en el buque.	Conocimiento
2. Identificación de los controles de operación de la cabina de grúa y alertas de seguridad en el idioma inglés.	Conocimiento
3. Partes y componentes del sistema de izaje de la grúa a bordo de buque.	Comprensión
4. Método para determinar la capacidad de carga en relación con el radio de acción del brazo de la grúa.	Aplicación
5. Clasificación y características físicas de las mercancías y su embalaje.	Comprensión
6. Aditamentos auxiliares de acuerdo al tipo de mercancía y su embalaje.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Detecta alguna anomalía/condición insegura durante la verificación del área de trabajo.

Respuestas esperadas

1. Detener la maniobra de verificación y reportar la anomalía/condición insegura al Jefe de estiba/Supervisor de maniobra.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que se presenta descansado, evitando en todo momento estar bajo la influencia de bebidas etílicas/sustancias tóxicas.
2. Iniciativa: La manera en que hace sugerencias y aclara dudas al Jefe de estiba/Supervisor de maniobra con respecto a las indicaciones de operación.

#### GLOSARIO

1. Grúa: Elementos para el izado de carga o provisiones a bordo.
2. Bodega: Espacios de un buque destinados al alojamiento de las mercancías a transportar.
3. Jefe de estiba/Supervisor de maniobra: Persona a cargo de la operación a bordo o en tierra.
4. Pluma: Componente de grúa capaz de soportar el peso cargado, asegurando el alcance y la altura de elevación solicitados, a través de variar la longitud y el ángulo.
5. Portalonero: Persona que da las órdenes por medio de señales, indicando cuando izar, arrear y depositar al operador de la grúa cuando tiene poca visibilidad.
6. Tabla de capacidades de carga: Se refiere a las cargas máximas permitidas, que están basadas ya sea en limitaciones estructurales o de inclinación de la grúa en condiciones específicas.
7. Izar: Acción de elevar la carga.
8. Arriar: Acción de bajar la carga.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0975	Realizar maniobra de carga/descarga con grúa a bordo de buque

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Verifica la instalación de las herramientas y aditamentos auxiliares:
  - Colocando la grúa en posición para el enganche de los medios auxiliares,
  - Cerciorándose que los aditamentos y herramientas de izaje correspondan al tipo de mercancía a transportar, y
  - Corroborando la colocación del aditamento auxiliar esté bien asegurado, mediante una prueba de movimiento del brazo de la grúa sin carga.
2. Realiza maniobra de izado de pluma de la grúa:
  - En el momento que le indique el Portalonero desde tierra/buque,
  - Corroborando que el peso izado esté dentro de las capacidades de carga que soporta la grúa,
  - Verificando que el aditamento auxiliar sujete la carga de acuerdo a sus características,
  - Manteniendo la grúa en movimiento en todo el ciclo del gancho y libre de movimientos bruscos/socollón del brazo de la grúa, y
  - Atendiendo en todo el momento las instrucciones del Jefe de estiba/Supervisor de maniobra.
3. Realiza maniobra de traslado de producto:
  - Corroborando que los movimientos de traslado mantengan la estabilidad del buque,
  - Corroborando que la carga viaje centrada con respecto al gancho de la grúa, durante el movimiento del brazo y libre de movimiento brusco/mecida del aditamento auxiliar de la grúa, y
  - Llevando la mercancía de la bodega al muelle/viceversa, sin derramarla/dañarla.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. La carga manipulada:
  - Está en el área asignada en tiempo y forma,
  - Está libre de pérdidas/daños generados durante la maniobra, y
  - Cumple con la cantidad planeada por el Jefe de estiba.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS****NIVEL**

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El código de señales internacionales durante la operación de grúa</li> <li>2. Las normas de operación y seguridad del puerto para la operación de la grúa a bordo de buque</li> </ol> | <p>Comprensión</p> <p>Conocimiento</p> |
|---|--|

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES****Situación emergente**

1. Durante la maniobra de carga/descarga, identifica anomalía/condición insegura para la operación.

**Respuestas esperadas**

1. Detener la operación de maniobra, colocar la grúa en posición de seguridad e informar al Jefe de estiba/Supervisor de maniobra.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que utiliza permanentemente los canales de comunicación con el Jefe de estiba, Supervisor, Maniobristas, Estibadores, Portalonero y otros operadores de grúas del mismo buque.

#### GLOSARIO

1. Socollón: Movimiento brusco del brazo de la grúa.
2. Mecida: Se refiere al movimiento lateral sin control del aditamento auxiliar, cuando éste está acoplado al brazo de la grúa
3. Ciclo de gancho: Recorrido del gancho de la grúa desde el muelle a la bodega/área de almacenaje y su regreso.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0976	Verificar condiciones post-operativas de grúa a bordo de buque

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Acomoda la grúa en posición de seguridad:
  - Situando la grúa en posición donde descansa en tierra la herramienta/aditamento auxiliar para desacoplarlo al término de la maniobra en el buque,
  - Colocándola en posición de seguridad/sobre la carga y perpendicular al buque, al término de su turno/en posición en su base y en dirección hacia mar abierto, al término de la operación del buque,
  - Apagando la grúa por completo/Asegurando los controles de mando, y
  - Apagando las luces y funciones de la cabina.
2. Reporta el comportamiento de grúa a bordo de buque al Jefe de Estiba/Supervisor de maniobra:
  - Notificando el funcionamiento/las fallas/los imprevistos que se presentaron durante la operación, y
  - Describiendo los trabajos realizados en la jornada de trabajo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Diferentes sistemas de operación de la grúa a bordo de buque	Comprensión
2. Nombre de la estructura y áreas de un buque	Conocimiento

#### GLOSARIO

1. Balanceo de la grúa: Movimiento de un lado a otro que puede darse por parte de la grúa.
2. Grúa a son de mar: Se refiere a la posición en dirección hacia mar abierto, en que es colocada la grúa cuando concluyen las labores.  
Se coloca en su base para asegurar todos los elementos, y evitar su movimiento por acción de las olas y cabeceo del buque.

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

**(R.- 358794)**

