

## Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

### Acuerdo SO/III-12/08.03,S mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba los Estándares de Competencia que se indican.

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

#### CONSTANCIA DE ACUERDO

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

#### ACUERDO SO/III-12/08.03,S

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

1. Coordinación de acciones de operación del Comité Sistema Producto
2. Asesoría en procesos de producción de miel
3. Facilitación de Procesos de Aprendizaje en el entorno del Sector Automotriz
4. Respuesta a emergencias que involucran materiales peligrosos
5. Instalación de la toma domiciliaria
6. Apoyo en las acciones de protección civil en auxilio a la población
7. Venta de productos y servicios vía telefónica.

#### I.- Datos Generales

Código	Título
EC0228	Coordinación de acciones de operación del Comité Sistema Producto

#### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como coordinadores/gerentes de la operación de comités sistema producto para la coordinación instalación/actualización del Comité Sistema Producto, coordinar la formulación del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto, coordinar la implementación de acciones del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto y coordinar la evaluación de acciones del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto.

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

Expresa las funciones que una persona realiza para coordinar las acciones de coordinación instalación/actualización del Comité Sistema Producto, coordinar la formulación del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto, orientando al Comité Sistema Producto en la definición acciones evaluables dirigidas a mejorar la competitividad del Sistema Producto, y relacionadas con los lineamientos estratégicos de planeación, coordinar la implementación de acciones del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto y coordinar la evaluación de acciones del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité, presentando la situación del Comité Sistema Producto en el cierre del ciclo, con la participación de sus integrantes. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar el 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 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:**

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

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

17 de julio de 2012

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

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

3 años

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

3 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**

Facilitador Sistema Producto

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

**Sector:**

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

**Subsector:**

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

**Rama:**

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica

**Subrama:**

54169 Otros servicios de consultoría científica y técnica

**Clase:**

541690 Otros servicios de consultoría científica y técnica<sup>CAN., EE.UU.</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**

- Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades del Sector Rural, A.C. (INCA, Rural)
- Comité Sistema Producto del sector Agrícola
- Comité Sistema Producto del sector Pesquero y Acuícola

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:

- El desarrollo de la evaluación de este EC se puede realizar en situación real de trabajo o de manera simulada siempre y cuando se cuente con la infraestructura material, productos y equipo necesario para el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Al menos 5 participantes
- Equipo de cómputo, proyector, Rotafolio/pintarrón, formatos de oficios y actas, planes de trabajo, matrices, informes, espacio de sesión

**Duración estimada de la evaluación**

- 3 horas en gabinete y 4 horas en campo, totalizando 7 horas

**Referencias de Información**

Ley de Desarrollo Rural Sustentable. 2011. México. Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión. Última Reforma DOF 28 de enero

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

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

Coordinación de acciones de operación del Comité Sistema Producto

**Elemento 1 de 4**

Coordinar la instalación/actualización del Comité Sistema Producto

**Elemento 2 de 4**

Coordinar la formulación del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto

**Elemento 3 de 4**

Coordinar la implementación de acciones del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto

**Elemento 4 de 4**

Coordinar la evaluación de acciones del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto

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

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0815	Coordinar la instalación/actualización del Comité Sistema Producto

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El documento con información básica del Sistema Producto elaborado:
  - Contiene el padrón de los actores participantes en los eslabones del Sistema Producto,
  - Cuenta con el acta de asamblea vigente que acredita la representatividad por eslabón del Sistema Producto,
  - Incluye la información sobre la situación actual del Sistema Producto, de acuerdo con los Lineamientos para la Integración y Operación de los Comités Sistemas Productos de SAGARPA 2004,
  - Contiene los puntos críticos de interés colectivo del Sistema Producto,
  - Contiene una propuesta de acciones comunes para promover la productividad, rentabilidad y competitividad del Sistema Producto,
  - Incluye la estrategia de fortalecimiento del Sistema Producto, de acuerdo con los instrumentos de planeación, contenida en el acta de la reunión de trabajo, y
  - Establece el objetivo de instalación/actualización del Comité para lograr mayor productividad, rentabilidad y competitividad del sistema producto, con respecto a su situación actual.
2. El acta/minuta de la reunión de sensibilización elaborada:
  - Contiene el orden del día,
  - Describe el desarrollo del orden del día,
  - Describe los acuerdos de la reunión,
  - Incluye la lista de asistencia de las personas involucradas en el acta, y
  - Esta firmada por los integrantes del Comité Sistema Producto.
3. La convocatoria de la instalación/actualización del Comité Sistema Producto elaborada:
  - Incluye orden del día,

- Contiene el propósito de la reunión, fecha, y lugar,
  - Presenta lista de asistentes, y
  - Muestra el sello/firma.
4. El acta de instalación/actualización del Comité Sistema Producto elaborada:
- Incluye los nombres de los representantes de los eslabones del Comité Sistema Producto,
  - Describe el proceso de selección de los representantes de los eslabones del Comité Sistema Producto, del representante no gubernamental y del consejo directivo,
  - Está firmada por los integrantes electos del Comité Sistema Producto,
  - Cuenta con la validación de la representación gubernamental de Comité Sistema Producto, e
  - Incluye lista de asistencia de las personas involucradas en el acta.

#### GLOSARIO

1. **Comité Sistema Producto:** Es un mecanismo de planeación, comunicación y concertación permanente entre los actores económicos que forman parte de las cadenas productivas. Su integración se formaliza con la firma de su acta constitutiva en la que se establece la voluntad de ser parte del comité y se asumen compromisos por cada uno de los sectores.
2. **Representatividad por eslabón de la cadena:** La proporción del universo de integrantes de un eslabón que forma parte del Comité Sistema Producto.
3. **Sistema Producto:** El conjunto de elementos y agentes concurrentes de los procesos productivos de productos agropecuarios, incluidos el abastecimiento de equipo técnico, insumos productivos, recursos financieros, la producción primaria, acopio, transformación, distribución y comercialización.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0816	Coordinar la formulación del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Proporciona los elementos que conforman el programa anual de trabajo/fortalecimiento al Comité Sistema Producto para su formulación:
  - Explicando los antecedentes/resultados del ejercicio inmediato anterior que atañen al Comité Sistema Producto,
  - Mencionando/definiendo la misión, visión y objetivos vigentes en el Comité Sistema Producto,
  - Exponiendo las instancias públicas y privadas de las cuales se puede acceder a apoyos para fortalecer sus recursos humanos/financieros/materiales para la operación del Comité Sistema Producto y el desarrollo de proyectos estratégicos para la competitividad del sistema producto,
  - Informando la situación actual del sistema producto derivado del diagnóstico/resultados del ejercicio inmediato anterior,
  - Haciendo énfasis en las líneas de acción necesarias para atender los problemas identificados,
  - Indicando la metodología a seguir para la formulación del programa, y
  - Orientando al Comité Sistema Producto en la definición acciones evaluables dirigidas a mejorar la competitividad del Sistema Producto, y relacionadas con los lineamientos estratégicos de planeación.
2. **Elabora el plan rector/programa maestro/ficha de planeación estratégica:**
  - Cuestionando a los integrantes del Comité Sistema Producto sobre la problemática identificada para los ejes de productividad, rentabilidad, organización, comercialización, financiamiento, sanidad e inocuidad respecto a la actividad de cada eslabón del sistema producto,
  - Propiciando el análisis de problemas mediante herramientas de planeación participativa,
  - Definiendo con el Comité Sistema Producto los proyectos estratégicos y las líneas de acción en los ejes de productividad, rentabilidad, organización, comercialización, financiamiento, sanidad e inocuidad,
  - Estimando la factibilidad de los proyectos estratégicos y las líneas de acción,

- Consensuando con los integrantes del comité la aceptación de cada propuesta,
- Asignando responsables para la realización de cada propuesta,
- Priorizando las propuestas brindadas por los integrantes del Comité Sistema Producto de acuerdo con la oportunidad y pertinencia,
- Sometiendo a votación la priorización de las propuestas,
- Estimando las necesidades de recursos humanos/financieros/materiales para la ejecución de las propuestas,
- Identificando fuentes de financiamiento y de apoyo disponibles, señalando de forma específica las instituciones públicas y privadas que pueden colaborar con el Comité Sistema Producto,
- Estableciendo indicadores cualitativos/cuantitativos para medir los avances de las acciones y la competitividad del Sistema Producto, y
- Sometiendo el documento impreso a validación por cada integrante del Comité Sistema Producto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El programa anual de trabajo/fortalecimiento elaborado:
  - Está conforme a los lineamientos normativos aplicables al Sistema Producto,
  - Es congruente con las acciones enmarcadas en el plan rector/programa maestro/ficha de planeación estratégica,
  - Contiene proyectos estratégicos y acciones orientados a impulsar la competitividad del Sistema Producto,
  - Incluye el cronograma de actividades,
  - Incluye las necesidades de recursos humanos/financieras/materiales
  - Incluye la relación de las instituciones públicas y privadas que pueden colaborar con el Comité para impulsar la competitividad del Sistema Producto,
  - Contiene indicadores cualitativos/cuantitativos para el seguimiento y evaluación de los resultados de las acciones,
  - Contiene la designación de responsables de cada una de las acciones,
  - Contiene las firmas de los miembros del Comité Sistema Producto, y
  - Anexa el acta de aprobación del Comité Sistema Producto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. Objetivos de los Comités Sistema Producto según la Ley Desarrollo Rural Sustentable | Comprensión |
| 2. Metodología (INCA-TEC-SAGARPA) para la elaboración del Plan Rector                  | Comprensión |
| 3. Construcción de indicadores de evaluación   | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que propone a los integrantes del comité alternativas en la elaboración de las propuestas.
2. Tolerancia: La manera en que atiende las dudas de los participantes tantas veces le sean requeridas y muestra disposición para comprender, atender y resolver las diferencias entre los integrantes del Comité Sistema Producto.

#### GLOSARIO

1. Antecedentes: Se refiere al documento de planeación y priorización de acciones. Información sobre las características generales (económicas, de sistema de producción, comerciales, de organización, u otras) de los eslabones que integran la cadena productiva.
2. Ficha de planeación estratégica: También se conoce como Programa Maestro o Plan Rector.
3. Plan Rector: Documento aprobado por el Comité Sistema Producto sobre cómo lograr

- efectividad y eficiencia; planteado en el corto, mediano y largo plazo. Contiene, de forma priorizada, el conjunto de políticas, estrategias y acciones a realizar en una cadena productiva para que todos sus eslabones alcancen mejores niveles de competitividad. Es perfectible y modificable.
4. Proyecto Estratégico: Iniciativa planificada por integrantes de los eslabones de la cadena para fortalecer al Sistema Producto, en un período lógico de desarrollo.
5. Programa Maestro: Estudio estructurado que provee un diagnóstico de toda la cadena productiva del sistema producto, y ofrece un conjunto de estrategias, líneas de acción y proyectos prioritarios que llevarán al desarrollo sostenido al Sistema Producto.
6. Resultados del ejercicio inmediato anterior: Información generada al término del ejercicio previo al que está por iniciar, y que permite la reformulación de estrategias.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0817	Coordinar la implementación de acciones del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

- El Informe de consolidación y fortalecimiento del Comité Sistema Producto elaborado en materia de representación, operación y administración elaborado:
  - Describe la incorporación al Comité Sistema Producto de representantes de nuevos eslabones de la cadena productiva conforme a los lineamientos establecidos,
  - Presenta la relación y los resultados de los eventos de desarrollo empresarial, capacitación y asistencia técnica en los que participan los miembros del Comité Sistema Producto,
  - Describe los grupos de trabajo/comisiones formados al interior del Comité Sistema Producto responsables de líneas de trabajo específicas, e
  - Incluye el análisis de resultados del personal contratado con recursos del Comité Sistema Producto de acuerdo a las tareas asignadas, los tiempos y metas programadas: el/los especialista (s), comercial, contable, técnico e instructor.
- La matriz/instrumento de seguimiento elaborada:
  - Contiene los avances de las acciones desarrolladas por el Comité Sistema Producto de acuerdo al programa anual de trabajo/fortalecimiento,
  - Establece las características y condiciones de avance de cada acción,
  - Contiene las acciones cumplidas y las pendientes,
  - Presenta el comparativo de los avances del programa de acuerdo con los indicadores cualitativos/cuantitativos establecidos,
  - Incluye los tiempos de realización de las acciones,
  - Contiene los avances de la gestión de recursos con las instituciones de apoyo,
  - Incluye el ejercicio presupuestal ejercido en relación con las actividades realizadas,
  - Incluye un informe del impacto las acciones y apoyos canalizados al Comité Sistema Producto en el impulso a la competitividad del Comité Sistema Producto,
  - Señala las diferencias entre lo programado y lo realizado,
  - Incluye el impacto de los avances presentados,
  - Contiene las causas respecto a los incumplimientos de acciones,
  - Incluye propuestas de acciones de mejora a realizar respecto a las desviaciones encontradas,
  - Incluye los ajustes realizados durante la implementación del programa anual de trabajo/fortalecimiento,
  - Describe las diferentes instituciones públicas y privadas que participan en la ejecución del Programa anual de Trabajo/Fortalecimiento,
  - Contiene las minutas derivadas de las visitas realizadas, e

- Incluye los resultados de la promoción de proyectos estratégicos.
- 3. La cartera de proyectos estratégicos del Comité Sistema Producto elaborada:
  - Está acorde a los instrumentos de planeación/estudios/diagnósticos,
  - Incluye el listado/mapeo de las instituciones de apoyo,
  - Contiene el directorio de las instituciones de apoyo,
  - Contiene el resumen ejecutivo de los proyectos, acciones a desarrollar e indicadores establecidos en el programa anual de trabajo/fortalecimiento,
  - Contiene la agenda de reuniones de presentación de los proyectos ante las instituciones de apoyo, e
  - Incluye un proyecto o evento estratégico de referencia, seleccionado, que se impulsará en el ciclo anual.

#### GLOSARIO

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. Cartera de Proyectos Estratégicos: | Compilación de los resúmenes ejecutivos de los proyectos a desarrollar señalando conceptos de inversión, necesidades de capital y fuentes de apoyos.  |
| 2. Instituciones públicas y privadas: | Instituciones de investigación y educación superior: Instituto Nacional de la Pesca (INAPESCA), Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (INIFAP), universidades; Instituciones del sector ambiental: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA); Instituciones de sanidad e inocuidad: Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA), comités de sanidad; entre otras. |

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0818	Coordinar la evaluación de acciones del programa anual de trabajo/fortalecimiento del Comité Sistema Producto

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El Informe de resultados de operación del Comité Sistema Producto elaborado:
  - Presenta los resultados de cada una de las acciones y proyectos estratégicos del Programa anual de Trabajo/Fortalecimiento,
  - Incluye grado de cumplimiento de las acciones realizadas contra las acciones programadas, de acuerdo con los indicadores cualitativos/cuantitativos establecidos,
  - Incluye el presupuesto ejercido y la situación financiera del Comité Sistema Producto,
  - Describe los problemas que se presentaron durante la implementación del Programa anual de Trabajo,
  - Contiene los ajustes propuestos por el Comité Sistema Producto al Programa anual de Trabajo/Fortalecimiento,
  - Incluye el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa anual de Trabajo/Fortalecimiento,
  - Señala el nivel de impacto de las acciones en la competitividad del Sistema Producto con relación a los ejes: productividad, rentabilidad, organización, financiamiento, sanidad e inocuidad,
  - Presenta las propuestas de mejora y ajustes al programa de trabajo del Comité Sistema Producto realizadas por los integrantes,
  - Presenta la situación del Comité Sistema Producto en el cierre del ciclo, con la participación de sus integrantes,
  - Contiene la aprobación/declaración de conformidad del informe por los integrantes del Comité Sistema Producto, y
  - Contiene actividades adicionales a las programadas.
2. La minuta/acta de evaluación de resultados del Programa anual de Trabajo/Fortalecimiento elaborada:
  - Contiene el orden del día,
  - Describe el cumplimiento de los puntos contenidos en el orden del día,

- Describe los resultados del programa anual de trabajo/fortalecimiento,
- Describe los puntos de acuerdo,
- Contiene la rúbrica de los asistentes, e
- Incluye lista de asistentes con nombres, eslabones que representan, contacto y firma.

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

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC0226	Asesoría en procesos de producción de miel

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

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como asesor en procesos para la producción de miel, para lo cual requiere de planear el servicio de asesoría en procesos para la producción de miel, implementar el programa de asesoría en procesos para la producción de miel, así como de evaluar resultados de la implementación del programa de asesoría en procesos para la producción de miel.

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**

Expresa las funciones que una persona realiza para asesorar en procesos de producción de miel, para obtener la planeación del servicio de asesoría en procesos para la producción de miel, presentando al/los Productor/es el servicio de asesoría en procesos para la producción de miel, para con ello implementar el programa de asesoría en procesos para la producción de miel donde expone al productor/grupo de productores el proceso de producción de miel, hasta evaluar resultados de la implementación del programa de asesoría en procesos para la producción de miel el cual se encuentra referido en el informe técnico. 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:**

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

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

17 de julio de 2012

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

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

3 años

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

3 años

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

##### **Módulo/Grupo ocupacional**

Consultores y especialistas avícolas y ganaderos

##### **Ocupaciones asociadas**

Apicultores

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

##### **Sector:**

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

**Subsector:**

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

**Rama:**

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica

**Subrama:**

54169 Otros servicios de consultoría científica y técnica

**Clase:**541690 Otros servicios de consultoría científica y técnica<sup>CAN., EE.UU.</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**

- INCA Rural A.C.
- Universidad Nacional Autónoma de México
- Federación de Colegios y Asociación de Médicos Veterinarios Zootecnistas de México, A.C.
- Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación - SAGARPA
- Organización Nacional de Apicultores
- Consejo Nacional de Certificación de la Medicina Veterinaria y Zootecnia, A.C.
- Programa Nacional para el Control de la Abeja Africana
- Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias
- Sistema Producto Estatal Apícola Sonora

**Aspectos relevantes de la evaluación**

- Detalles de la práctica:
- El desarrollo de la evaluación de este EC se puede realizar en situación real de trabajo, 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:
- Sistema Producto apícola.
  - Equipo de cómputo, proyector, rotafolio/ pintarrón.
  - Formatos de oficios y actas, Matrices e informes.
  - Espacio para desarrollar la sesión.

**Duración estimada de la evaluación**

- 2 horas en gabinete y 4 horas en campo, totalizando 6 horas

**Referencias de Información**

- Manual de buenas prácticas pecuarias en la producción de miel. Sagarpa
- Manual de buenas prácticas de manejo y envasado de la miel. Sagarpa
- Manual de tecnificación apícola. Sagarpa

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

Asesoría en procesos de producción de miel

**Elemento 1 de 3**

Planear el servicio de asesoría en procesos para la producción de miel

**Elemento 2 de 3**

Implementar el programa de asesoría en procesos para la producción de miel

**Elemento 3 de 3**

Evaluar resultados de la implementación del programa de asesoría en procesos para la producción de miel

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

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
1 de 3	E0808	Planear el servicio de asesoría en procesos para la producción de miel.

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Presenta al/los Productor/es el servicio de asesoría en procesos para la producción de miel:
  - Explicando los beneficios,
  - Explicando las etapas de la asesoría a proporcionar,
  - Mencionando los recursos disponibles para la asesoría,
  - Definiendo los tiempos, y
  - Definiendo los productos entregables por parte del asesor.
2. Identifica las necesidades de formación del productor/grupo de productores:
  - Aplicando un cuestionario de evaluación de conocimientos, aclarando las dudas del productor,
  - Entrevistando al productor respecto a las prácticas actuales de producción y manufactura de miel y otros productos de la colmena, y
  - Solicitando al productor demuestre el proceso de producción, manejo y envasado de la miel y las actividades de apoyo.
3. Informa los resultados del diagnóstico:
  - Presentando las áreas de mejora, y
  - Presentando las fortalezas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El plan de formación elaborado para el servicio:
  - Contiene los datos generales de productor, sede, horario y logística,
  - Contiene las metas y objetivos de la implementación en la producción,
  - Contiene la estrategia de intervención,
  - Contiene la estrategia de control y seguimiento,
  - Contiene los productos esperados por cada tema a desarrollar, e
  - Incluye los instrumentos de evaluación para cada tema a desarrollar.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HABITOS/VALORES**

1. Amabilidad: La manera en que se dirige al grupo de productores en la reunión de presentación de servicio de asesoría.
2. Iniciativa: La manera en que propone alternativas de solución a las necesidades de asesoría en el plan de formación elaborado.

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
2 de 3	E0809	Implementar el programa de asesoría en procesos para la producción de miel.

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Expone al productor/grupo de productores el proceso de producción de miel:
  - Mencionando las características de ubicación e instalación del apiario considerando los recursos, vías de acceso y condiciones ambientales,
  - Mencionando las características de la reina,
  - Mencionando las características de alimentación de las colmenas,

- Mencionando las características de mantenimiento de los panales,
  - Mencionando las características del manejo sanitario de las abejas,
  - Mencionando el control de plagas,
  - Proporcionando un ejemplo del manejo integral de las colmenas considerando la limpieza de equipo, materiales de combustión, reservas, alimentación, condiciones de la reina, panales, plagas, colmenas,
  - Proporcionando un ejemplo del manejo de la cosecha respecto a la higiene del equipo de transporte, manipulación y transporte de alzas,
  - Mencionando las características del proceso de extracción respecto a las condiciones físicas del equipo/materiales, condiciones de manejo y envasado de la miel, y
  - Proporciona un ejemplo del manejo y envasado de la miel.
2. Expone los requerimientos de higiene y seguridad del personal:
- Mostrando un ejemplo del uso y características del equipo de protección, y
  - Mostrando un ejemplo de la higiene del personal encargado de la producción.
3. Expone el manejo sanitario de las abejas:
- Mostrando el uso de un calendario regional de manejo de enfermedades, basado en el programa de sanidad de las colonias de abejas,
  - Mostrando un ejemplo de la toma y envío de las muestras preventivas a un laboratorio,
  - Describiendo las acciones de previsión y control basado en los resultados del diagnóstico emitido por el laboratorio, y
  - Mostrando un ejemplo de la aplicación de prácticas de prevención, tratamientos y medidas de control.
4. Expone el programa de trazabilidad:
- Mostrando un ejemplo del uso de la bitácora de manejo del apiario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Campaña nacional contra la varroasis de las abejas de la NOM-001-ZOO-1994	Comprensión
2. Actividades técnicas y operativas aplicables al programa nacional para el control de la abeja africana de la NOM-002-ZOO1994	Comprensión
3. Trato humanitario en la movilización de animales de la NOM-051-ZOO-1995	Comprensión
4. Características de la miel descritas en la NMX-036-NORMEX-2006	Comprensión

**GLOSARIO**

1. Buenas prácticas pecuarias en la producción de miel: Herramientas necesarias para evitar los riesgos de contaminación de la miel durante la producción primaria, transporte de alzas con miel y con el firme propósito de contribuir a que el consumidor final tenga acceso a un producto inocuo y de alta calidad.
2. Signos: Todos aquellos cambios que alterna el estado físico, social y mental de una persona.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0810	Evaluar resultados de la implementación del programa de asesoría en procesos para la producción de miel.

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El Informe técnico elaborado:
  - Contiene los datos generales del técnico y las actividades realizadas,
  - Contiene las fotografías evidenciales de los eventos realizados,
  - Contiene las listas de asistencia de los beneficiados,

- Contiene el expediente técnico de los beneficiados,
  - Anexa la bitácora de manejo del apiario, y
  - Anexa el formato de envío de muestras al laboratorio.
2. El plan de mejora elaborado:
- Contiene los datos generales del técnico y las actividades realizadas,
  - Contiene el resultado del diagnóstico,
  - Contiene las recomendaciones sobre el proceso de producción de miel considerando ubicación, colmena, abejas, alimentación, sanidad y cosecha,
  - Contiene las recomendaciones para el proceso de extracción considerando las condiciones físicas del equipo/materiales, condiciones de manejo y envasado de la miel,
  - Contiene las recomendaciones para las prácticas de control de plagas, y
  - Contiene una propuesta de capacitación especializada en buenas prácticas de producción, manejo y envasado de la miel.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que propone alternativas de solución a las necesidades de asesoría con el plan de mejora.

#### GLOSARIO

1. Buenas prácticas de manejo y envasado: Conjunto de recomendaciones generales enfocadas a reducir los riesgos de contaminación de la miel durante su manejo, envasado y empaque para garantizar su calidad e inocuidad.

#### I.- Datos Generales

Código	Título
EC233	Facilitación de Procesos de Aprendizaje en el entorno del Sector Automotriz

#### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como facilitadores de los procesos de aprendizaje en el Sector Automotriz. El desempeño de esta función laboral incluye la preparación de las sesiones de capacitación en el entorno del Sector Automotriz, la conducción de las sesiones de capacitación de manera presencial en el entorno del Sector Automotriz, y la evaluación del evento de capacitación en el entorno del Sector Automotriz.

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

En este documento se especifican los requerimientos que deberá demostrar una persona para ser considerado competente en la facilitación de procesos de aprendizaje en el entorno del Sector Automotriz, esto basado en preparar las sesiones de capacitación en el entorno del Sector Automotriz, elaborando la guía de instrucción que incluye nombre de quién elabora y fecha de la sesión, conducir las sesiones de capacitación de manera presencial en el entorno del Sector Automotriz, aplicando el ciclo didáctico completo, y evaluar el evento de capacitación en el entorno del Sector Automotriz, aplicando el instrumento de evaluación. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar la persona encargada de la facilitación de Procesos de Aprendizaje en el entorno del Sector Automotriz, 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:**

Clúster Automotriz de Nuevo León

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

17 de julio de 2012

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

5 años

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

5 años

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

1123-02 Capacitadores e instructores

**Ocupaciones asociadas**

Capacitador

Facilitador

Instructor

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

61 Servicios educativos

**Subsector:**

611 Servicios educativos

**Rama:**

6117 Servicios de apoyo a la educación

**Subrama:**

61171 Servicios de apoyo a la educación

**Clase:**

611710 Servicios de apoyo a la educación

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

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC**

- Clúster Automotriz de Nuevo León, A.C.
- Instituto de Capacitación, Evaluación y Certificación en Competencias para el Trabajo

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

- EC0048. Impartición de cursos de capacitación presenciales.
- EC0049. Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:

- La evaluación consiste en revisar que los productos elaborados por el candidato cumplan con los requisitos descritos en el estándar y en observar al candidato en el cumplimiento de la impartición de curso de capacitación presenciales, tal cual lo establece este Estándar y se puede evaluar tanto en situaciones reales de trabajo como acciones simuladas; así mismo, para la evaluación en la elaboración de reportes de capacitación y verificación de la sala, se deberá contar con un espacio para realizar las actividades que correspondan, con toda atención de acuerdo a dichos criterios y así poder determinar

- objetivamente la competencia de la persona a evaluar.
- Apoyos/Requerimientos:
- Contar con una sala equipada para realizar la instrucción, el correspondiente instrumento de evaluación, insumos para el funcionamiento del equipo, así como contar con los documentos requeridos que utiliza el candidato y que establece el Estándar

#### Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 3.5 horas.

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

##### Estándar de Competencia

Facilitación de procesos de aprendizaje en el entorno del Sector Automotriz

##### Elemento 1 de 3

Preparar las sesiones del curso de capacitación en el entorno del Sector Automotriz

##### Elemento 2 de 3

Impartir las sesiones del curso de capacitación de manera presencial en el entorno del Sector Automotriz

##### Elemento 3 de 3

Evaluar el curso de capacitación en el entorno del Sector Automotriz

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0831	Preparar las sesiones del curso de capacitación en el entorno del Sector Automotriz

#### CRITERIOS DE EVALUACION

##### PRODUCTOS

1. La guía de instrucción elaborada:
  - Incluye nombre y fecha de la sesión,
  - Incluye objetivo general,
  - Incluye objetivos específicos,
  - Incluye técnicas de instrucción y grupales,
  - Incluye contenido temático estructurado del curso,
  - Incluye ejercicios por tema,
  - Incluye recursos y material didácticos a utilizar por contenido temático,
  - Incluye técnica de Cierre de la sesión, e
  - Incluye los tiempos requeridos por contenido temático.
2. La lista de verificación previa a la sesión elaborada:
  - Incluye número y fecha de la sesión,
  - Incluye el listado de equipo y material requerido para la sesión,
  - Incluye la relación de recursos didácticos necesarios de acuerdo a la cantidad de participantes del taller, e
  - Incluye la especificación de los espacios necesarios para la cantidad de participantes del taller y la estructura del mobiliario.
3. El manual del participante elaborado:
  - Incluye el ciclo didáctico completo,
  - Incluye los objetivos de acuerdo a la guía de instrucción,
  - Incluye los contenidos temáticos de acuerdo con los objetivos de aprendizaje,
  - Incluye información estructurada y en secuencia lógica de acuerdo a los contenidos temáticos, la estructura didáctica y la comunicación escrita,
  - Incluye la información dosificada, con redacción acorde a lo referido en los contenidos temáticos,
  - Incluye las ayudas visuales relacionadas con el contenido,
  - Incluye la combinación de elementos escritos y visuales que facilite la información, e

- Incluye los ejercicios alineados con los contenidos temáticos y los objetivos de aprendizaje.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que realiza la preparación de la sesión conforme a la secuencia establecida en la lista de verificación.

#### GLOSARIO

1. Ayudas Visuales: Elemento de apoyo que facilitan el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, tales como dibujos, fotos.
2. Ciclo Didáctico: Proceso de aprendizaje basado en la modalidad educativa de taller, conformado por cuatro etapas  
Inducción:  
Actividad orientada a despertar el interés de los participantes por el tema (analogías, anécdotas, dinámicas, etc.)  
Desarrollo:  
Construcción del conocimiento a través de la comunicación didáctica y participación grupal orientada a los objetivos de aprendizaje.  
Ejercitación:  
Práctica de las conductas o competencias (cognitivas, psicomotriz y/o afectivas) expresadas en los objetivos de aprendizaje.  
Cierre  
Integración de los aspectos más significativos del proceso enseñanza-aprendizaje y conclusión del mismo.
3. Estructura Didáctica: Proceso que guía la aplicación de los diferentes elementos de la sesión.
4. Método de Instrucción de los 4 Pasos: Proceso de instrucción para entrenar al sujeto en su puesto de trabajo orientado al desarrollo de competencias psicomotrices, que incluye  
I. Preparar al trabajador  
Despertar interés en el sujeto por el trabajo a desempeñar  
II. Presentar la operación  
Explicar, mostrar y demostrar paso a paso la operación o trabajo a desempeñar  
III. Poner en práctica  
Ejercitar la operación o trabajo a desempeñar hasta alcanzar los estándares de efectividad establecidos en cantidad, tiempo, calidad, entre otros.  
IV. Dar seguimiento  
Monitorear el desempeño del trabajo u operación aprendido durante un tiempo determinado para asegurar la consolidación de las competencias.
5. Secuencia Lógica: Organización de ideas para el proceso de aprendizaje.
6. Técnicas Didácticas: Herramientas utilizadas para facilitar el proceso de aprendizaje.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0832	Impartir las sesiones del curso de capacitación de manera presencial en el entorno del Sector Automotriz

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Aplica el ciclo didáctico completo:
  - Motivando al grupo con comunicación verbal y no verbal en el tema / trabajo a desarrollar,
  - Utilizando el lenguaje verbal y no verbal acorde con las características de los participantes,

- Instruyendo al grupo de manera permanente durante las sesiones y de acuerdo al objetivo del evento,
- Variando la dicción, volumen y velocidad de voz,
- Haciendo énfasis / entonación verbal para resaltar los aspectos importantes del contenido,
- Sin utilizar muletillas,
- Cumpliendo los acuerdos establecidos en el grupo,
- Manejando los equipos y materiales de apoyo didáctico conforme a sus instrucciones de uso y recomendaciones didácticas,
- Realizando los ajustes pertinentes a la guía didáctica y de acuerdo a la evaluación inicial,
- Propicia el ambiente grupal en donde se centre el aprendizaje,
- Orientando los comportamientos grupales de acuerdo a las tipologías identificadas en los participantes que se presentan,
- Promoviendo la participación del grupo al utilizar técnicas grupales que propicien el comportamiento deseado,
- Aplicando las técnicas didácticas de acuerdo al objetivo del tema según lo planeado,
- Clarificando las dudas / preguntas que se plantean,
- Controlando a través de técnicas grupales las desviaciones del proceso de enseñanza-aprendizaje, y
- Ejercitando el aprendizaje en todos los participantes.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 1. Amabilidad:      | La manera en que muestra una relación afectiva y equitativa con todos los participantes.  |
| 2. Cooperación:     | La manera en que se muestra cercano, accesible y dispuesto a atender necesidades del grupo relacionadas con el aprendizaje.                                 |
| 3. Iniciativa:      | La manera en que mantiene la disciplina / el control grupal.  |
| 4. Perseverancia:   | La manera en que muestra interés / preocupación en que cada participante alcance los objetivos de aprendizaje.  |
| 5. Responsabilidad: | La manera en que muestra puntualidad y respeta los tiempos programados.   |
| 6. Tolerancia:      | La manera en que muestra consideración / respeto del punto de vista de los demás y con disposición para comprender / atender las diferencias con los demás. |

#### GLOSARIO

- |   |  |
|---|--|
| 1. Ambiente Grupal:                                   | Interacción de los participantes durante la sesión.                                      |
| 2. Desviaciones del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje: | Toda interrupción o alejamiento del contenido temático del curso de capacitación.        |
| 3. Dicción:   | Claridad y volumen al expresarse verbalmente.  |
| 4. Evaluación Final:                                  | Medición de los conocimientos y desempeños del participante adquiridos durante el curso. |
| 5. Evaluación Inicial:                                | Medición de los conocimientos y desempeños del participante previo a la sesión.          |
| 6. Guía de Instrucción:                               | Documento de planeación de las sesiones.   |
| 7. Muletillas:  | Palabras utilizadas de manera repetitiva por el instructor.                              |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0833	Evaluar el curso de capacitación en el entorno del Sector Automotriz

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Aplica el instrumento de evaluación inicial a los participantes:
  - De acuerdo a las instrucciones del instrumento y de manera oral / escrita / práctica, y
  - Aclarando las dudas sobre la operación de éste a los participantes.
2. Aplica el instrumento de evaluación final:
  - De acuerdo a las instrucciones del instrumento y de manera oral / escrita / práctica,
  - Utilizando la escala de valor predeterminada para el instrumento, y
  - Aclarando las dudas sobre la operación de éste a los participantes.
3. Aplica la evaluación de reacción al evento de capacitación:
  - De acuerdo a las instrucciones del instrumento y de manera oral / escrita / práctica, y
  - Sin revisar los resultados frente al grupo

**PRODUCTOS**

1. La evaluación Inicial diseñada por el facilitador:
  - Incluye nombre del evento y fecha de las sesiones,
  - Incluye reactivos acorde a los objetivos específicos de aprendizaje, e
  - Incluye hoja de respuestas de la evaluación inicial con ponderaciones.
2. La evaluación final diseñada por el facilitador:
  - Incluye nombre del evento y fecha de las sesiones,
  - Incluye reactivos acorde a los objetivos específicos de aprendizaje, e
  - Incluye hoja de respuestas de la evaluación inicial con ponderaciones.
3. La evaluación de reacción diseñada por el facilitador:
  - Incluye nombre del instructor, nombre del evento y fecha de las sesiones,
  - Incluye evaluación general del instructor,
  - Incluye evaluación de la logística, e
  - Incluye evaluación del espacio / instalaciones donde se llevaron a cabo las sesiones.

**ACTITUDES/HABITOS/VALORES**

1. Limpieza: La manera en que realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y presenta en forma los resultados del mismo.
2. Orden: La manera en que establece / respeta prioridades y secuencias en los procedimientos para realizar una tarea, ejecuta oportunamente las tareas.
3. Responsabilidad: La manera en que realiza con objetividad y honestidad los procesos de evaluación y retroalimentación al participante.
4. Tolerancia: La manera en que muestra disposición para comprender y atender las diferencias con los demás y respeto / consideración hacia los participantes en su individualidad, ritmos y estilos de aprendizaje.

**I.- Datos Generales**

**Código:** EC0252      **Título:** Respuesta a emergencias que involucran materiales peligrosos

**Propósito del Estándar de Competencia:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que participan en la respuesta a emergencias que involucran materiales peligrosos, analizando las condiciones generales de la emergencia, planeando la respuesta a la emergencia, ejecutando las actividades determinadas en el plan de respuesta y evaluando la respuesta.

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

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

**Descripción del Estándar de Competencia:**

El presente EC evalúa los conocimientos y habilidades que poseen las personas que atienden las emergencias que involucran materiales peligrosos, que pueden ser causa de daños a las personas, al medio ambiente y a la infraestructura y que consta de analizar las condiciones generales en las cuales se encuentra la emergencia determinando la magnitud y estimando los riesgos potenciales, planear la respuesta a la emergencia determinando objetivos y detallando opciones para cumplirlos, ejecutar cada una de las actividades determinadas en el plan para dar respuesta a la emergencia iniciando el sistema de comando de incidentes y utilizando el equipo de protección personal acorde al plan y finalmente, evaluar la respuesta con la que se atendió la emergencia retroalimentando al equipo que atendió la emergencia y especificando si las acciones llevadas a cabo cumplieron con lo establecido en el plan.

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:**

Asociación Nacional de la Industria Química.

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

17 de julio de 2012

**Periodo de revisión/actualización del EC:** 5 años

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

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

5 años

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

**Módulo/Grupo ocupacional:**

Trabajadores en servicio de protección y vigilancia

Bomberos

**Ocupaciones asociadas:**

Bombero contra incendios

Bombero de accidentes de aviación

Bombero de extinción de incendios

Bombero especialista en incendios de bosques

Capitán de bomberos

Comandante de bomberos

Especialista en prevención de incendios

Especialista en salvamento en incendios

Inspector de bomberos

Inspector de equipo contra incendio

Jefe de bomberos contra incendios

Subjefe de bomberos

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

Brigadista industrial.

Jefe de brigada Industrial.  
Coordinador de la brigada.  
Miembros de protección civil.  
Capacitadores.  
Asesores en seguridad.  
Miembros de cuerpos de ayuda.

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

**Sector:**

93 Actividades de gobierno y organismos internacionales y extraterritoriales  
56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación

**Subsector:**

931 Actividades de gobierno  
562 Manejo de desechos y servicios de remediación

**Rama:**

9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público  
5621 Manejo de desechos y servicios de remediación

**Subrama:**

56211 Manejo de desechos y servicios de remediación

**Clase:**

931420 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público a nivel estatal  
931430 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público a nivel municipal  
562111 Manejo de desechos peligrosos y servicios de remediación a zonas dañadas por desechos peligrosos

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

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:**

- Asociación Nacional de la Industria Química

**Aspectos relevantes de la evaluación:**

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| Detalles de la práctica: | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizará en forma teórica y práctica en escenarios que simulan situaciones reales considerando las operaciones que desarrolla el candidato en actividades de respuesta emergencias, incluyendo el análisis, planeación, implementación hasta el restablecimiento de la situación.</li></ul> |
| Apoyos/Requerimientos:   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Para llevar a cabo estas actividades se contará con los equipos y herramientas necesarios para demostrar conocimiento, habilidad y técnicas de aplicación y uso.</li></ul>  |

**Duración estimada de la evaluación:**

- 3 horas incluyendo tiempo de evaluación en gabinete y en campo

**Referencias de Información:**

- NOM-005-STPS-1998 Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.
- NOM-010-STPS-1999 Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se manejen, transporten, procesen o almacenen sustancias químicas capaces de generar contaminación en el medio ambiente laboral.
- NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal - Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.

- NOM-018-STPS-2000 Sistema para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.
- NOM-003-SCT-2008 Características de las etiquetas de envases y embalajes destinadas al transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos.
- NOM-004-SCT-2008 Sistemas de identificación de unidades destinadas al transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos.
- NOM-005-SCT-2008 Información de emergencia para el transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

### Estándar de Competencia:

Respuesta a emergencias que involucran materiales peligrosos

### Elemento 1 de 4

Analizar condiciones generales de la emergencia

### Elemento 2 de 4

Planear la respuesta a la emergencia

### Elemento 3 de 4

Ejecutar las actividades determinadas en el plan de respuesta a la emergencia

### Elemento 4 de 4

Evaluar la respuesta a la emergencia

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

Referencia	Código	Título
1 de 4	EC0884	Analizar condiciones generales de la emergencia

### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Determina la magnitud de la emergencia:
  - Verificando la existencia de materiales peligrosos mediante la interpretación de los sistemas de identificación para transporte y para interiores, de acuerdo con las Normas vigentes,
  - Identificando el tipo y capacidad del contenedor/unidad transporte y de los materiales involucrados,
  - Verificando la extensión de daños que ha sufrido el contenedor/unidad de transporte,
  - Verificando si los materiales involucrados se han liberado del contenedor/unidad de transporte,
  - Identificando cada material peligroso de acuerdo con el color, número de identificación del producto y símbolo descritos en el cartel del contenedor/unidad de transporte,
  - Identificando los grados de riesgo, nombre del producto, riesgos específicos y equipo de protección personal de acuerdo con el sistema de identificación para interiores,
  - Corroborando los tipos de productos involucrados de acuerdo con lo establecido en la Guía de Respuesta en Caso de Emergencia, y
  - Determinando el comportamiento probable e incompatibilidad de los materiales involucrados mediante la identificación de las condiciones ambientales del entorno y su impacto en la situación de acuerdo con lo establecido en la Hoja de Datos de Seguridad de Materiales/otras fuentes de información.
2. Estima el riesgo potencial en un incidente con materiales peligrosos, incluyendo posible daño al medio ambiente:
  - Corroborando la información recabada de acuerdo con lo establecido en la Hoja de Datos de Seguridad de Materiales.
3. Verifica la presencia y concentración de materiales peligrosos:
  - Revisando en el equipo de monitoreo el porcentaje/partes por millón de concentración de los materiales peligrosos.
4. Estima el tamaño de una área en peligro:

- Registrando en la computadora la cantidad de producto, características del contenedor y condiciones ambientales, y
- Corroborando en la computadora la simulación del escenario.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El formato del análisis de la emergencia elaborado:
  - Incluye el nombre y número de identificación de los materiales peligrosos,
  - Especifica el color, símbolo y números de los materiales peligrosos contenidos en el sistema de identificación del contenedor/unidad de transporte,
  - Especifica los grados de riesgo, símbolo y nombre de los materiales peligrosos y equipo de protección personal contenidos en el sistema de identificación y comunicación de peligros y riesgos,
  - Indica el tipo de contenedor de los materiales peligrosos,
  - Especifica el número de guía correspondiente en la Guía de Respuesta en Caso de Emergencia,
  - Detalla los riesgos del producto, tomados de la Hoja de Datos de Seguridad,
  - Menciona los daños al medio ambiente,
  - Describe las condiciones y riesgo del contenedor de los materiales peligrosos,
  - Indica la concentración de los materiales peligrosos en el aire, derivada del uso de los aparatos de monitoreo disponibles y aplicables al caso,
  - Contiene la identificación de tipo/riesgo del material, por medio del uso de aparatos de monitoreo y otros elementos seleccionados,
  - Tiene la identificación de riesgos por la interacción de varios materiales peligrosos, y
  - Especifica el impacto de las condiciones ambientales en la emergencia.
2. La simulación del área de afectación elaborada:
  - Tiene la forma y dimensiones de la nube de riesgo/peligro,
  - Especifica las distancias de afectación, y
  - Incluye la concentración de los niveles de riesgo por área y por colores

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Concepto de material peligroso, clases de riesgo para el transporte de materiales peligrosos y grados de riesgo del sistema de identificación y comunicación de peligros y riesgos. | Conocimiento |
| 2. Propiedades físicas y químicas de los materiales peligrosos.  | Conocimiento |
| 3. Concepto de sustancia tóxica.   | Conocimiento |
| 4. Concepto de incompatibilidad y segregación y sus implicaciones.   | Conocimiento |
| 5. Apoyos electrónicos y programas de computadora auxiliares en la obtención de información y modelación de áreas de peligro o impacto de una emergencia.                              | Comprensión  |

#### GLOSARIO

1. Cartel del contenedor: Se refiere a la figura geométrica en la cual se encuentra información de identificación de riesgos y de los materiales peligrosos.
2. Fuentes de información: Documentos impresos o electrónicos que contienen datos y programas que sirven como auxiliares en las actividades de respuesta a emergencias que involucran materiales peligrosos.
3. Hoja de Datos de Documento impreso o electrónico en el que se contiene información

Seguridad de Materiales:	detallada y específica de un material peligroso, dirigida al manejo seguro y a la atención de emergencias.
4. Sistema de identificación para interiores:	Conjunto de elementos que proporcionan información sobre la identidad del producto, grados de riesgo en 3 aspectos: salud, inflamabilidad y reactividad; riesgos especiales y equipo de protección personal que se debe usar cuando el producto identificado se maneje.

Referencia	Código	Título
2 de 4	EC0885	Planear la respuesta a la emergencia

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El plan de respuesta a la emergencia elaborado:
  - Describe los objetivos de la respuesta al incidente con materiales peligrosos, de acuerdo con el análisis realizado,
  - Detalla las opciones disponibles para cada objetivo de respuesta dado,
  - Menciona el procedimiento de descontaminación apropiado para la respuesta a la situación dada,
  - Especifica el equipo de protección personal requerido para la opción de respuesta seleccionada,
  - Indica cuáles son las responsabilidades y actividades generales a desarrollar por el personal encargado de atender la emergencia, de acuerdo con las funciones especificadas en el Sistema de Comando de Incidentes, y
  - Tiene las consideraciones de seguridad, incluyendo la capacidad del personal, del equipo de protección personal y el equipo de control, así como las condiciones ambientales.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS****NIVEL**

- |   |            |
|---|------------|
| 1. Sistema de Comando de Incidentes:  | Aplicación |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• operación</li> <li>• implementación</li> </ul> |            |

**GLOSARIO**

1. Sistema de Comando de Incidentes: Es un concepto de manejo de incidentes estandarizado, en el lugar de los hechos y para todo tipo de peligros.

Referencia	Código	Título
3 de 4	EC0886	Ejecutar las actividades del plan de respuesta a la emergencia

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Inicia el Sistema de Comando de Incidentes:
  - Instalando e identificando el centro del comando, zona de estadía, base del incidente y cualquier otra instalación para responder a la emergencia en la zona fría, y
  - Designando responsabilidades y funciones al personal involucrado en la respuesta.
2. Utiliza la ropa y el equipo de protección personal determinado en el plan de respuesta a la emergencia:
  - Verificando el estado físico y de operación de equipo conforme a lo establecido por el fabricante,
  - Verificando el estado físico del personal que va a utilizar el equipo de protección personal, y

- Realiza la colocación de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
3. Delimita la zona de la emergencia:
    - Acordonando la zona de la emergencia/perímetro de control, e
    - Identificando mediante marcas/señalamientos la zona caliente, la zona tibia y la zona fría de la emergencia.
  4. Establece el corredor de descontaminación:
    - Instalándolo en la zona tibia de la emergencia,
    - Identificándolo mediante marcas/señalamientos, y
    - Colocando el equipo y material requerido para la descontaminación de acuerdo con lo establecido en el plan de respuesta.
  5. Ataca la emergencia:
    - Ejecutando las funciones de la sección de operaciones del Sistema de Comando de Incidentes para el control de la emergencia establecidas en el plan de acción,
    - Coordinando las funciones de control identificadas en el plan de acción, y
    - Corroborando, durante la atención de la emergencia, el estado de las acciones tomadas para alcanzar los objetivos de la respuesta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. La bitácora de inspección elaborada:
  - Especifica el uso y estado del equipo de protección personal utilizado en la emergencia, y
  - Indica los valores de inicio y al final de los signos vitales del personal que utilizó el equipo de protección personal.
2. La bitácora del desarrollo de actividades de respuesta de emergencia:
  - Registra los tiempos de inicio y término de las actividades desarrolladas en la respuesta, e
  - Indica las actividades que se llevaron a cabo para dar respuesta a la emergencia, así como los horarios en los que se realizaron.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Métodos de contención para los materiales liberados.   | Aplicación   |
| 2. Métodos de confinamiento para los materiales liberados.  | Aplicación   |
| 3. Métodos de descontaminación.   | Aplicación   |
| 4. Equipo de Protección Personal para respuesta a emergencias con materiales peligrosos, niveles, características y consideraciones de uso. | Aplicación   |
| 5. Zonas de seguridad (Caliente, Tibia y Fría), generalidades, criterios, aplicación y establecimiento.                                     | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 1. AHV: Cooperación | La manera en que se coordina con los demás brigadistas para dar atención a la emergencia.                         |
| 2. AHV: Iniciativa  | La manera en que busca y aporta soluciones a situaciones no prospectadas en el plan de respuesta a la emergencia. |
| 3. AHV: Orden       | La manera en que cumple con los procesos establecidos para la atención de la emergencia.                          |

#### GLOSARIO

1. Corredor de descontaminación: Se refiere al lugar en el que se cuente con todos los elementos necesarios para llevar a cabo el procedimiento de descontaminación aplicable a personas, equipos y herramientas.

- |    |                |  |
|----|----------------|--|
| 2. | Zona caliente: | Es la zona de peligro extremo, su acceso está restringido a personal autorizado que use el equipo de protección personal adecuado para la situación. |
| 3. | Zona tibia:    | Es una zona de acceso limitado para dar apoyo a quienes ingresan a la zona caliente, por ejemplo: descontaminación.                                  |
| 4. | Zona fría:     | Refiere a la zona libre de riesgo, el personal ubicado en ella no requiere usar equipo de protección personal especializado.                         |

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0887	Evaluar la respuesta a la emergencia

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Retroalimenta al equipo que atendió la emergencia:
  - Comunicándoles el estado de la respuesta planeada durante y al final de la emergencia,
  - Proporcionándoles reportes y documentación sobre la emergencia al final de la emergencia,
  - Informándoles sobre las acciones realizadas y áreas de oportunidad/mejora observadas durante la atención de la emergencia, y
  - Comunicándoles los tiempos en los que atendió la emergencia, con base en lo establecido en el plan de respuesta a la emergencia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. La evaluación/valoración del desarrollo de las actividades llevadas a cabo durante la emergencia elaborada:
  - Especifica si las acciones llevadas a cabo cumplieron con lo establecido en el plan de respuesta a la emergencia,
  - Indica las actividades no planeadas que se tuvieron que desarrollar, y
  - Plantea medidas correctivas para futuras emergencias, con base en las áreas de oportunidad/mejora detectadas en la atención de la emergencia.

#### I.- Datos Generales

Código	Título
EC0237	Instalación de la toma domiciliaria

#### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la instalación de la toma domiciliaria y cuyas competencias incluyen el preparar la documentación, los materiales, las herramientas de la toma domiciliaria, colocar la toma domiciliaria, probar y entregar la toma domiciliaria.

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

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

#### Descripción del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño de la persona que realiza la instalación de toma domiciliaria, desde preparar la documentación, los materiales y las herramientas de la toma domiciliaria cuando identifica el lugar donde se realizará la instalación de la toma domiciliaria, incluye colocar la toma domiciliaria, cuando protege el lugar de la reparación hasta probar y entregar la toma domiciliaria al revisar que no existan fugas de agua en la toma domiciliaria. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Dos

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

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

Sector Hídrico.

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

17 de julio de 2012

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

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

5 años

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

5 años

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

**Módulo/Grupo Ocupacional**

No hay referente en el CNO

**Ocupaciones asociadas**

No hay referente en el CNO

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

Fontanero

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

**Sector:**

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

**Subsector:**

222.- Suministro de agua y suministro de gas por ductos al consumidor final<sup>MEX</sup>.

**Rama:**

2221.- Captación, tratamiento y suministro de agua<sup>MEX</sup>.

**Subrama:**

22211.- Captación, tratamiento y suministro de agua<sup>MEX</sup>.

**Clase:**

222111.- Captación, tratamiento y suministro de agua realizados por el sector público<sup>MEX</sup>.

222112.- Captación, tratamiento y suministro de agua realizados por el sector privado<sup>MEX</sup>.

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

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:**

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

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante la jornada laboral, sin embargo puede 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para realizar la evaluación es necesario contar como mínimo con lo siguiente: cortadora de concreto, taladro, pala, pico, señalamientos de precaución, soplete, herramienta para unir y cortar tuberías, pinzas, desarmadores, marro, carretilla y cubeta. Formatos de reporte (bitácora / orden de mantenimiento / orden de servicio).</li> </ul>
-----------------------	---

#### Duración estimada de la evaluación

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

#### Referencias de Información

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

NMX-E-191-1998-SCFI. “Industria del plástico - Tubos y conexiones - Abrazadera de plástico para toma domiciliaria de agua – Especificaciones”

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

##### Estándar de Competencia

Instalación de la toma domiciliaria.

##### Elemento 1 de 3

Preparar la documentación, los materiales y las herramientas de la toma domiciliaria

##### Elemento 2 de 3

Colocar la toma domiciliaria

##### Elemento 3 de 3

Probar y entregar la toma domiciliaria

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0843	Preparar la documentación, los materiales y las herramientas de la toma domiciliaria

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

- Identifica el lugar donde se realizará la instalación de la toma domiciliaria:
  - Recibiendo la orden de servicio,
  - Localizando la calle y el número de la casa en el mapa o croquis de la ciudad.
- Utiliza equipo de seguridad:
  - Portando protección para la cabeza,
  - Portando guantes,
  - Calzando botas,
  - Vistiendo uniforme de la institución.
- Verifica los materiales auxiliares, la herramienta y el equipo recibidos:
  - Revisando que el equipo para corte / unión / perforación / bombeo corresponda a la cantidad y dimensiones solicitadas de acuerdo a la orden de servicio,
  - Revisando que las herramientas para el armado / limpieza son las necesarias para el trabajo a desarrollar de acuerdo a la orden de servicio,
  - Revisando que los materiales auxiliares para la instalación correspondan a la cantidad y dimensiones solicitadas de acuerdo a la orden de servicio, y
  - Verificando la disponibilidad del equipo de transporte.

#### GLOSARIO

1. Materiales auxiliares: Se refiere a los materiales para el "ramal" y "cuadro", que son: la abrazadera / hidrotoma con derivación roscada / cementada, las conexiones a comprensión, la tubería, los codos, los nipples, la llave de manguera, el tapón, el ramal de tubo de polietileno de alta densidad, la cinta teflón, válvula de inserción, conectores y llave de paso.
2. Orden de servicio: Se refiere al documento que se utiliza para determinar las características del trabajo a realizar y que incluye los datos del usuario, los materiales auxiliares, y los responsables del trabajo.
3. Toma domiciliaria: Instalación que se conecta a la tubería de la red de distribución y permite el suministro de agua potable al usuario.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0844	Colocar la toma domiciliaria

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Protege el lugar de la reparación:
  - Avisando al usuario, por cualquier medio, que va a realizar la colocación de la toma domiciliaria, y
  - Colocando señalizaciones de precaución y seguridad de acuerdo con el procedimiento de la institución.
2. Prepara la zanja para la instalación de la toma domiciliaria:
  - Seleccionando el lugar de excavación de acuerdo al procedimiento / instrucción de la institución,
  - Excavando la zanja con equipo / herramientas de acuerdo a procedimiento/instrucción de la institución, y
  - Cuidando que la excavación se realice sin dañar líneas de servicio.
3. Realiza el corte del servicio de agua potable:
  - Cerrando la válvula principal de la red de agua potable hasta el tope / sin barrer la cuerda, y
  - Desahogando la red de agua potable hasta que el agua salga sin presión.
4. Instala la abrazadera y la válvula de inserción:
  - Presentando la abrazadera en el tubo de agua potable para determinar la posición que permita introducir la válvula de inserción libremente,
  - Colocando y ajustando la abrazadera hasta que los tornillos lleguen al tope,
  - Apretando los tornillos de la abrazadera con la herramienta sin utilizar fuerza excesiva hasta el tope sin dañar la unión,
  - Perforando la red de agua potable con la herramienta / equipo de acuerdo al tipo de material a perforar sin dejar residuos en el orificio realizado,
  - Introduciendo la válvula de inserción en la abrazadera, y
  - Apretando la válvula de inserción sin utilizar fuerza excesiva y hasta el tope sin dañar la unión.
5. Instala el ramal:
  - Midiendo y cortando la cantidad de manguera de acuerdo a la distancia comprendida entre la toma domiciliaria y el tubo de agua potable,
  - Verificando que los cortes de la manguera sean perpendiculares y estén libres de rebaba antes de su inserción a las válvulas,
  - Verificando visualmente que el doblado de la manguera sea de 90 grados o mayor,
  - Instalando el ramal en la abrazadera sin que se dañe la manguera, y
  - Sujutando la manguera en el fondo de la zanja, sin que se dañe.
6. Instala el cuadro / toma en banqueta:
  - Utilizando en la unión de los componentes, los materiales auxiliares entregados por la institución y de acuerdo al tipo de cuadro / toma a instalar,

- Colocando el cuadro / toma en banqueta en la entrada del domicilio sin que obstruya el paso peatonal, y
- Conectando el ramal en el cuadro / toma en banqueta utilizando todos los materiales auxiliares entregados por la institución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Interpretación de planos / croquis / diagramas / dibujos con especificaciones para la instalación de tomas domiciliarias. | Conocimiento |
| 2. Conceptos básicos de plomería   | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

##### Situación emergente

- 1 Toma domiciliaria / tubería de la red de distribución dañada durante la colocación.
- 2 Trabajador herido por el manejo de equipo / herramienta.

##### Respuestas esperadas

1. Reportarlo al jefe inmediato y proceder según instrucciones. Indicarlo en el reporte de trabajo.
2. Utilizar el botiquín de primeros auxilios. Llamar a los paramédicos. Avisar al jefe de cuadrilla por cualquier medio.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial al usuario durante la instalación de la toma domiciliaria.

#### GLOSARIO

1. Abrazadera/hidrotoma: Elemento de la toma domiciliaria que se coloca sobre el tubo de la red de distribución y que proporciona el medio de sujeción adecuado para recibir a la válvula de inserción.
2. Cuadro: Parte de la toma domiciliaria que inicia donde termina el ramal, cuya función es la de permitir la colocación del micromedidor y otros elementos como la válvula limitadora de flujo, la llave de nariz y otras válvulas y se ubica en los límites del predio, terminado con el tapón instalado.
3. Institución: Se refiere a la empresa administradora del agua
4. Líneas de servicio: Se refiere a las tuberías, de cualquier material, que se utilizan para dar el servicio de energía eléctrica, teléfono, drenaje, fibra óptica, a los usuarios, entre otros.
5. Manguera: Se refiere al "ramal de tubo de polietileno de alta densidad".
6. Ramal: Parte de la toma domiciliaria que da inicio en la válvula de inserción y concluye en el codo inferior del primer tubo vertical del cuadro de la toma domiciliaria.
7. Válvula de inserción: Elemento que se instala en la abrazadera o directamente en la tubería de la red de distribución y que cuenta con un dispositivo de cierre (válvula) de  $\frac{1}{2}$  o  $\frac{3}{4}$  de pulgada, cuya función es cortar la entrada del agua y permitir la instalación del ramal, la prueba de hermeticidad y las maniobras de reparación.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0845	Probar y entregar la toma domiciliaria

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Revisa que no existan fugas de agua en la toma domiciliaria:
  - Abriendo la válvula de suministro de agua,
  - Antes de cubrir la zanja, y
  - Presenciando que no salga agua de las uniones.
2. Cubre la zanja / cepa:
  - Evitando que se coloquen piedras cerca de los materiales auxiliares utilizados,
  - Compactando con arena/tierra sin piedras,
  - Apisonando con equipo/herramienta determinado en el procedimiento/instrucción de la institución, y
  - Rellenando la zanja/cepa hasta el nivel de la banqueteta/arroyo/calle.
3. Termina trabajo:
  - Recogiendo el escombros,
  - Solicitando el bacheo de acuerdo al tipo de toma instalada,
  - Informando al usuario que la instalación de la toma domiciliaria ha terminado, y
  - Solicitando al usuario la firma de aprobación en el documento establecido por la institución

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El reporte de instalación elaborado:
  - Contiene la hora / fecha de la instalación,
  - Contiene el nombre y firma de la persona que recibe y acepta la instalación,
  - Contiene la descripción de los trabajos realizados,
  - Contiene la cantidad de materiales utilizados, y
  - Contiene el nombre y firma del responsable de la instalación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que entrega la instalación y deja el área de trabajo donde se realizó la instalación libre de desperdicio de materiales, basura / tierra, equipo y herramientas.

### I.- Datos Generales

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC221	Apoyo en las acciones de protección civil en auxilio a la población

#### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que apoyan en las acciones de protección civil en auxilio a la población y cuyas competencias incluyen desarrollar acciones de prevención a la población civil, aplicar acciones emergentes de auxilio a la población civil y aplicar acciones de restablecimiento en zona de desastre. 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.

El presente EC es de uso restringido por lo que sólo se emitirán las certificaciones a los integrantes de instituciones de seguridad pública en activo.

#### Descripción del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño del personal encargado de brindar apoyo en las acciones de protección civil en auxilio a la población desde desarrollar acciones de prevención a la población civil al realizar ejercicios de evacuación de personas, aplicar acciones emergentes de auxilio a la población civil cuando utiliza el equipo de protección personal, hasta aplicar acciones de restablecimiento en zona de desastre, cuando participa en

la zona de desastre. También establece los conocimientos, teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar el 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 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:**

Policía Federal.

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

17 de julio de 2012

**Fecha de publicación en el D.O.F:**

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

4 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**

Oficiales de policía y guardias de seguridad

**Ocupaciones asociadas**

Oficial de policía

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

Policía Primero, Policía Segundo, Policía Tercero y Suboficial

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

93 Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales

**Subsector:**

931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia<sup>MEX</sup>

**Rama:**

9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público<sup>MEX</sup>

**Subrama:**

93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público<sup>MEX</sup>

**Clase:**

931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público<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**

- Policía Federal-Sistema de Desarrollo Policial

**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 puede realizarse de manera simulada si el sitio para la evaluación, cuenta con la estructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

**Apoyos/Requerimientos:** Es necesario contar como mínimo con el siguiente equipo y material para poner en práctica este EC: Megáfono, pisa papel, lista de asistencia, bolígrafo, chalecos verdes, casa de campaña.

**Duración estimada de la evaluación**

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

**Referencias de Información**

- Ley General de Protección Civil
- Ley de la Policía Federal
- Reglamento de la Ley de la Policía Federal

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

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

**Estándar de Competencia**

Apoyo en las acciones de protección civil en auxilio a la población

**Elemento 1 de 3**

Desarrollar acciones de prevención a la población civil

**Elemento 2 de 3**

Aplicar acciones emergentes de auxilio a la población civil

**Elemento 3 de 3**

Aplicar acciones de restablecimiento en zona de desastre

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0790	Desarrollar acciones de prevención a la población civil

**CRITERIOS DE EVALUACION**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Realiza ejercicios de evacuación de personas:
  - Activando el sistema de alarma/dando la voz de alerta,
  - Conduciendo a las personas a zonas seguras a través de comandos de voz/vehículos,
  - Indicando a las personas a concentrarse en un punto de reunión/albergue,
  - Contabilizando las personas evacuadas, y
  - Dando indicaciones correspondientes al personal evacuado.
2. Informa a la población civil las acciones a seguir y los probables riesgos:
  - Realizando una reunión con las personas,
  - Presentándose ante las personas de manera verbal/acto de presencia,
  - Comunicando a las personas las formas de actuación en caso de desastre, y
  - Entregando trípticos con la información proporcionada a las personas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El inventario de recursos materiales elaborado:
  - Contiene la descripción de los recursos materiales disponibles,
  - Especifica cantidad disponible, y
  - Describe las condiciones del equipo.
2. El directorio de recursos humanos elaborado:
  - Contiene el registro del personal integrante de la unidad,
  - Contiene los datos de organizaciones de respuestas a emergencias de la localidad de que se trate, y
  - Contiene los datos de las autoridades gubernamentales de la localidad.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Ley General de Protección Civil, Identificación de riesgos con base en la clasificación general de los agentes perturbadores. | Conocimiento |
|--|--------------|

2.	Ley General de Protección Civil, Normas de seguridad de acuerdo a los riesgos de la clasificación general de los agentes perturbadores.	Conocimiento
3.	Equipos de protección personal clasificado en A, B, C y D.	Conocimiento
4.	Ley de la Policía Federal, artículo 8 fracción XXXVII.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en que atiende las dudas tantas veces lo requiera el público escucha.

#### GLOSARIO

1. Agentes perturbadores: Fenómenos naturales y provocados por el hombre que daña a una población.
2. Comandos de voz: Indicaciones verbales hacia las personas.
3. Desastre: Daño o alteración grave de las condiciones normales de vida en un área geográfica determinada.
4. Evacuación: Acción de desalojo de personas a un sitio seguro.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0791	Aplicar acciones emergentes de auxilio a la población civil

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Utiliza el equipo de protección personal:
  - Portando el casco protector,
  - Portando protección visual,
  - Portando el chaleco distintivo de la unidad de rescate,
  - Portando el uniforme correspondiente, y
  - Llevando consigo guantes, navajas y lámparas.
2. Delimita el área de desastre:
  - Visualizando la magnitud del desastre de acuerdo a los daños de la zona,
  - Utilizando la técnica de los círculos de seguridad,
  - Acordonando con cinta roja la zona de peligro,
  - Acordonando con cinta amarilla la zona de trabajo, y
  - Acordonando con cinta naranja la zona de seguridad.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El parte informativo del servicio elaborado:
  - Contiene el encabezado de la unidad de rescate,
  - Especifica fecha de elaboración,
  - Describe asunto,
  - Especifica a quién va dirigido,
  - Describe los hechos ocurridos, y
  - Contiene el nombre y firma de quien la elabora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Reglamento de la Ley de la Policía Federal, artículo 84 fracciones II, VIII y X. Conocimiento

#### GLOSARIO

1. Protección visual: Objetos utilizados para proteger los ojos, como son googles, lentes y caretas.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0792	Aplicar acciones de restablecimiento en zona de desastre

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS.

1. Instala casa de campaña:
  - Ubicándola en un lugar alto con inclinación,
  - Colocando las partes de la estructura de la casa de campaña,
  - Ensamblando las partes metálicas de la casa de campaña, y
  - Sujutando la base de la casa al piso por medio de anclaje metálico/plástico/madera.
2. Participa en albergues:
  - Entregando a las personas afectadas sus alimentos y agua,
  - Entregando a las personas afectadas, los víveres para hospedaje y al responsable del servicio médico, los medicamentos proporcionado por las diversas instituciones de apoyo,
  - Informando a las personas afectadas la ubicación de los servicios médico y sanitario,
  - Verificando que cuente físicamente con la cocina comunitaria y los sistemas de sobrevivencia,
  - Recorriendo las vías de acceso terrestre para reportar el estado de las mismas, y
  - Reportando por vía radiocomunicación al jefe inmediato los servicios disponibles/faltantes/condiciones de acceso terrestre.
3. Participa en la zona de desastre:
  - Solicitando información de lo sucedido a las personas afectadas,
  - Realizando recorridos en el área de desastre para la búsqueda de víctimas,
  - Realizando evacuaciones de los afectados en la zona dañada,
  - Solicitando a la autoridad correspondiente por vía radiocomunicación/escrito los servicios públicos específicos por su cadena de mando, e
  - Informando las novedades correspondientes por medio de radiocomunicación a su mando inmediato.
  - La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. La bitácora de uso de equipo elaborada:
  - Especifica la descripción del equipo utilizado,
  - Describe el tiempo de uso del equipo,
  - Describe las observaciones respecto del equipo, y
  - Especifica el nombre del usuario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

1. Equipos de trabajos mecánicos, eléctricos, neumáticos e hidráulicos utilizados en brigadas de rescate. Conocimiento

## 2. Clasificación de la zona geográfica.

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HABITOS/VALORES**

1. Amabilidad: La manera en que se conduce con las personas que se encuentran en los albergues y en la zona de desastre.

**GLOSARIO.**

1. Cadena de mando: Mando superior inmediato de acuerdo a la escala jerárquica estipulado en el Reglamento de la Ley de la Policía Federal.
2. Sistemas de supervivencia: Servicios domésticos como son: agua potable, luz eléctrica, drenaje, planta generadora de luz.
3. Víveres para hospedaje: Se refiere a los artículos tales como: almohadas, cobijas, cobertores, sábanas, colchonetas y cama de campaña.

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

EC0254 Venta de productos y servicios vía telefónica.

**Propósito del Estándar de Competencia:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de promoción y venta, a través del medio de comunicación telefónica, verificando la disponibilidad y funcionamiento de las herramientas de trabajo, e interactuando con el cliente para la promoción y venta de productos y servicios vía telefónica.

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

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

**Descripción del Estándar de Competencia:**

Este Estándar de Competencia expresa la competencia que una persona realiza para la función de promoción y venta, a través del medio de comunicación telefónica, preparando las herramientas de trabajo proporcionadas por la empresa o centro de contacto, verificando su funcionamiento y adquiriendo los estatus de disponibilidad, interactuando con el cliente y detectando necesidades conforme a los lineamientos establecidos en cada empresa y/o centro de contacto, verificando y procesando la información y/o documentación requerida para gestionar el servicio hasta concretar la venta.

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:**

Centros de Contacto y Teleservicios

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

17 de julio de 2012

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

5 años

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

5 años

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

**Módulo/Grupo ocupacional:**

Empleados de ventas en establecimientos

**Ocupaciones asociadas:**

Vendedor telefónico y de telemercadeo

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

Ejecutivo telefónico

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

**Sector:**

46 Comercio al por menor

**Subsector:**

469 Comercio al por menor exclusivamente a través de Internet, y catálogos impresos, televisión y similares MEX

**Rama:**

4691 Comercio al por menor exclusivamente a través de Internet, y catálogos impresos, televisión y similares MEX.

**Subrama:**

46911 Comercio al por menor exclusivamente a través de Internet, y catálogos impresos, televisión y similares MEX

**Clase:**

469110 Comercio al por menor exclusivamente a través de Internet, y catálogos impresos, televisión y similares MEX

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

**Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:**

- Instituto Mexicano de Telemarketing S.C.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

---

Detalles de la práctica:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen de conocimientos generales sobre la competencia</li> <li>• Evaluación práctica de desempeño</li> </ul>
Apoyos/Requerimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea Telefónica con extensión</li> <li>• Computadora, teclado, pantalla</li> <li>• Sistema de grabación</li> <li>• Diadema</li> <li>• Máscara de captura (Excel, Word, etc.)</li> <li>• Base de datos</li> <li>• Guión telefónico</li> </ul>

---

**Duración estimada de la evaluación:**

- 50 minutos en gabinete y 40 minutos en campo, totalizando 1 hora y 30 minutos.

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

**Estándar de Competencia:**

Venta de productos y servicios vía telefónica

**Elemento 1 de 2**

Preparar las herramientas de trabajo

**Elemento 2 de 2**

Interactuar con el cliente para la promoción y venta de productos y servicios vía telefónica

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

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0892	Preparar las herramientas de trabajo

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Prepara las herramientas de trabajo:
  - Antes de iniciar sus labores,
  - Encendiendo su equipo de cómputo, y
  - Corroborando que cuenta con las herramientas proporcionadas por la empresa para operar.
2. Adquiere el estatus de disponible en el sistema:
  - Dándose de alta en los sistemas proporcionados por la empresa para operar, y
  - Aplicando el status de disponible en el sistema para comenzar a recibir o realizar llamadas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. Funcionamiento básico del sistema especializado en atención telefónica                          | Aplicación  |
| 2. Funcionamiento básico del hardware crítico para la función del ejecutivo                        | Aplicación  |
| 3. Conceptos básicos sobre el uso de un software y/o aplicación para la administración de clientes | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES / HABITOS / VALORES

1. AHV: Orden La manera en que el ejecutivo telefónico establece y/o respeta prioridades y secuencias establecidas por la empresa para la verificación de la disponibilidad de las herramientas de trabajo.
2. AHV: Responsabilidad La manera en que el ejecutivo telefónico realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la empresa y ejecuta oportunamente las tareas para la verificación de la disponibilidad de las herramientas de trabajo.

#### GLOSARIO

1. Disponibilidad: Término genérico que se refiere a la eficiencia con la que los agentes cumplen sus programas de trabajo. Puede incluir:
  - a) Cuánto tiempo se encuentran disponibles para atender llamadas durante su turno de trabajo, con inclusión del tiempo de atención de llamadas, y el tiempo de espera hasta que ingresen llamadas (también denominado "disponibilidad").
  - b) Cuándo están disponibles para atender llamadas (también denominado "cumplimiento" u "observación").
2. Estatus: Término empleado para identificar en el sistema el estado de disponibilidad del ejecutivo para hacer o recibir interacciones con clientes.
3. Herramientas básicas Conjunto de utensilios manuales o electrónicos que influyen en el proceso

- para operar: critico de la operación (Ej. Computadora, Teléfono, formatos etc.)
4. Herramientas de trabajo: Conjunto de utensilios que ayudan al ejecutivo a llevar a cabo su trabajo.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0893	Interactuar con el cliente para la promoción y venta de productos y servicios vía telefónica

#### CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Interactúa con el cliente:
  - Aplicando el protocolo de inicio determinado por la empresa o centro de contacto que presta el servicio, y
  - Utilizando la terminología correspondiente a la campaña, determinada por la empresa o centro de contacto que presta el servicio.
2. Detecta las necesidades de los clientes:
  - Realizando preguntas que le ayuden a identificar las necesidades del cliente,
  - Respondiendo las preguntas que el cliente realice con relación a los beneficios del producto o servicio.
3. Brinda información del producto o servicio:
  - Destacando las ventajas competitivas y beneficios del servicio o producto, y
  - Brindando la información de manera clara y precisa.
4. Maneja objeciones:
  - Debatiendo las razones por las cuales el cliente no desea adquirir el producto o servicio, y
  - Aplicando al menos un intento de cierre de ventas durante la llamada.
5. Gestiona los datos del cliente:
  - Capturando los datos del cliente en el instrumento de trabajo correspondiente,
  - Verificando que los datos del cliente estén completos, de acuerdo a lo solicitado en el instrumento de trabajo correspondiente, y
  - Verificando que los datos del cliente estén actualizados.
6. Cierra la llamada:
  - Ofreciendo apoyo para cualquier otro requerimiento,
  - Agradeciendo al cliente, y
  - Despidiendo al cliente de acuerdo al protocolo de salida.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. Los datos del cliente capturados:
  - Contienen la información que proporcionó el cliente, y
  - Están contenidos en el instrumento de captura proporcionado por la empresa.
2. La venta realizada:
  - Cuenta con la confirmación explícita del cliente por medio de la grabación de la aceptación del cliente o un documento que la avale (factura, orden de compra, folio, etc.),
  - Está registrada en el instrumento o en la herramienta de trabajo proporcionada por la empresa, y
  - La venta está validada por el responsable designado por la empresa o centro de contacto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

1. Principios y características del sondeo.
2. Características de las señales de compra.

#### NIVEL

- Aplicación  
Comprensión

3.	Principios y características del manejo de objeciones.	Aplicación
4.	Principios y características del cierre de ventas.	Aplicación
5.	Características de los diferentes tipos de clientes.	Análisis
6.	Principios y características de la escucha activa.	Comprensión
7.	Principios y características de la etiqueta telefónica.	Comprensión
8.	Características de los productos y servicios ofertados.	Análisis
9.	Funcionamiento básico del software y/o instrumento de captura para la administración de clientes.	Aplicación
10.	Principios y características en el manejo de situaciones difíciles con los clientes.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1.	AHV: Orden	La manera en que el ejecutivo telefónico establece y/o respeta prioridades y secuencias en los procedimientos establecidos por la empresa para la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.
2.	AHV: Responsabilidad	La manera en que el ejecutivo telefónico realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la empresa y ejecuta oportunamente las tareas orientadas a la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.
3.	AHV: Tolerancia	La manera en que el ejecutivo telefónico muestra disposición para comprender y atender las diferencias con los clientes.
4.	AHV: Amabilidad	La manera en que el ejecutivo telefónico da un trato cordial a los clientes durante la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.
5.	AHV: Perseverancia	La manera en que el ejecutivo telefónico demuestra interés permanente por lograr la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.

#### GLOSARIO

1.	Actualización de datos:	Es la corrección de datos otorgados por un cliente por cualquier medio, mecánico o electrónico.
2.	Campaña:	Se entiende por campaña aquel grupo de servicios que se realizan con el objetivo de atender las necesidades de los clientes a partir del llamado de atención o interés generado en determinado conjunto de personas.
3.	Captura de datos:	Introducir datos en una aplicación, por cualquier medio, mecánico o electrónico.
4.	Centro de contacto:	Son aquellas áreas de la organización dedicadas a ayudar a los consumidores a resolver un problema. Los Centros de Contacto permiten a los clientes comunicarse de una forma sencilla ya sea vía telefónica tradicional, telefonía IP o SIP, e-mail, video o desde el sitio Web de la empresa, e integran diversas aplicaciones que permiten obtener servicios mejorados del agente o de aplicaciones de autoservicio, para que el cliente sea atendido de una forma rápida, sencilla y eficiente.
5.	Escucha activa	Escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del cliente en la transmisión de sus necesidades o ideas.
6.	Etiqueta telefónica	La Etiqueta comprende el conjunto de reglas sociales que se deben usar en la interacción con el cliente.
7.	Hardware	Conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de un sistema electrónico informático.
8.	Instrumento de captura:	Sistema mecánico o electrónico mediante el cual se introducen datos concernientes al cliente o al registro de la interacción con el mismo.
9.	Objeciones:	Razonamiento o argumento contrario a alguien o a algo.

10. Producto: Bien con propiedades tangibles.
11. Protocolo: Conjunto de normas y reglas que establece una organización que deben seguirse para la interacción con clientes.
12. Servicio: Bien con propiedades Intangibles.
13. Software: Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.
14. Sondeo: Hacer preguntas para averiguar la intención del cliente.
15. Técnicas de cierre de ventas: Es el conjunto de acciones que el vendedor hace por motivar al cliente, para que tome una decisión positiva en lo que se refiere a la adquisición de un producto o servicio.
16. Tipificar: Clasificar según los valores otorgados por la organización, el resultado de la interacción con el cliente.
17. Verificación de datos: Es el procesamiento y validación de datos otorgados por un cliente.

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

**(R.- 356527)**