Estudio sobre el Sistema Nacional de Competencias en el marco del T-MEC

Elaborado para

CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

(CONOCER)

Realizado por:

KOALSULTING S. de R.L. de C.V.

Ciudad de México
26 de diciembre de 2022

3ª Entrega
Informe Final de Resultados

DIRECCIÓN

Alejandro Dumas 103-PH
Polanco V Sección, CP. 11550
Alcaldía Miguel Hidalgo
CDMX

Koalsulting México
@koalsultingmx

www.koalsulting.com

ÍNDICE

Introducción

Capítulo I. Las competencias laborales en el marco del T-MEC

La certificación de competencias laborales en México

La certificación de competencias laborales en Estados Unidos

La certificación de competencias laborales en Canadá

Capítulo II. Análisis normativo sobre facultades y obligaciones del SNC en el T-MEC

Capítulo III. Los sectores productivos más relevantes para el T-MEC

Capítulo IV. Los estándares de competencias laborales más relevantes para el T-MEC

Capítulo V. Vías para la homologación de EC en el marco del T-MEC

Capítulo VI. Vínculo entre las competencias laborales y los programas sociales de México

Capítulo VII. Recomendaciones de política pública enfocadas al CONOCER

INTRODUCCIÓN

El Tratado México-Estados Unidos-Canadá en materia laboral

El nuevo Tratado México-Estados Unidos-Canadá (T-MEC) representa la modernización del TLCAN tras 25 años de su implementación. A través del T-MEC se busca apoyar el comercio trilateral para generar mercados más libres, un comercio más justo y un sólido crecimiento económico en la región de América del Norte.

Con respecto al mercado laboral, uno de los principales objetivos del T-MEC es garantizar que el acuerdo beneficie a los trabajadores de los tres países. Estados Unidos, México y Canadá acordaron un capítulo laboral que incorpora las obligaciones laborales al núcleo del acuerdo, haciéndolas plenamente exigibles y representando las disposiciones más estrictas de cualquier acuerdo comercial. Uno de los logros más importantes es la representación de los trabajadores en la negociación colectiva, en virtud del cual México se compromete a acciones legislativas específicas para disponer el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

De manera directa, el T-MEC busca promocionar las prácticas laborales que integren y retengan a las mujeres en el trabajo mercado, desarrollando la capacidad y las habilidades de las mujeres trabajadoras. De manera indirecta, el Tratado busca generar mejores condiciones laborales a través del desarrollo de habilidades, lo que a su vez permitirá aumentar los salarios y la tasa de empleabilidad.

De acuerdo con un reporte de la Secretaría del Trabajo de Estados Unidos sobre el impacto laboral entre los tres países, se establece que un factor principal de la productividad y la diferencia salarial son los niveles de habilidades y competencias, los cuales se pueden medir

o representar de forma proxy por la educación. Los niveles más altos de logro educativo entre la población de 25 a 64 años de cada uno de los tres países miembro del T-MEC, muestran que la media salarial de los mexicanos y canadienses equivale a un 25% y 80% del valor de Estados Unidos, respectivamente.[1] Al respecto, más del 60% de los mexicanos en este grupo de edad han completado menos de una educación media superior (es decir, menos de un diploma de escuela secundaria), mientras que, en comparación, más de 90% de los estadounidenses y canadienses han completado al menos una educación media superior.[2]

A través del T-MEC, se espera que los trabajadores de todos los niveles de habilidad aumenten sus ingresos, siendo los sectores con trabajadores más educados y competentes los que registren los mayores aumentos, especialmente en los sectores de servicios, manufacturas, minería y agricultura.[3]

En complemento al aumento en ingresos, a través del T-MEC se espera un incremento en la tasa de empleabilidad para los trabajadores de todos los niveles de calificación/competencias. Los cambios varían según el nivel de habilidades por varias razones. Una de las razones es que la composición de habilidades de las industrias varía, por lo que el crecimiento en una industria dada podría favorecer el nivel de competencias más representado en esa industria. Otra razón es que los trabajadores con menor nivel educativo son más sensibles a los cambios salariales que los trabajadores con educación superior. Por consiguiente, a través del T-MEC se espera que las tasas más altas de crecimiento del empleo ocurran entre los trabajadores con los niveles más bajos de educación. En cifras absolutas, el empleo aumentará más para los trabajadores con 10-12 años de educación, seguidos por los trabajadores con 13-15 años de educación, los

[1] U.S. Secretary of Labor (2019). Report on the U.S. Employment Impact of the United States-Mexico-Canada Agreement.
[2] Ibid.
[3] Ibid.

trabajadores con 0-9 años de educación y, por último, los trabajadores con títulos de posgrado.[4]

Otro aspecto relevante en la negociación del T-MEC fue garantizar que los derechos laborales estén reconocidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El Capítulo Laboral, requiere que los tres países implementar los derechos de los y las trabajadoras establecidos por la OIT. A fin de cumplir los parámetros legales. El nuevo marco legal, incluye disposiciones prohibitivas sobre la importación de bienes producidos con trabajos forzados, así como protecciones a los trabajadores inmigrantes para que ejerzan sus derechos libres de violencia. Un cambio más fue el concerniente al Capítulo de Solución de Controversias, ya que ahora integra un 'Mecanismo de Respuesta Rápida Estados Unidos-México' con el objetivo de monitorear el progreso y cumplimiento de los derechos laborales en la región. Estos esfuerzos diplomáticos, garantizan la implementación efectiva de la reforma laboral en instancias particulares, así como el respeto a la soberanía de cada Nación.

Por último, se menciona otro aspecto relevante del T-MEC en materia de propiedad intelectual (PI), ya que el Tratado cuenta con un capítulo modernizado y de alto estándar que no solo proporciona una protección, sino también una aplicación sólida y efectiva de los derechos de PI a fin de impulsar la innovación, crear crecimiento económico y apoyar la creación de empleos en México. De este modo, el T-MEC busca brindar una fuerte protección de patentes para los innovadores; esto mediante estándares de patentabilidad y promoción de las mejores prácticas del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) para garantizar que los innovadores de México.

[4] Ibid.

La productividad y las competencias laborales en el marco del T-MEC

De acuerdo con múltiples referencias literarias a nivel mundial, la base para desarrollar un mercado laboral fuerte es un conjunto de factores subjetivos que la sustentan, dándole posibilidades de éxito, donde se destaca el papel del factor humano. Las nuevas tendencias han centrado su atención en el ser humano, creador de riqueza, desde sus conocimientos y esfuerzos; necesitando su creatividad y compromiso con la organización en la que opera. Estos recursos se consolidan como un elemento de ventaja competitiva de la contemporaneidad,[5] por lo que es necesario apelar a los factores relacionados con el trabajador como medio para lograr una mayor productividad, dando especial importancia a factores como las habilidades, valores, conocimientos, competencias y talento.

En este sentido, el sistema de gestión de la productividad debe evolucionar desde los patrones tradicionales hacia sistemas de gestión más modernos, sin embargo, su implementación implica cambios profundos, tanto en el pensamiento como en la acción y por ende las tecnologías a utilizar,[6] las cuales deben integrar las nuevas tendencias en cuanto a la gestión del talento humano (GTS) como el enfoque por competencias. Desafortunadamente, el T-MEC no considera (de forma directa) la vinculación transnacional para el desarrollo de habilidades y competencias como la vía para detonar la productividad de la región de Norteamérica, pues hace mayor énfasis a la protección legal de los trabajadores y las empresas, especialmente cuando éstas invierten en otros países. No obstante, el mercado de las habilidades y competencias laborales representa un área de oportunidad para detonar la empleabilidad y aumentar los salarios, además de generar un estándar de calidad y certidumbre sobre la prestación de bienes y servicios.

Al respecto, México puede aportar información valiosa en el marco del T-MEC, pues el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) representa una de las mejores prácticas mundiales en el desarrollo de competencias.

[5] De Miguel Guzmán, 2001
[6] Marrero Fornaris, 2002

COBERTURA GEOGRÁFICA DEL ANÁLISIS

1) **California (Estados Unidos)** es el estado con mayor población hispana (15.57 millones) y el tercero como porcentaje del total de la población, representando el 39.09% de ella.[7] Es el estado con mayor número de inmigrantes, población que asciende a 11 millones, de los cuales la mayoría (50%) provienen de América Latina. De la población inmigrante, aproximadamente 3.9 millones son de origen mexicano, siendo así el principal país de origen. Sin embargo, el 53% de los inmigrantes en California son ciudadanos norteamericanos naturalizados, 25% tienen estatus legal (tarjetas de residentes o visas) y sólo el 22% son indocumentados.[8]

   La movilidad en la frontera es otro aspecto importante que crea lazos entre México y Estados Unidos, el paso fronterizo de San Ysidro, entre Tijuana y San Diego, es el más transitado de todo Estados Unidos, se calcula que 100,000 personas lo cruzan a diario. En el comercio, México es el mayor consumidor de exportaciones de California, mientras que California es el segundo importador de bienes mexicanos en Estados Unidos.[9]

2) **Nevada (Estados Unidos)** es un estado atractivo para los mexicanos, no sólo en el entretenimiento que ofrece, sino en lo económico y comercial también. Los mexicanos ocupan el tercer lugar en visitantes internacionales, al mismo tiempo que se sitúan dentro de los cinco principales compradores de bienes raíces en el estado.[10]

---

[7] https://worldpopulationreview.com/state-rankings/hispanic-population-by-state
[8] https://www.ppic.org/wp-content/uploads/jtf-immigrants-in-california-spanish.pdf
[9] https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/411918/APE_15_Mexico_and_California_s_Strategic_Relationship_True_Solidarity_in_Times_of_Adversity.pdf
[10] https://obras.expansion.mx/inmobiliario/2019/05/20/que-casa-compran-los-mexicanos-en-estados-unidos

Se estima que en Nevada residen más de 600 mil personas de origen mexicano que representan al 75% de toda la población hispana del estado.[11] Al mismo tiempo que alrededor de 55 mil empleos en Nevada dependen del comercio que tiene con México.[12]

3) **Texas (Estados Unidos)** es un estado de estrechos lazos con México, debido a su localización fronteriza es atractivo para diferentes intereses. México ha elegido a Texas como uno de sus destinos turísticos más visitados, ideal para negocios con los Estados Unidos, lugar para invertir o para estudiar. El 40% de la población del estado es hispana, lo que se refleja en su cultura y lo hace ideal para invertir en bienes raíces, ya sea como casa vacacional o inversión para renta. De hecho, la mayor parte de propiedades en Estados Unidos, pertenecientes a mexicanos, se encuentra en Texas, con un 38% del total de propiedades.[13] De la misma forma, la mayoría de los mexicanos que se encuentran estudiando en Estados Unidos han elegido el estado de Texas, representando el 43.9% del total de estudiantes mexicanos en aquel país.[14] En cuanto a la relación económica, México es el socio comercial número uno de Texas y más allá de eso, el 37% de todo el comercio entre México y E.U.A. se lleva a cabo en Laredo, demostrando los beneficios de la relación entre este estado y México. Así mismo, México ha contribuido al desarrollo del estado vecino; por ejemplo, más de 5 mil empleos se han creado en los últimos 10 años por 27 empresas mexicanas en Texas.[15]

4) **Illinois (Estados Unidos)** el comercio bilateral entre el estado de Illinois y México es aproximadamente de 22 mil millones de dólares, por lo que México es el tercer socio comercial del estado, y el segundo mercado de exportación de Illinois, con nueve

[11] https://embamex.sre.gob.mx/eua/index.php/es/boletines/1751-consulado-de-mexico-en-las-vegas-recibe-reconocimiento-del-gobernador-de-nevada
[12] https://www.gob.mx/sre/prensa/promueve-canciller-valor-de-mexico-con-legisladores-en-nevada
[13] https://obras.expansion.mx/inmobiliario/2019/05/20/que-casa-compran-los-mexicanos-en-estados-unidos
[14] http://res.dallasnews.com/interactives/mexico-students/
[15] https://gov.texas.gov/uploads/files/business/Mexico-Profile.pdf

mil millones de dólares exportados en 2015. En ese mismo año, Illinois importó 13 mil millones de dólares de productos procedentes de México. Los principales productos que Illinois importa de México son cerveza (2.2 mil millones de dólares), televisiones (1.5 mil millones de dólares), tractores (748 millones de dólares), cables para vehículos (463 millones de dólares) y cajas de control para aparatos eléctricos (412 millones de dólares).

5) **Alberta y/u Ontario (Canadá)** son dos de las provincias más pobladas de Canadá y de ahí su importancia en lo económico y comercial. Cuenta con una red global de Centros de Marketing Internacional, los cuales brindan información a empresas de Ontario sobre inversión y oportunidades de comercio para la provincia. El centro de la Cuidad de México abrió en 2008 para explotar estas oportunidades, de hecho, las exportaciones a México ascienden al 1.37%, lo que lo hace el cuarto país que más recibe sus exportaciones. Así mismo, de las importaciones de Ontario, los bienes mexicanos representan el 8.23%, siendo los más comunes, automóviles y autopartes.[16]

[16] https://mexicomlogistics.com/es/proceso-de-exportacion-y-relacion-comercial-entre-ontario-y-mexico-entre-ontario-y-mexico/

CAPÍTULO I.

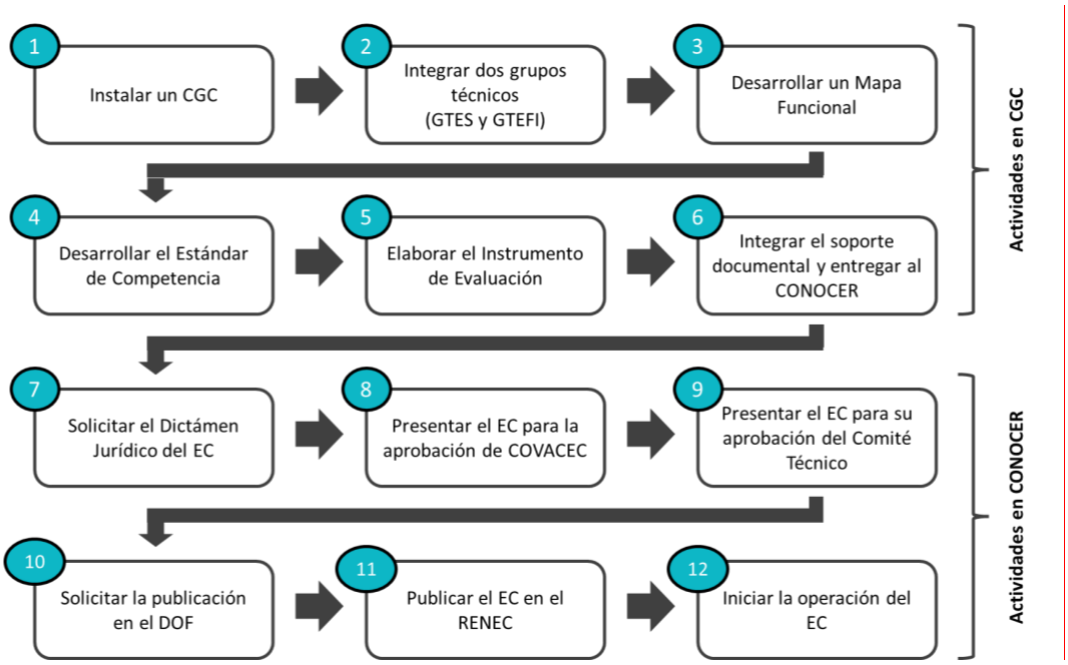
LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL MARCO DEL T-MEC

El objetivo de este capítulo es realizar un estudio comparado entre los países miembro del T-MEC, utilizando como referencia el proceso de elaboración de los Estándares de Competencia en México y de las normas técnicas que regulan la certificación de competencias laborales en Estados Unidos y Canadá. Posteriormente se describen los pasos que deben seguir los trabajadores y/o las personas interesadas en certificar sus competencias laborales.

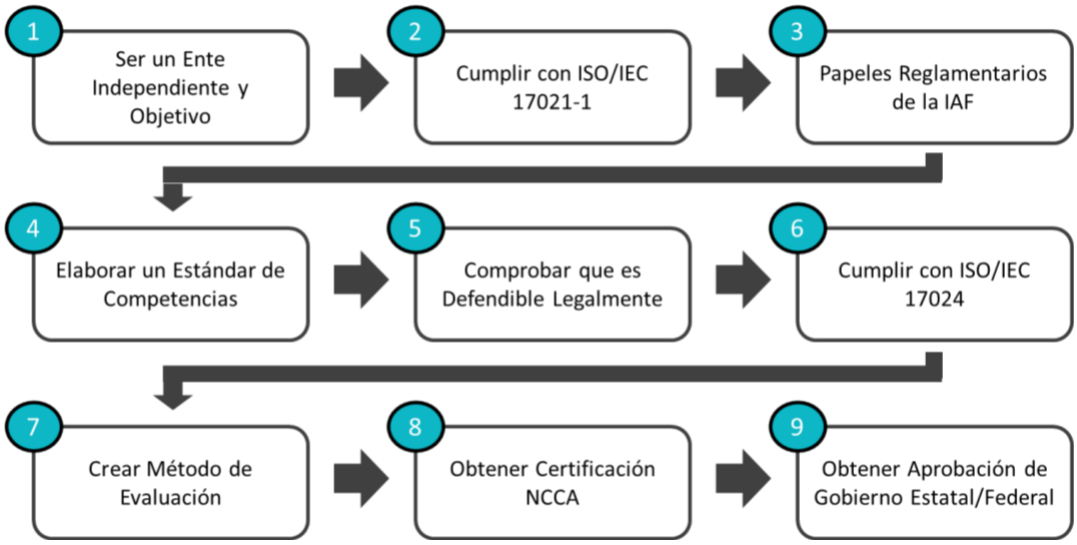
I.1 Elaboración de los EC o normas técnicas para la certificación de competencias

A continuación, se muestran tres diagramas que muestran el proceso de elaboración de EC y/o las normas técnicas en los países que integran el T-MEC.

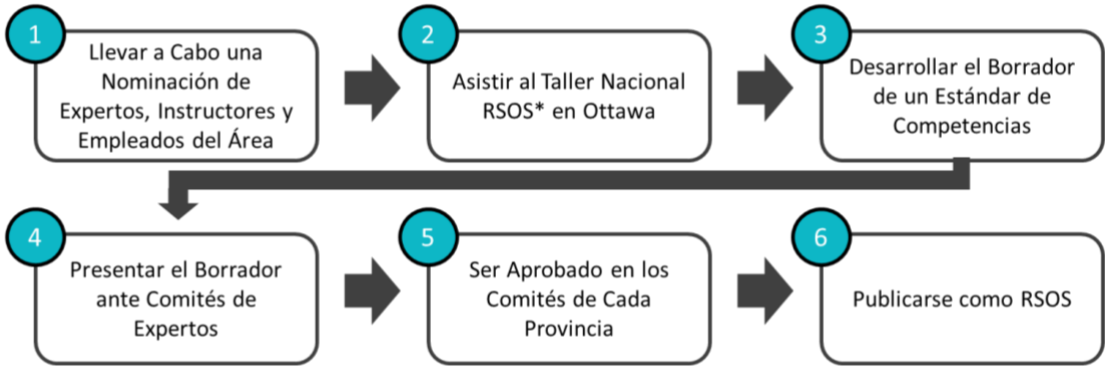
Proceso para la elaboración de Estándares de Competencias laborales en México



Proceso para la elaboración de Estándares o regulaciones en Estados Unidos



Proceso para la elaboración de Estándares o regulaciones en Canadá



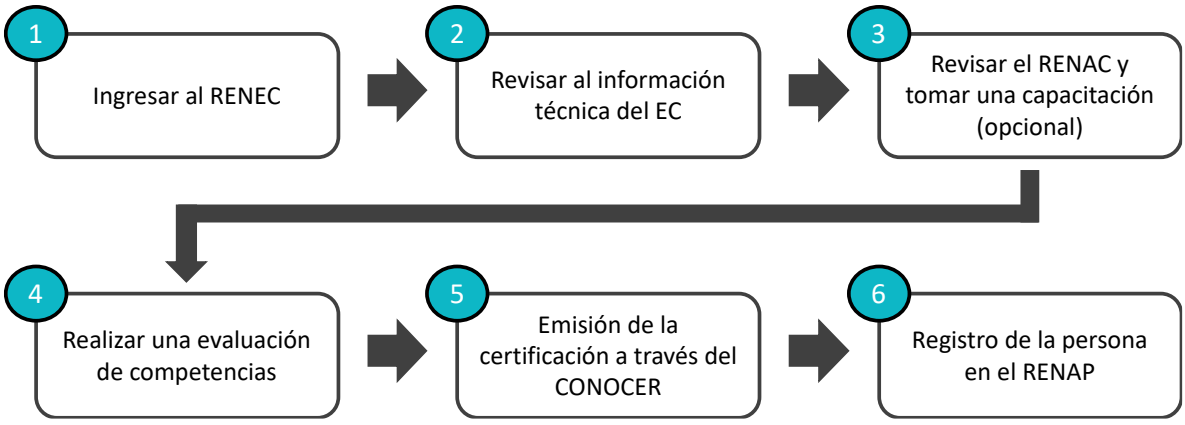
*RSOS: Estándar Ocupacional de Sello Rojo (Red Seal Occupational Standard)

Estos procesos muestran los pasos que se deben seguir para crear un EC o una norma técnica, así como la interacción con las autoridades y reguladores pertinentes. Cabe destacar que la regulación de las certificaciones en México se elabora a nivel federal, mientras que en Estados Unidos y Canadá son a nivel estatal, por lo que no es posible homologar un proceso para la elaboración de EC. No obstante, lo que sí es factible es alinear el contenido regulatorio en los tres países, lo cual se explica más adelante.

I.2 Procesos de certificación de competencias laborales por país

Esta sección describe de forma general el procedimiento que deben seguir las personas interesadas en obtener una certificación de competencias laborales en México, Estados Unidos y Canadá, haciendo énfasis en las diferencias entre las certificaciones obligatorias (licencias) y voluntarias, el tipo de regulación (federal o estatal/provincial) y las autoridades responsables de su valoración.

Proceso para que las personas certifiquen sus competencias laborales en México



Paso 1. Ingresar al Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC) para identificar el Estándar de Competencia y/o el Sector Productivo de interés. Al mes de diciembre de 2022, el RENEC cuenta con 1,304 Estándares de Competencia disponibles, el cual desagrega la información por código del EC, el nivel en el Sistema Nacional de Competencias, el título del Estándar, una descripción de la importancia del Estándar y el Comité de Gestión de Competencias Laborales que lo desarrolló.

Paso 2. Revisar el contenido técnico del Estándar de Competencia, el cual describe cuáles son las habilidades, destrezas, actitudes, conocimientos y hábitos que son evaluados en la

actividad laboral elegida. Asimismo, especifica cuáles son los criterios de evaluación y la vigencia del Estándar, además de la lista ocupaciones relacionadas al Estándar con base en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO) del INEGI y el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN).

Paso 3 (opcional). Revisar el Registro Nacional de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (RENAC) a fin de encontrar las capacitaciones disponibles para el Estándar de Competencia de interés. En el RENAC se puede consultar la información de los Prestadores de Servicio que están dados de alta ante el CONOCER para diagnosticar, capacitar y/o evaluar las competencias de una persona. El RENAC incluye la información correspondiente al Estándar de Competencia, el nombre del curso, la organización responsable de impartir la capacitación, la ubicación geográfica (entidad federativa) y la modalidad del curso (presencial o en línea).

Es importante destacar que NO es necesario u obligatorio tomar un curso de capacitación para realizar el siguiente paso, ya que cada curso implica un costo y tiempo adicional.

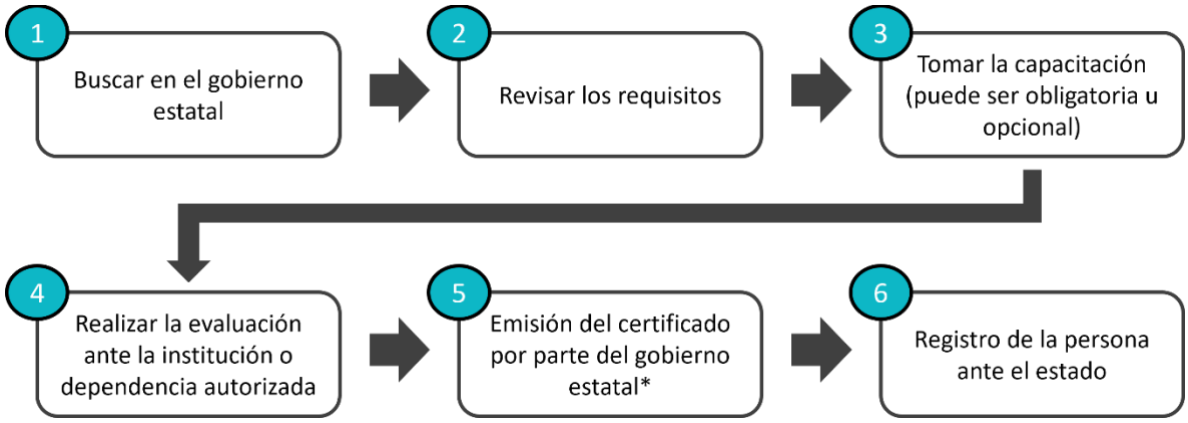
Paso 4. Los Prestadores de Servicio responsables de la evaluación y/o certificación de Estándares de Competencia son: los Organismos Certificadores, las Entidades de Certificación y Evaluación, y los Centros de Evaluación y Evaluadores independientes. Los Prestadores de Servicio son los encargados de asesorar a las personas durante el proceso de evaluación y certificación, en el cual un evaluador certificado recaba las evidencias que especifica cada Estándar de Competencia a fin de integrar un Portafolio de Evidencias. Además de la descripción del desempeño esperado, los EC pueden solicitar que las personas elaboren productos y/o demuestren su conocimiento, por lo que el evaluador sería el encargado de analizar y validar el producto, además de realizar cuestionarios o entrevistas a fin de complementar el Portafolio de Evidencias.

Una vez que se ha terminado de integrar el Portafolio de Evidencias, éste es revisado por un grupo de personas para su dictaminación. El costo del servicio varía por prestador de servicio, por lo que se recomienda que la persona interesada compare esta información.

Paso 5. Una vez que el Organismo Certificador o la Entidad de Certificación y Evaluación determina que una persona es competente, el prestador de servicio manda la solitud de certificación al CONOCER, quien a su vez emite el certificado oficial y lo envía de vuelta al prestador de servicio, el cual se lo entrega a la persona evaluada.

Paso 6. El CONOCER reporta la información de la persona competente en el Registro Nacional de Personas Certificadas (RENAP), en el cual se pueden validar todas las certificaciones de una persona.

La certificación de competencias laborales en Estados Unidos



Paso 1. Buscar en páginas oficiales del gobierno local (estatal) o en las oficinas del mismo, información al respecto de la certificación para el área u oficio deseado. Verificar si la certificación es obligatoria o voluntaria para el desempeño de la misma. Generalmente existen dos niveles de certificación, el de aprendiz y el de profesional (en algunos casos existen otros niveles para especializaciones o conocimientos más avanzados).

Paso 2. Revisar los requisitos para la certificación. También se establece entre ellos si es necesario el pago de alguna cuota, los organismos certificados para aplicar la evaluación (públicos o privados), los temas a evaluar, la duración del certificado y el proceso para su renovación.

Paso 3. Tomar la capacitación que puede ser obligatoria o voluntaria. Generalmente se considera obligatoria para los certificados de aprendiz o para oficios que se consideran de riesgo, por el manejo de herramientas especializadas o la propensión a accidentes. En caso de no ser obligatoria, hay capacitaciones voluntarias para prepararse para la evaluación o se puede proceder a ella directamente.
Las capacitaciones pueden ser impartidas por el propio gobierno estatal o por instituciones o asociaciones que se encuentran registradas y autorizadas ante el estado o la institución evaluadora. Se debe revisar la lista de instituciones que cuentan con la autorización para verificar la validez de la capacitación.

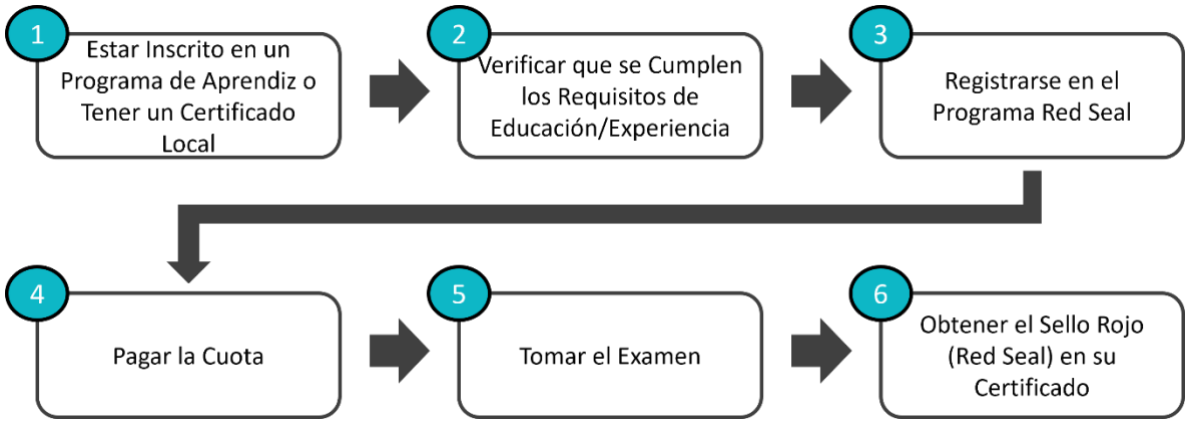
Paso 4. La evaluación se debe tomar ante la dependencia gubernamental encargada, cuando es aplicada por el gobierno, o ante la institución autorizada. La evaluación puede ser presencial, en línea o híbrida. Debe ser completada en el tiempo máximo establecido y siguiendo las reglas marcadas por el ente evaluador. Para aprobar la evaluación se debe aprobar un número mínimo de preguntas (70% en la gran mayoría) y un en caso de tener una evaluación práctica, un resultado aprobatorio. Al momento de la evaluación se indicará el tiempo de espera para los resultados, el método de consulta y las opciones de aclaración o retoma en caso de no aprobarlo. En caso de los aprendices, no hay una evaluación como tal sino el requerimiento de la capacitación antes mencionada y un determinado número de horas cumplidas bajo supervisión de una persona o empresa ya certificada.

Paso 5. Una vez aprobada la evaluación, acudir o enviar el comprobante de aprobación a la oficina gubernamental correspondiente para la obtención del certificado.

Para las certificaciones de aprendiz, se deberá presentar un comprobante de finalización de la capacitación y un comprobante de horas completadas firmado por el supervisor asignado. *En algunos casos no es el gobierno quien expide la certificación, sino alguna institución privada autorizada y reconocida, en esos casos el procedimiento es indicado por la misma institución.

Paso 6. Si la certificación es avalada ante el estado, se procederá al registro de los datos de la persona que obtuvo el certificado ante un registro estatal. De esta forma, se agilizarán trámites futuros y se podrá revisar la validez del certificade por parte de empleadore o clientes.

La certificación de competencias laborales en Canadá



Paso 1. Cumplir con la condición de estar previamente inscrito en un programa de aprendiz del oficio de interés o contar con algún certificado emitido por la localidad (provincia) en la que se radica. En caso de contar con un certificado de otra provincia también se puede obtener el certificado Red Seal, sólo se debe cumplir con trámites extras que sean indicados en el proceso.

Paso 2. Verificar que se cumplen los requisitos de educación o experiencia. Los requisitos de educación varían de acuerdo con cada oficio, pero suelen incluir haber concluido la preparatoria y haber tomado cursos o créditos escolares en el área deseada. La alternativa es probar que se han cumplido determinadas horas de trabajo bajo supervisión; así, quienes ya cuentan con un certificado local/provincial, pueden omitir este paso.

Paso 3. Registrarse en el Programa Red Seal (Sello Rojo) a través de la página de internet del programa, el cual está validado por el gobierno Federal en acuerdo con gobiernos provinciales y profesionales expertos. Contar con el certificado Red Seal puede ser obligatorio para algunos oficios en algunas provincias, esta información se encuentra disponible en las páginas de los gobiernos provinciales. La información respecto al llenado de la aplicación y los documentos a integrar se encuentra disponibles en la página del programa. En este paso se debe incluir el certificado local o un número de estudiante (que corresponde a los aprendices) correspondiente a la provincia de residencia.

Paso 4. Una vez completada la solicitud, hacer el pago de la cuota por aplicar al programa. El costo depende del tipo de trámite y se indica en la página de internet.

Paso 5. Una vez aceptada la solicitud y el pago, se procede a hacer una cita para tomar el examen en la locación que se elija de la lista de lugares disponibles. El día del examen, seguir las indicaciones de los examinadores y finalizarlo dentro del tiempo establecido. Se proporciona información respecto a cómo consultar los resultados de la evaluación.

Paso 6. Aprobada la examinación y recibida la notificación, se agrega la certificación “Sello Rojo” (Red Seal) al certificado local preexistente. En el caso de los aprendices, se entrega un certificado local/provincial aunado a la certificación Red Seal. Se registran los datos de las personas certificadas para poder mantener un control y base de datos al respecto, que pueda ser utilizada por futuros empleadores o clientes.

I.3 Importancia de la certificación de competencias laborales por país

Con el objetivo de identificar la relevancia de la certificación de competencias laborales en el marco del T-MEC, según las características de los sectores productivos de las regiones geopolíticas consideradas, se realizaron dos actividades de investigación de campo:

1. Una serie de reuniones, mesas de trabajo y entrevistas presenciales con 20 agentes relevantes de Estados Unidos y Canadá.
2. Una encuesta electrónica a 2,622 trabajadores de México (67%), Estados Unidos (17%) y Canadá (16%).

La primera actividad se realizó para documentar el interés de los agentes relevantes para expandir el mercado de competencias laborales en Norteamérica, su opinión sobre la homologación regulatoria de las certificaciones y su impacto en el mercado laboral de cada país. Esta información se utilizó de referencia para la elaboración de las secciones I.1 (Elaboración de los EC o normas técnicas para la certificación de competencias) y I.2 (Procesos de certificación de competencias laborales por país). Asimismo, la percepción y experiencia de las personas entrevistadas sirvió para la elaboración de las recomendaciones formuladas para la homologación de los EC en los tres países (*ver CAPÍTULO VII*).

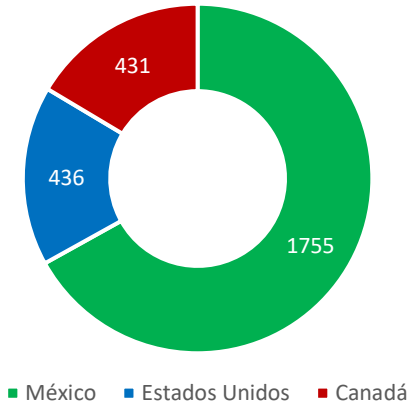
Nota. A los agentes relevantes entrevistados de manera presencial también se les realizó una encuesta de forma física, cuyo formato incluye sus datos personales (nombre, correo electrónico, teléfono y firma). Estos documentos se entregaron al CONOCER como parte de la carpeta de evidencia y respaldo de la información.

La segunda actividad sirvió para documentar la opinión y experiencia de miles de trabajadores sobre la certificación de competencias, así como su potencial expansión en el mercado internacional. Los resultados de la encuesta se muestran a continuación.

Nota. La base de datos con las 2,622 respuestas se entregó al CONOCER como parte de la carpeta de evidencia.

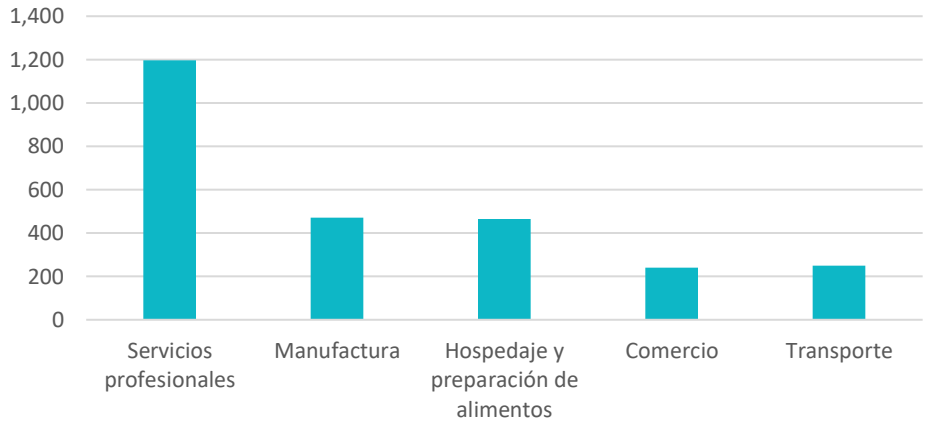
En esta sección se desglosan las características de los encuestados y los resultados generales; posteriormente se presentan los resultados para cada uno de los tres países.

Perfil del total de los encuestados por país de origen



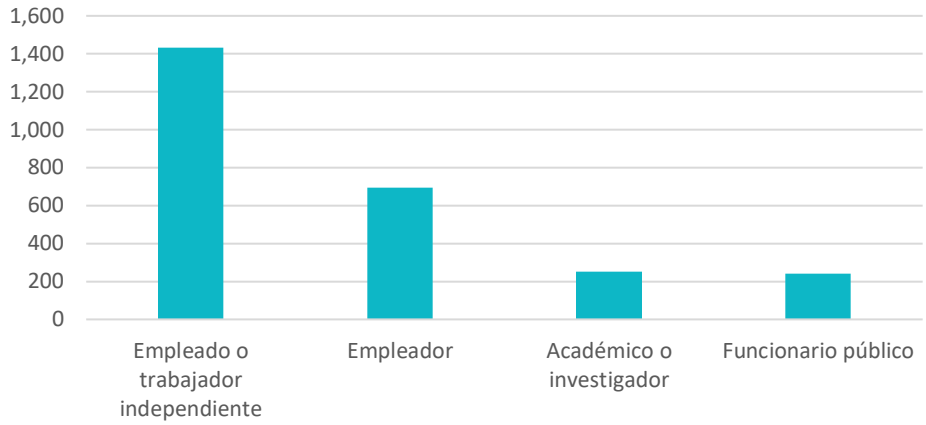
La ubicación de los 2,622 encuestados se distribuye de la siguiente forma: 1,755 (67%) en México, 436 (17%) en Estados Unidos y 431 (16%) en Canadá.

Perfil del total de los encuestados por sector laboral (tres países)



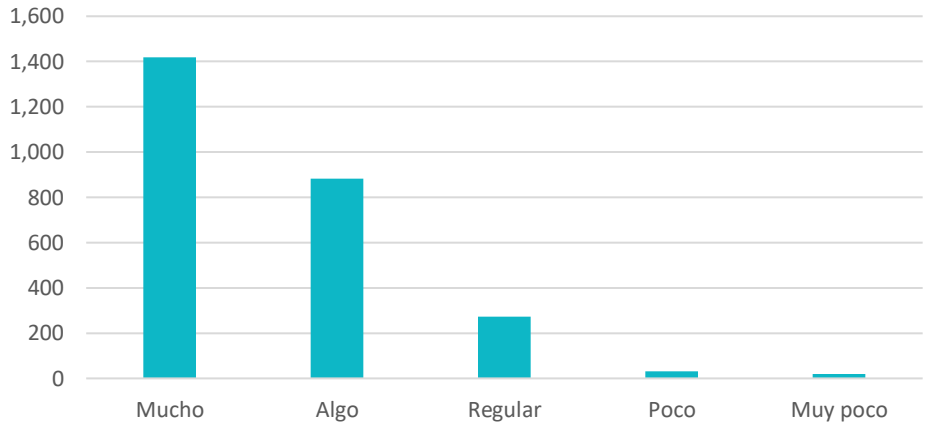
La mayor proporción de los trabajadores encuestados se concentró en el sector de servicios profesionales con el 46% del total (1,197 personas), seguido de los sectores manufacturero y de hospedaje y preparación de alimentos con 18% cada uno (472 y 465 personas, respectivamente); el complemento se integra por los sectores de transporte y comercio con el 9% cada uno (249 y 239 personas, respectivamente).

Perfil del total de los encuestados por cargo u ocupación (tres países)



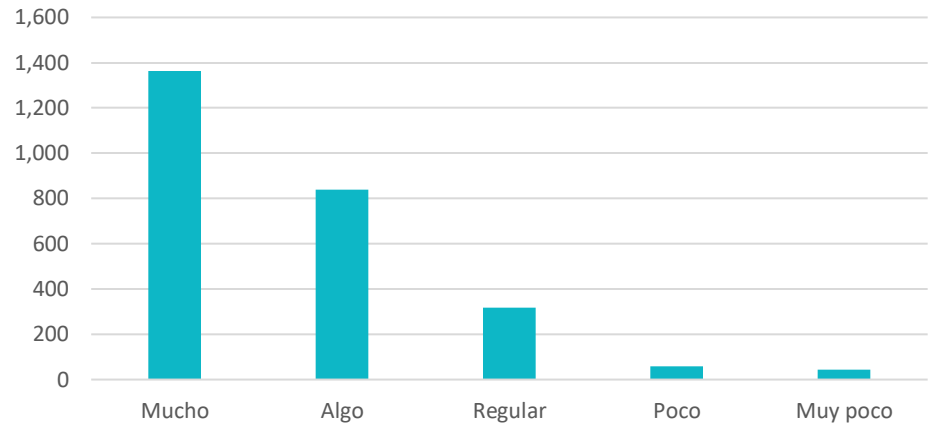
Poco más de la mitad de los encuestados son empleados o trabajadores independientes, los cuales representan el 55% del total (1,431 personas), seguido de los empleadores con el 26% del total (696 personas), los académicos o investigadores con el 10% (253 personas) y los funcionarios públicos con el 9% (242 personas). Estas características son importantes para identificar el perfil de los encuestados y sus características laborales, cuyo enfoque fue considerado para la revisión de los EC en México y su posible homologación con los documentos técnicos que regulan la certificación de competencias laborales en Estados Unidos y Canadá (*ver CAPÍTULOS IV y V*). A su vez, los encuestados consideraron que la certificación de competencias laborales genera efectos positivos en su ámbito profesional.

La certificación de competencias laborales ayuda a tener mejores empleos (tres países)



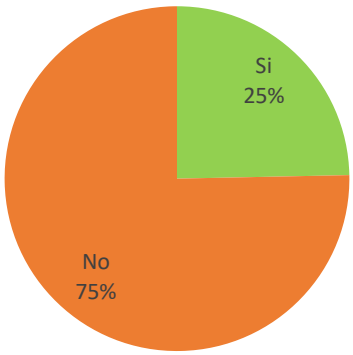
El 54% de los encuestados consideró que la certificación de competencias ayuda mucho a tener mejores empleos, mientras que el 34% contestó que sí ayuda en algo; de este modo, el 88% de las personas tuvo una respuesta positiva al respecto. Sin embargo, cabe destacar que los trabajadores de Estados Unidos fueron los que mejor valoraron esta cuestión, tal como se muestra más adelante.

La certificación de competencias ayuda a hacer el trabajo de manera efectiva (tres países)



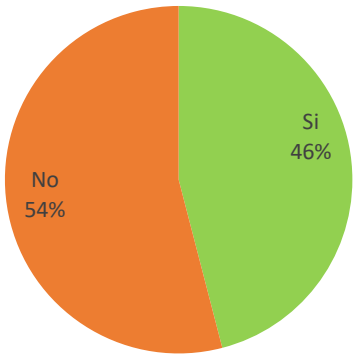
Por su parte, el 52% de las personas encuestadas respondieron que la certificación de competencias les ayuda mucho a realizar su trabajo de forma efectiva, mientras que otro 32% dijo que sí les ayuda en algo, de modo que en total se obtuvo un 84% de respuestas favorables. Posteriormente se observará que en Estados Unidos y Canadá se obtuvieron las respuestas más positivas en este tema.

La actividad laboral requiere de una certificación obligatoria (tres países)



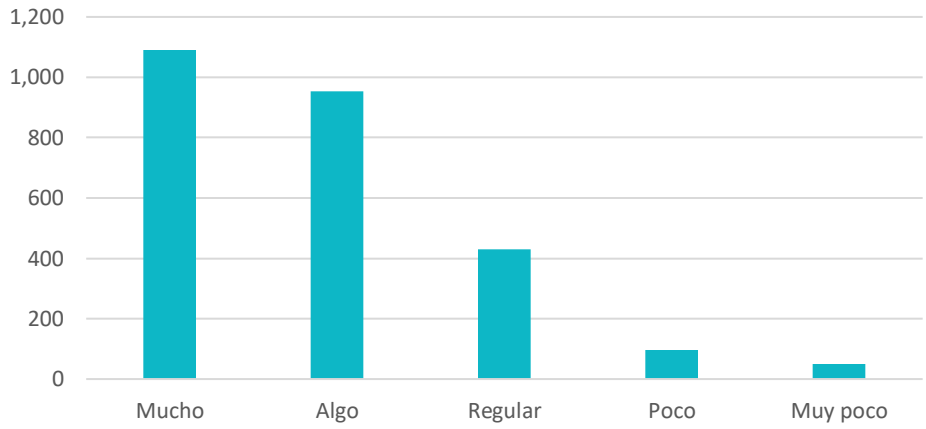
Una de las principales diferencias en la importancia de la certificación de competencias laborales entre los países del T-MEC es que, en algunos empleos de Estados Unidos y Canadá la certificación es obligatoria, mientras que en México es voluntaria. Esta información se describirá a detalle en los CAPÍTULOS IV y V.

La actividad laboral fomenta el uso de una certificación voluntaria (tres países)



Si bien es cierto que en Estados Unidos y Canadá hay una mayor demanda de las certificaciones por ser un requisito normativo en algunas actividades laborales, en los tres países se observa un importante impulso de la certificación voluntaria (en el 46% de los encuestados).

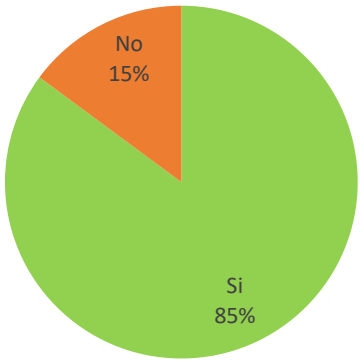
Nivel de confianza en el comercio de servicios en Norteamérica (tres países)



El 78% de las personas de los tres países respondieron que sí confían en el comercio de servicios entre México, Estados Unidos y Canadá (42% mucho y 36% algo).

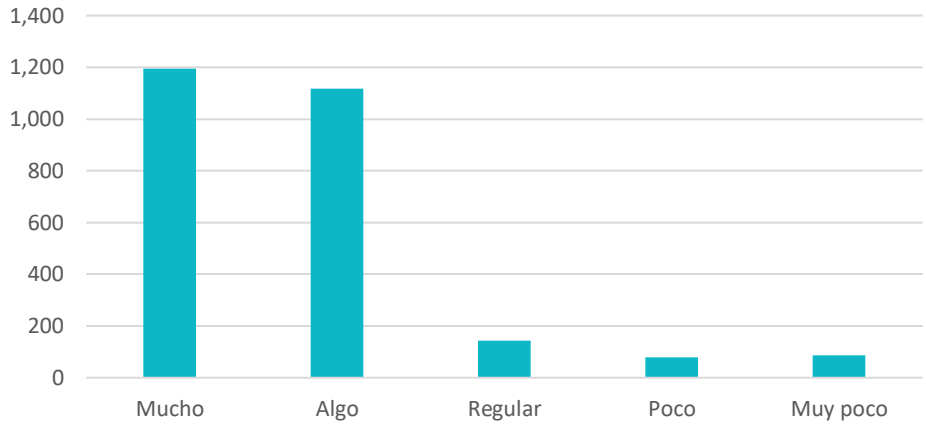
El resultado anterior se asocia a la percepción de que en Norteamérica hay una gran calidad de la mano de obra y de la importancia de la certificación de competencias, lo que a su vez explica los buenos resultados obtenidos en las siguientes dos cuestiones.

¿Es importante ratificar la certificación de competencias laborales obtenida por un trabajador y hacerla válida en México, E.U.A. y Canadá? (respuesta de los tres países)



En general, se obtuvo una gran aceptación (85%) en los tres países sobre la importancia de validar, en el marco del T-MEC, un certificado laboral obtenido por un trabajador en su país de origen y que éste sea reconocido en las otras dos naciones.

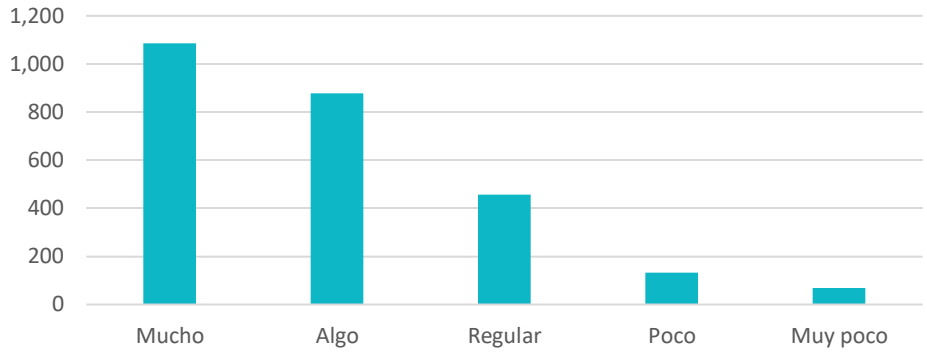
Nivel de confianza en los servicios comercializados en el T-MEC si hay una certificación de competencias homologada en México, E.U.A. y Canadá (respuesta de los tres países)



El 89% de las personas encuestadas respondieron que tendrían un alto nivel de confianza ante la homologación de los certificados de competencias (46% mucho y 43% algo).

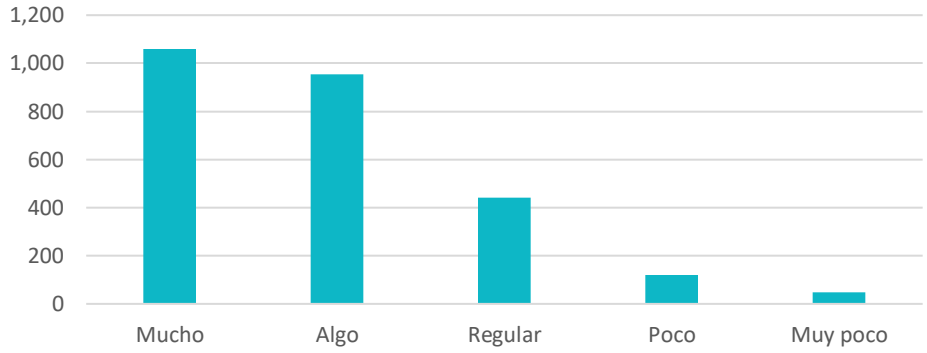
Estas cifras muestran que, desde el mercado laboral de cada país, sí hay demanda e interés para tener un reconocimiento de la mano de obra calificada a través de un certificado de competencias.

Grado de interés por agregar al T-MEC un programa temporal para trabajadores extranjeros que estén certificados (tres países)



En este rubro se muestra que 9 de cada 10 encuestados tienen interés en que su país tenga un programa de empleo temporal enfocado en trabajadores certificados (41% tienen mucho interés, 34% tienen algo y el 17% tienen más o menos interés).

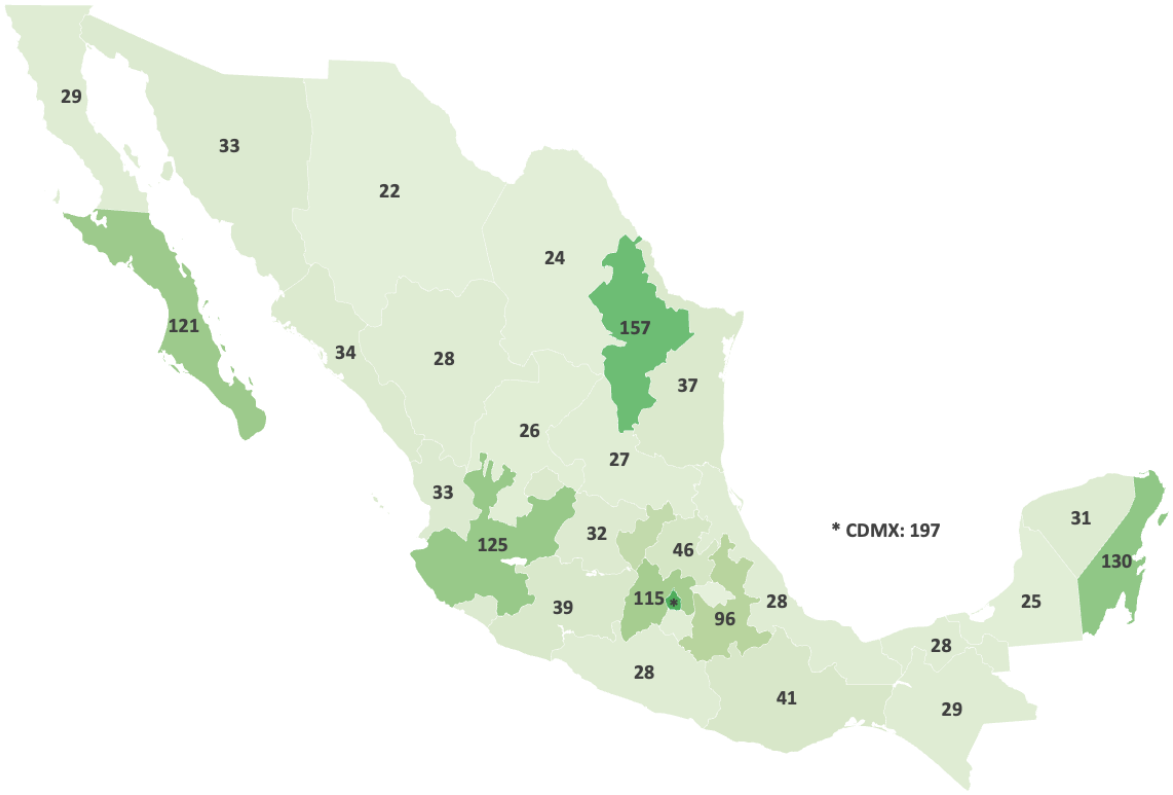
Valor agregado de la certificación de competencias en un empleo (tres países)



Finalmente, uno de los resultados más significativos fue que el 95% de los encuestados consideraron que la certificación de competencias laborales representa un valor agregado para su desarrollo profesional (41% mucho, 37% algo y 17% regular). A continuación, se desglosan los resultados obtenidos para cada país.

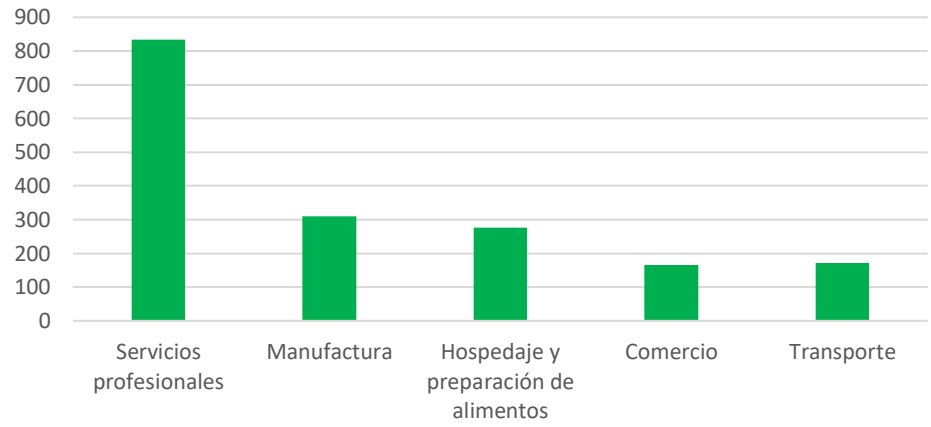
Resultados de México

La ubicación de los 1,755 encuestados en México se distribuye de la siguiente forma:



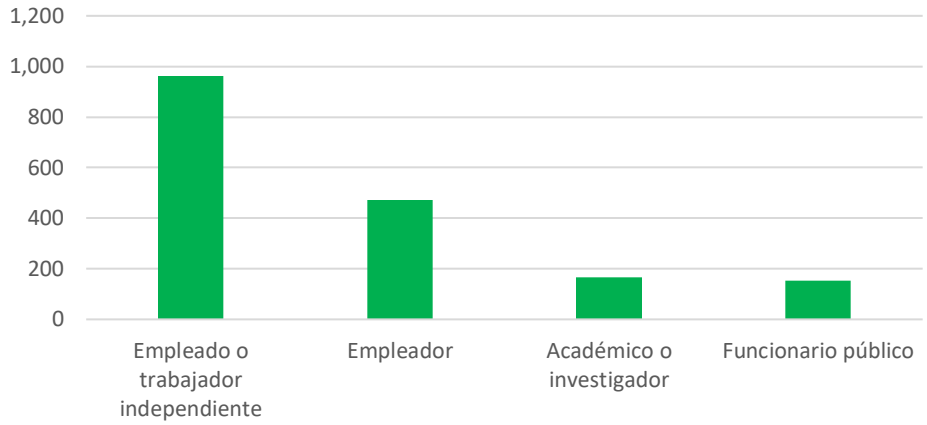
(Entidades destacadas - CDMX: 197, Nuevo León: 157, Quintana Roo: 130, Jalisco: 125 y BCS: 121)

Perfil del total de los encuestados por sector laboral (México)



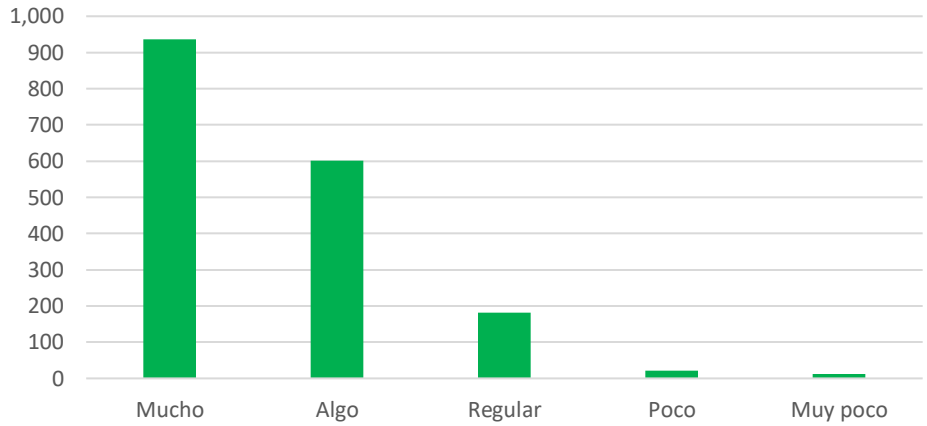
La mayor proporción de los trabajadores encuestados se concentró en el sector de servicios profesionales con el 47% del total (833 personas), seguido del sector manufactura con el 18% (309 personas), el de hospedaje y preparación de alimentos con 16% (276 personas), el de transporte con el 10% (172 personas) y comercio con el 9% (165 personas).

Perfil del total de los encuestados por cargo u ocupación (México)



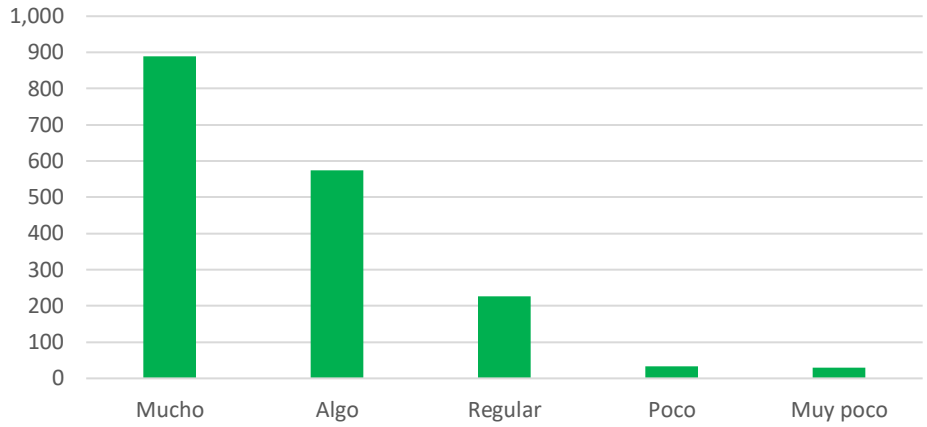
El 55% de los encuestados son empleados o trabajadores independientes (963 personas), seguido de los empleadores con el 27% del total (473 personas), los académicos o investigadores con el 9% (165 personas) y los funcionarios públicos con el 9% (154 personas). Estos resultados son consistentes con lo observado en Estados Unidos y Canadá.

La certificación de competencias laborales ayuda a tener mejores empleos (México)



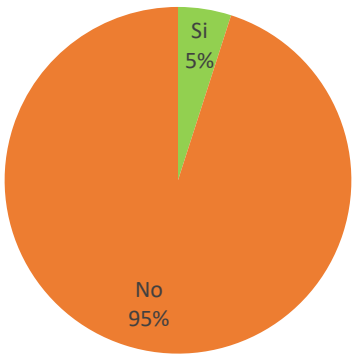
El 53% de los encuestados en México consideró que la certificación de competencias ayuda mucho a tener mejores empleos, mientras que el 34% contestó que sí ayuda en algo; de este modo, el 87% de las personas tuvo una respuesta positiva al respecto.

La certificación de competencias ayuda a hacer el trabajo de manera efectiva (México)



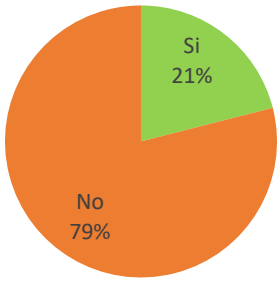
Por su parte, el 51% de las personas encuestadas respondieron que la certificación de competencias les ayuda mucho a realizar su trabajo de forma efectiva, mientras que otro 33% dijo que sí les ayuda en algo, de modo que se obtuvo un total de 84% de respuestas favorables.

La actividad laboral no requiere de una certificación obligatoria (México)



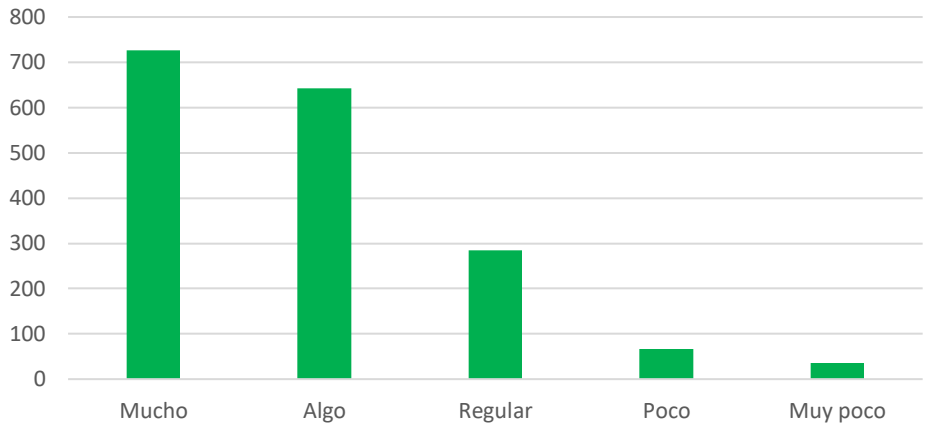
Una de las principales características de la certificación de competencias en México es que es voluntaria, mientras que en Estados Unidos y Canadá si puede ser voluntaria en algunos empleos.

La actividad laboral fomenta el uso de una certificación voluntaria (México)



A pesar de que la certificación de competencias no es obligatoria en México, se observa un incremento importante en el número de actividades laborales que fomentan la certificación voluntaria (al subir de 5% al 21% de los encuestados).

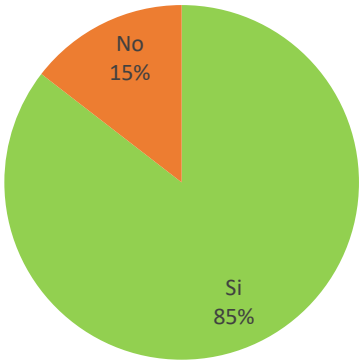
Nivel de confianza en el comercio de servicios en Norteamérica (México)



El 78% de las personas de México respondieron que sí confían en el comercio de servicios entre los tres países (41% mucho y 37% algo).

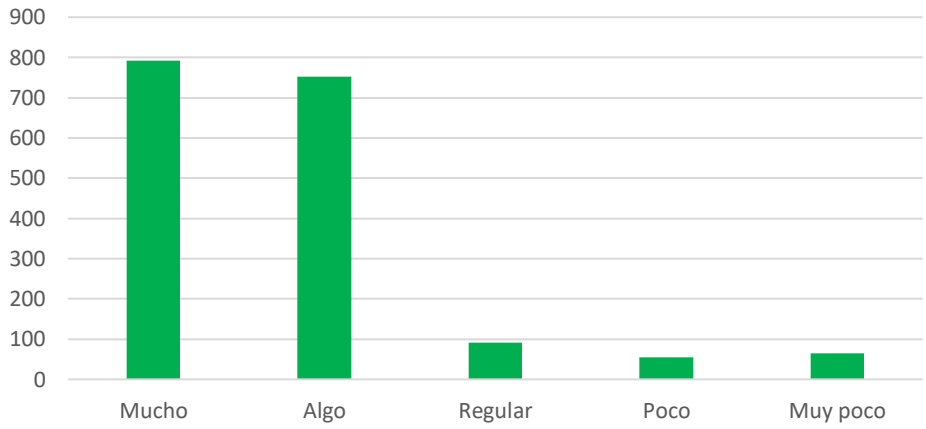
Este resultado se explica principalmente por la importancia de Estados Unidos en la balanza comercial de México, pues de acuerdo con datos del INEGI, en 2022 representó el 83% de las exportaciones no petroleras (INEGI 2022, Información oportuna sobre la balanza comercial de mercancías de México, disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/balcom_o/balcom_o2022_11.pdf).

¿Es importante ratificar la certificación de competencias laborales obtenida por un trabajador y hacerla válida en México, E.U.A. y Canadá? (respuesta de México)



En general, se obtuvo una gran aceptación (85%) en México sobre la importancia de validar, en el marco del T-MEC, un certificado laboral obtenido por un trabajador en su país de origen y que éste sea reconocido en las otras dos naciones.

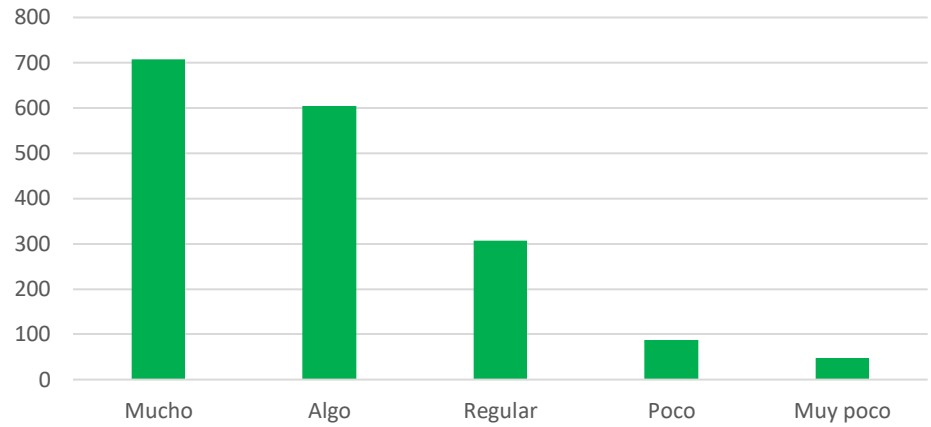
Nivel de confianza en los servicios comercializados en el T-MEC si hay una certificación de competencias homologada en México, E.U.A. y Canadá (respuesta de México)



El 88% de las personas encuestadas respondieron que tendrían un alto nivel de confianza ante la homologación de los certificados de competencias (45% mucho y 43% algo).

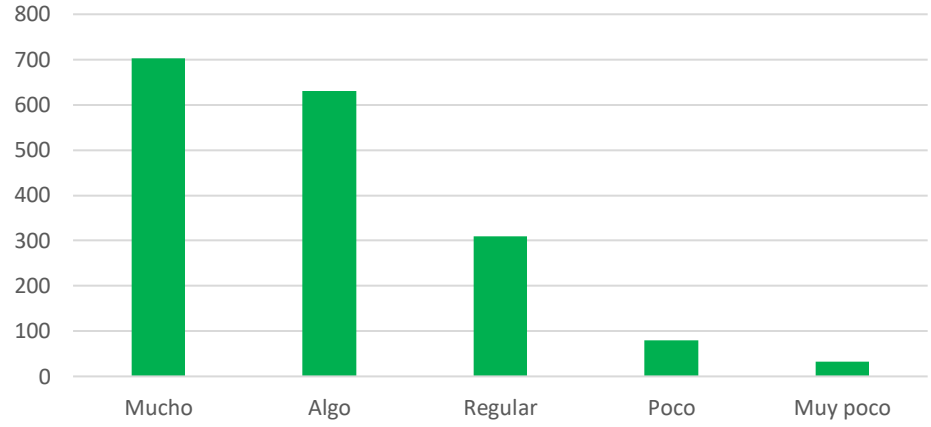
Estos resultados son consistentes en los tres países, lo cual refleja una gran confianza de los trabajadores en la certificación de competencias laborales y en las instituciones encargadas de su validación (en México, el CONOCER es la dependencia pública federal encargada de gestionar el Sistema Nacional de Competencias).

Grado de interés por agregar al T-MEC un programa temporal para trabajadores extranjeros que estén certificados (México)



En este rubro se muestra que el 91% de los encuestados tienen interés en que el T-MEC cuente con un programa de empleo temporal enfocado en trabajadores certificados (40% tienen mucho interés, 34% tienen algo y el 17% tienen más o menos interés).

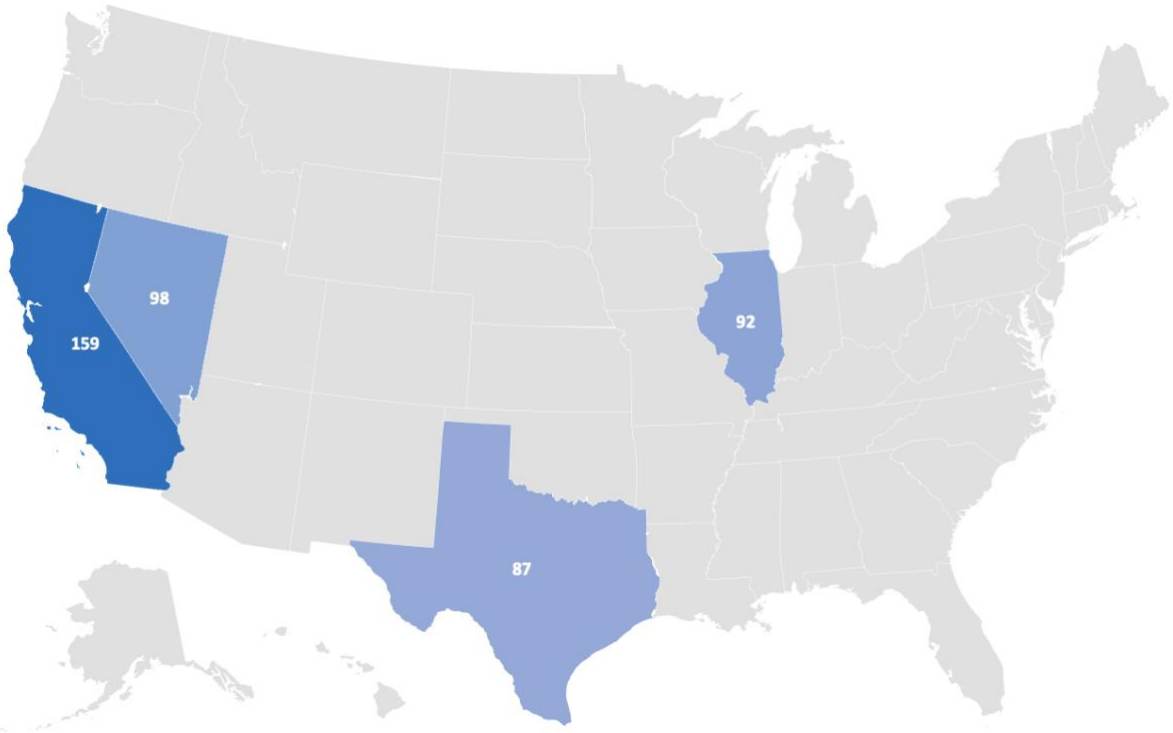
Valor agregado de la certificación de competencias en un empleo (México)



Por último, destaca que el 94% de los encuestados consideraron que la certificación de competencias laborales representa un valor agregado para su desarrollo profesional (40% mucho, 36% algo y 18% regular). Este resultado es significativo si se considera que, como se mencionó anteriormente, la certificación de competencias no tiene una vinculación jurídica obligatoria para el desempeño de una actividad laboral en México.

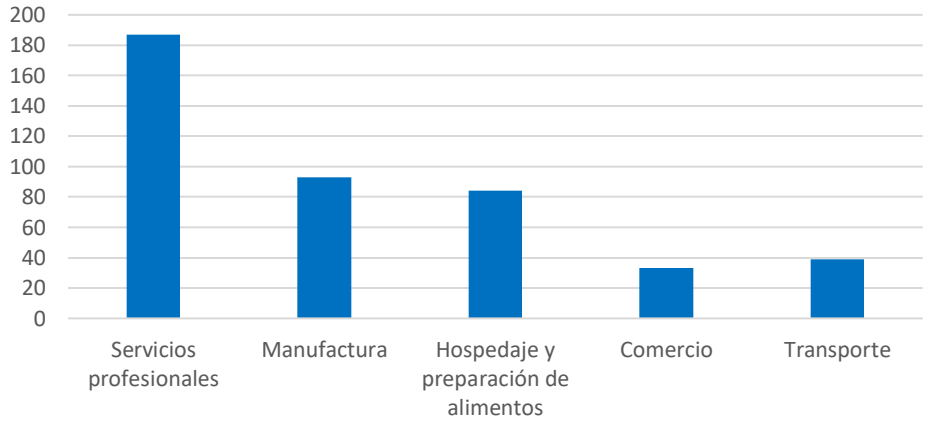
Resultados de Estados Unidos

La ubicación de los 436 encuestados en Estados Unidos se distribuye de la siguiente forma:



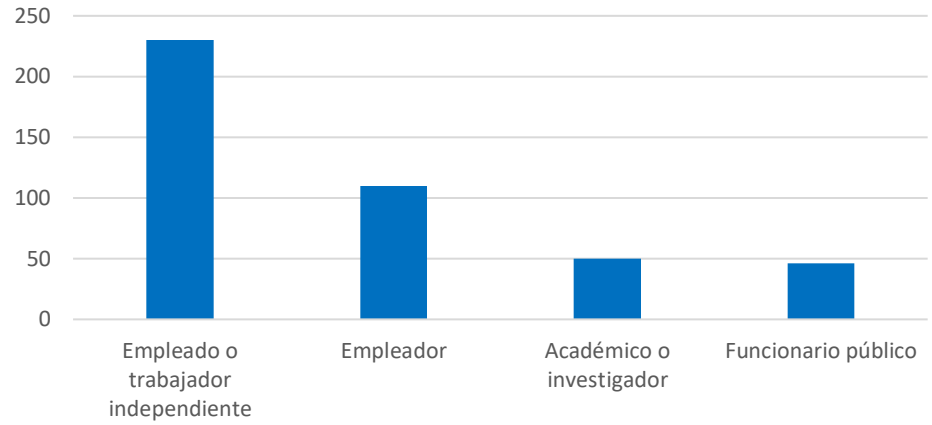
(California: 159, Nevada 98, Illinois: 92 y Texas: 87)

Perfil del total de los encuestados por sector laboral (E.U.A.)



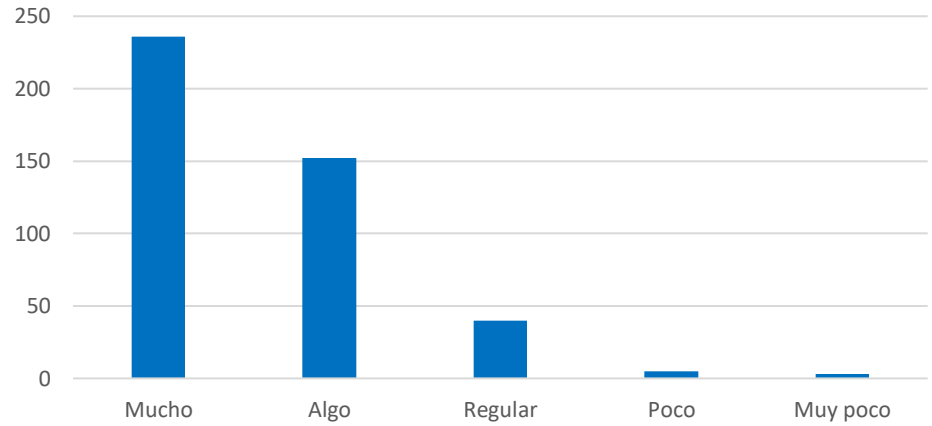
Los trabajadores encuestados en Estados Unidos se concentraron en el sector de servicios profesionales con el 43% del total (187 personas), seguido del sector manufacturero con el 21% (93 personas), el de hospedaje y preparación de alimentos con 19% (84 personas), el de transporte con el 9% (39 personas) y el de comercio con el 8% (33 personas).

Perfil del total de los encuestados por cargo u ocupación (E.U.A.)



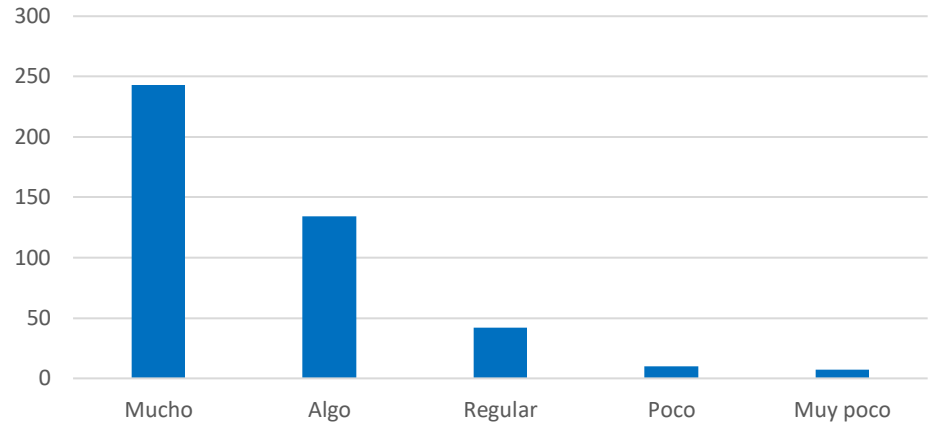
Prácticamente la mitad de los encuestados son empleados o trabajadores independientes, los cuales representan el 53% del total (230 personas), seguido de los empleadores con el 25% del total (110 personas), los académicos o investigadores con el 11% (50 personas) y los funcionarios públicos con el 11% (46 personas).

La certificación de competencias laborales ayuda a tener mejores empleos (E.U.A.)



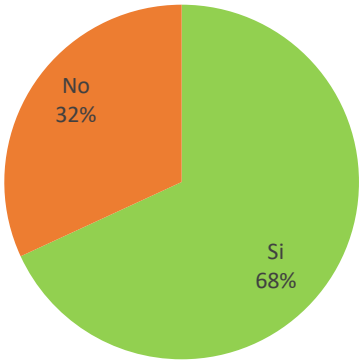
El 54% de los encuestados consideró que la certificación de competencias ayuda mucho a tener mejores empleos, mientras que el 35% contestó que sí ayuda en algo; de este modo, el 89% de las personas tuvo una respuesta positiva al respecto.

La certificación de competencias ayuda a hacer el trabajo de manera efectiva (E.U.A.)



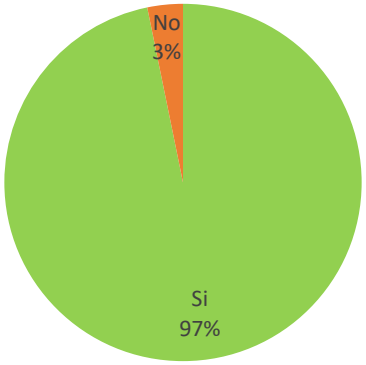
Por su parte, el 56% de las personas encuestadas respondieron que la certificación de competencias les ayuda mucho a realizar su trabajo de forma efectiva, mientras que otro 31% dijo que sí les ayuda en algo, de modo que se obtuvieron 87% de respuestas favorables.

La actividad laboral requiere de una certificación obligatoria (E.U.A.)



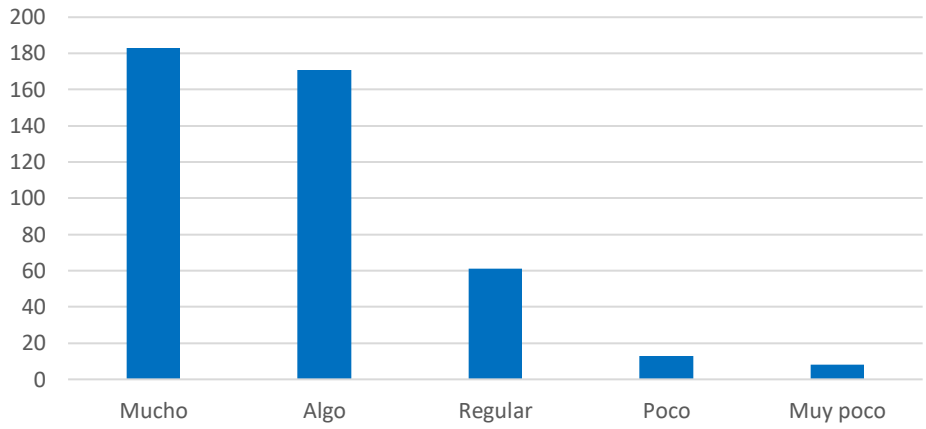
En Estados Unidos, 2 de cada 3 trabajadores encuestados (68%) está sujeto a una certificación obligatoria para realizar sus actividades laborales. Esto es consistente con los requisitos normativos enlistados en los documentos técnicos que regulan la certificación de competencias en California, Nevada, Illinois y Texas (*ver CAPÍTULOS IV y V*).

La actividad laboral fomenta el uso de una certificación voluntaria (E.U.A.)



De los países que integran el T-MEC, Estados Unidos es el que demanda la mayor cantidad de certificaciones obligatorias para el desarrollo de alguna actividad laboral; sin embargo, destaca un volumen aún mayor de las certificaciones voluntarias (97% de los encuestados). Esto se debe a que el sector privado valora la calidad del servicio que representan las certificaciones en ese país.

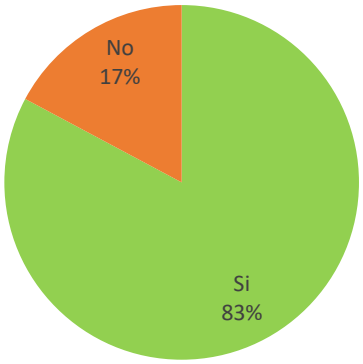
Nivel de confianza en el comercio de servicios en Norteamérica (E.U.A.)



De las personas encuestadas en Estados Unidos, 8 de cada 10 respuestas (81%) muestran una confianza favorable en el comercio de servicios entre México, Estados Unidos y Canadá (42% mucho y 39% algo).

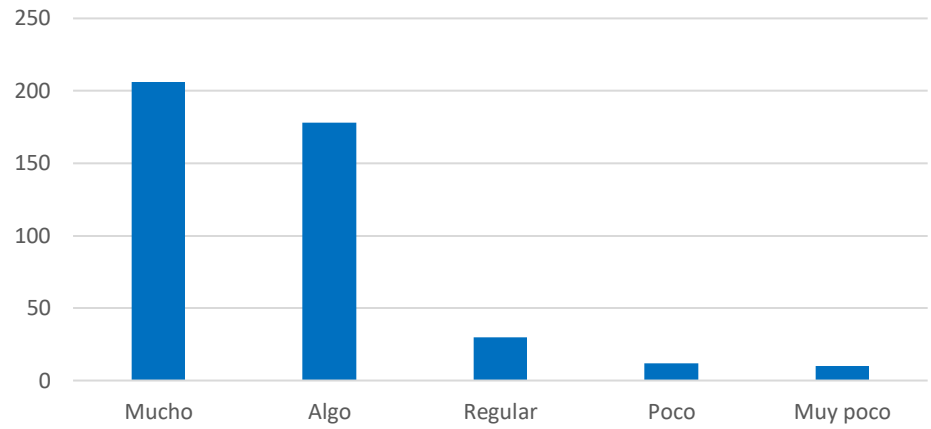
Este resultado fue el más alto entre los integrantes del T-MEC, lo cual coincide en que Estados Unidos es el país que más demanda la certificación obligatoria en el mercado laboral doméstico.

¿Es importante ratificar la certificación de competencias laborales obtenida por un trabajador y hacerla válida en México, E.U.A. y Canadá? (respuesta de E.U.A.)



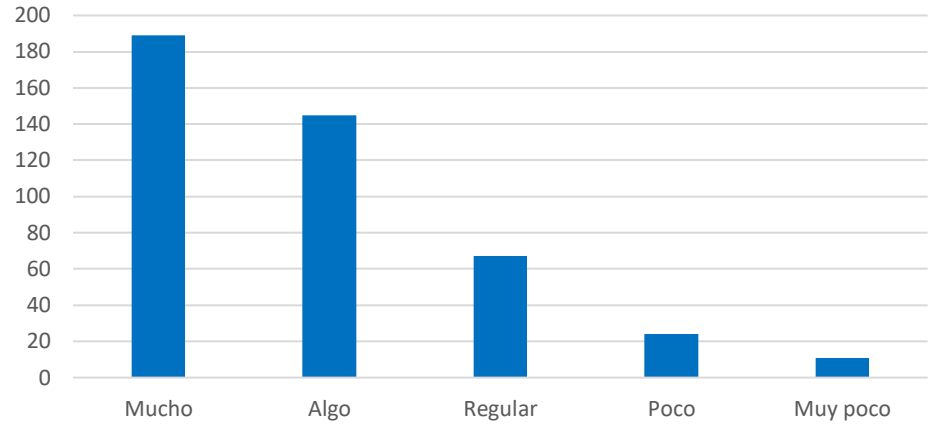
En general, se obtuvo una gran aceptación (83%) sobre la importancia de validar, en el marco del T-MEC, un certificado laboral obtenido por un trabajador en su país de origen y que éste sea reconocido en las otras dos naciones. Esto representa un valor agregado adicional a los trabajadores estadounidenses, especialmente a quienes deben certificarse de forma obligatoria conforme a la regulación estatal del puesto de trabajo.

Nivel de confianza en los servicios comercializados en el T-MEC si hay una certificación de competencias homologada en México, E.U.A. y Canadá (respuesta E.U.A.)



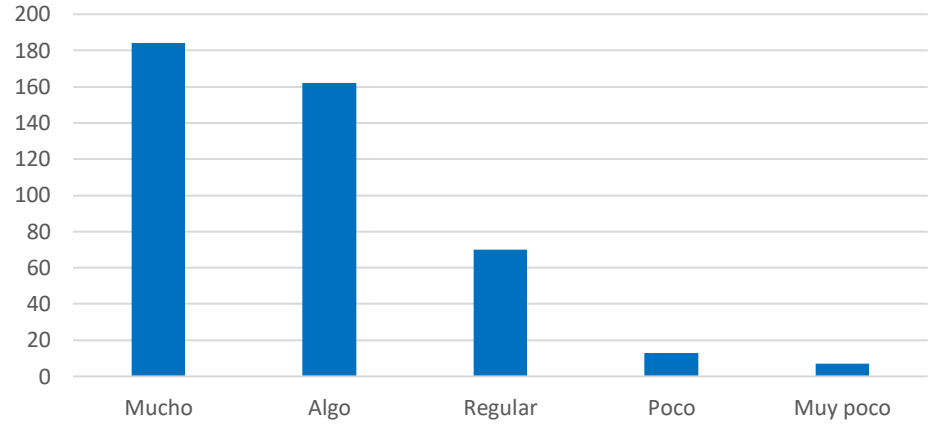
El 88% de las personas encuestadas respondieron que tendrían un alto nivel de confianza ante la homologación de los certificados de competencias (47% mucho y 41% algo). Este porcentaje es mayor que el nivel de confianza actual en el comercio de servicios (81%, según la respuesta obtenida en la última pregunta de la página anterior).

Grado de interés por agregar al T-MEC un programa temporal para trabajadores extranjeros que estén certificados (E.U.A.)



En este rubro se muestra que el 91% de los encuestados tienen interés en que el T-MEC cuente con un programa formal de empleo temporal enfocado en trabajadores certificados (43% tienen mucho interés, 33% tienen algo y el 15% tienen un interés medio).

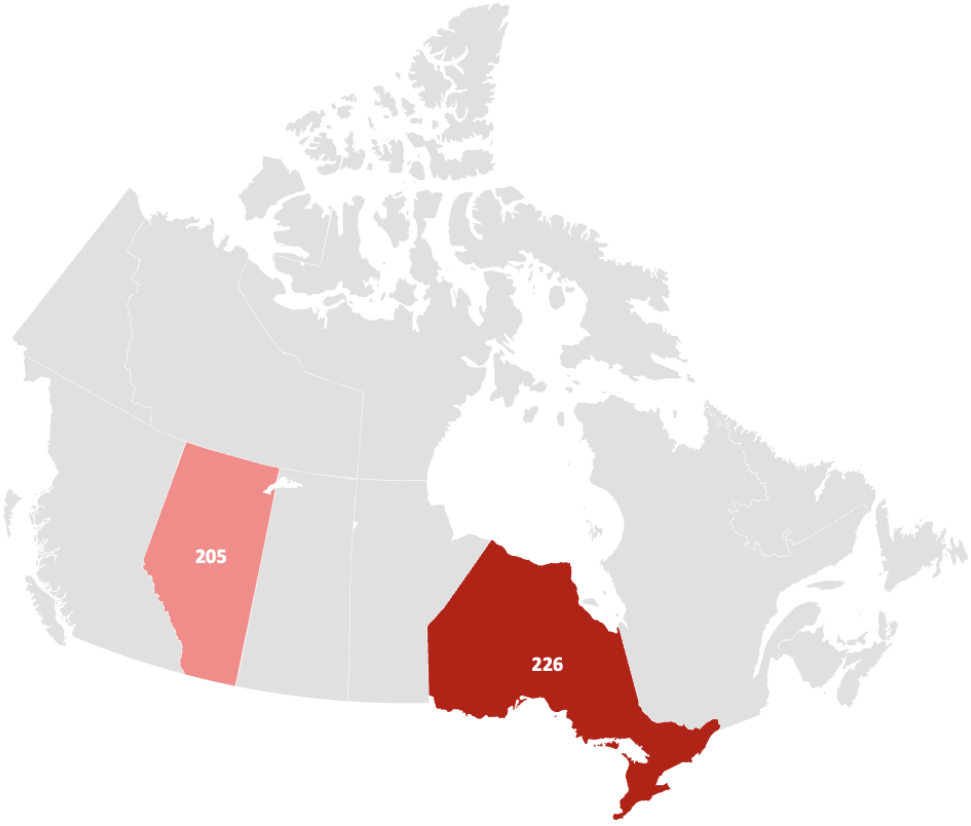
Valor agregado de la certificación de competencias en un empleo (E.U.A.)



Por su parte, destaca que el 95% de los encuestados consideraron que la certificación de competencias laborales representa un valor agregado para su desarrollo profesional (42% mucho, 37% algo y 16% regular). Este resultado es importante debido a la amplia demanda de personal calificado que cuenta con una certificación de competencias en Estados Unidos, ya sea de forma obligatoria o voluntaria.

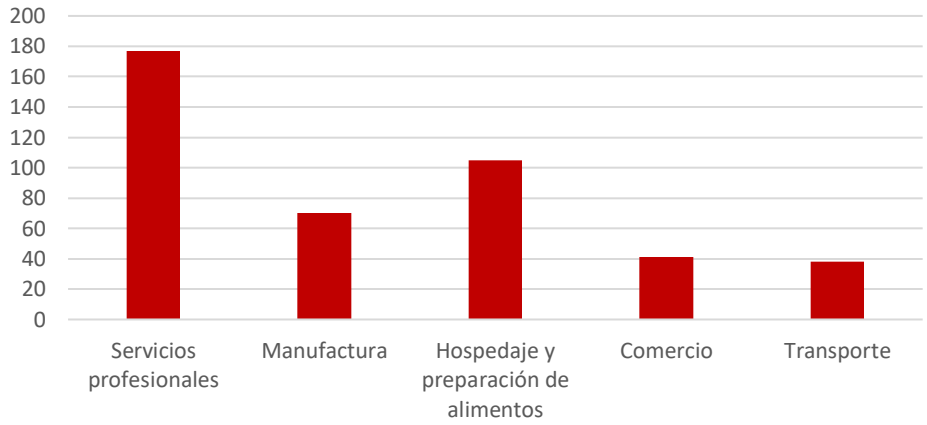
Resultados de Canadá

La ubicación de los 431 encuestados en Canadá se distribuye de la siguiente forma:



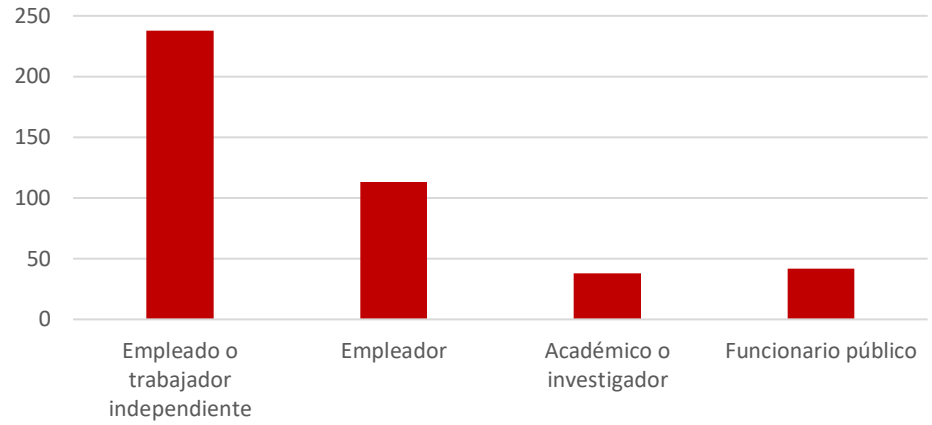
(Ontario: 226 y Alberta: 205)

Perfil del total de los encuestados por sector laboral (Canadá)



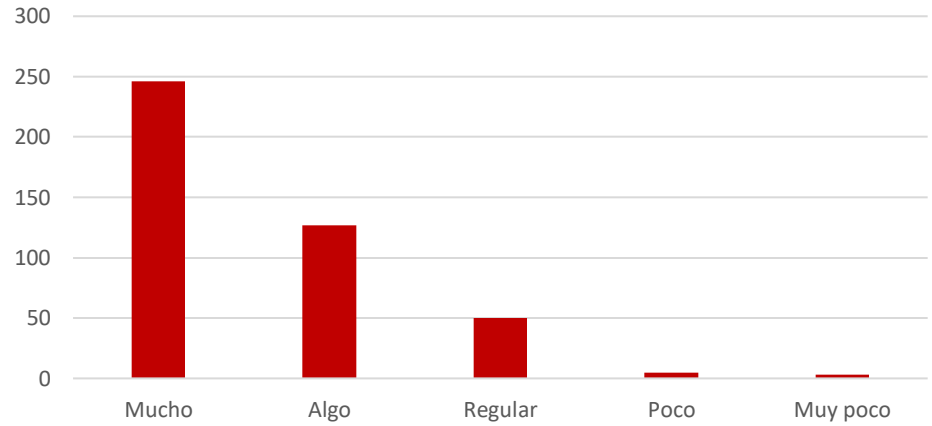
Los trabajadores encuestados en Canadá se concentraron en el sector de servicios profesionales con el 41% del total (177 personas), seguido del de hospedaje y preparación de alimentos con 24% (105 personas), el de manufacturas con el 16% (70 personas), el sector de comercio con el 10% (41 personas) y el de transporte con el 9% (38 personas).

Perfil del total de los encuestados por cargo u ocupación (Canadá)



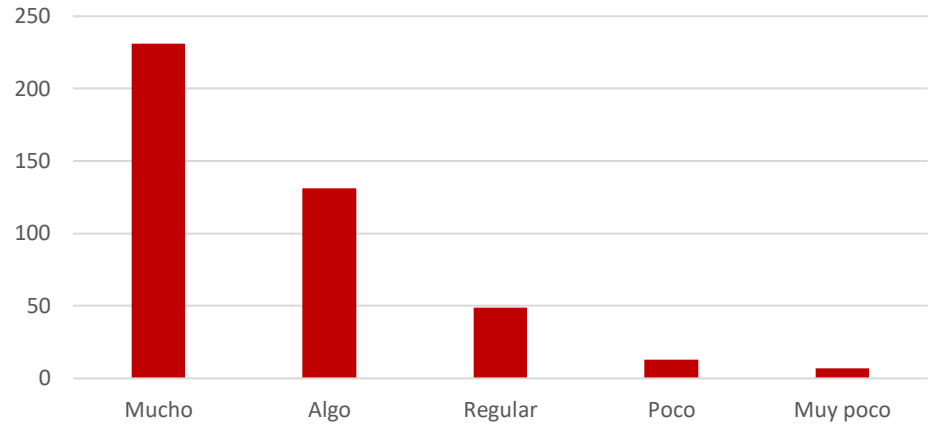
Poco más de la mitad de los encuestados son empleados o trabajadores independientes, los cuales representan el 55% del total (238 personas), seguido de los empleadores con el 26% del total (113 personas), el funcionariado público con el 10% (42 personas) y los académicos o investigadores con el 9% (38 personas).

La certificación de competencias laborales ayuda a tener mejores empleos (Canadá)



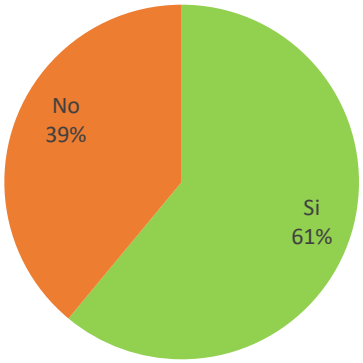
El 57% de los encuestados consideró que la certificación de competencias ayuda mucho a tener mejores empleos, mientras que el 29% contestó que sí ayuda en algo; de este modo, el 876% de las personas tuvo una respuesta positiva al respecto.

La certificación de competencias ayuda a hacer el trabajo de manera efectiva (Canadá)



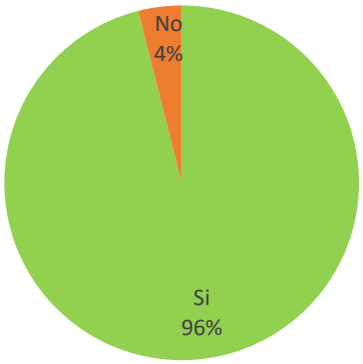
El 54% de las personas encuestadas respondieron que la certificación de competencias les ayuda mucho a realizar su trabajo de forma efectiva, mientras que otro 30% dijo que sí les ayuda en algo, de modo que en total se obtuvo un 84% de respuestas favorables.

La actividad laboral requiere de una certificación obligatoria (Canadá)



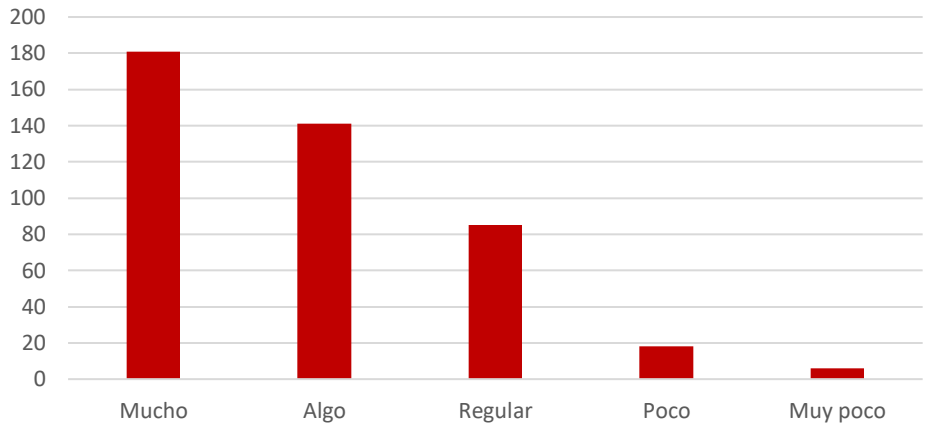
De forma similar a lo observado en Estados Unidos, los gobiernos locales (provincias) regulan algunas de las actividades laborales en Canadá, lo cual se lleva a cabo a través de una certificación obligatoria como requisito indispensable para ocupar un puesto de trabajo.

La actividad laboral fomenta el uso de una certificación voluntaria (Canadá)



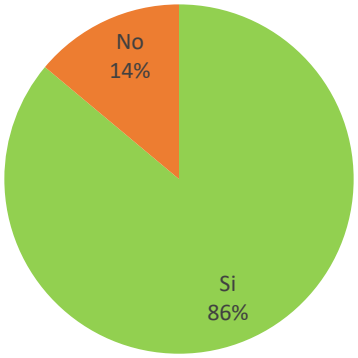
Por su parte, los empleadores canadienses promueven la capacitación, evaluación y certificación voluntaria a fin de agregar valor al desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos de sus empleados, lo que genera una mayor calidad en la mano de obra.

Nivel de confianza en el comercio de servicios en Norteamérica (Canadá)



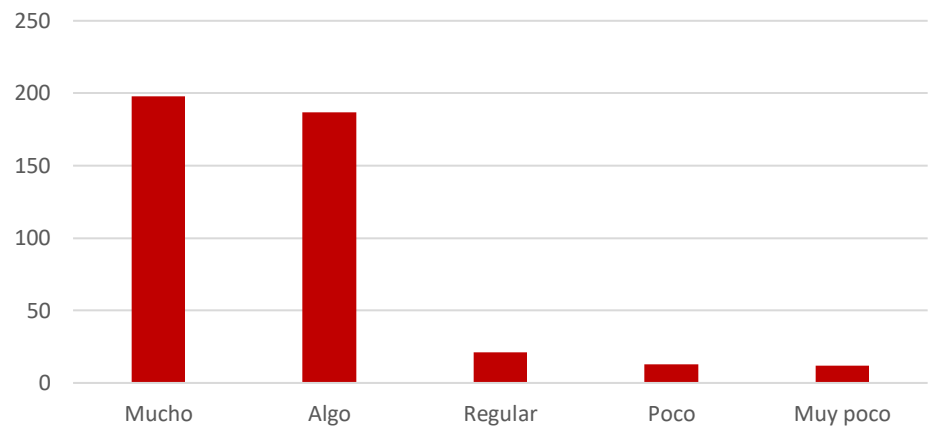
El 75% de las personas de Canadá respondieron que sí confían en el comercio de servicios entre los tres países miembro del T-MEC (42% mucho y 33% algo). Una característica de la balanza comercial de Canadá es que Estados Unidos es su principal socio comercial, tanto en importaciones como en exportaciones (Monitor Comercial T-MEC 2022, disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/786666/Monitor_Comercial_MX-CAN_2022_enero-septiembre.pdf), de modo que ambos países coinciden en la valoración que dan a la certificación de sus trabajadores (especialmente a la obligatoria).

¿Es importante ratificar la certificación de competencias laborales obtenida por un trabajador y hacerla válida en México, E.U.A. y Canadá? (respuesta de Canadá)



En general, se obtuvo una gran aceptación (86%) en Canadá sobre la importancia de validar, en el marco del T-MEC, un certificado laboral obtenido por un trabajador en su país de origen y que éste sea reconocido en las otras dos naciones, lo cual, en la práctica, ya se observa en Estados Unidos y Canadá.

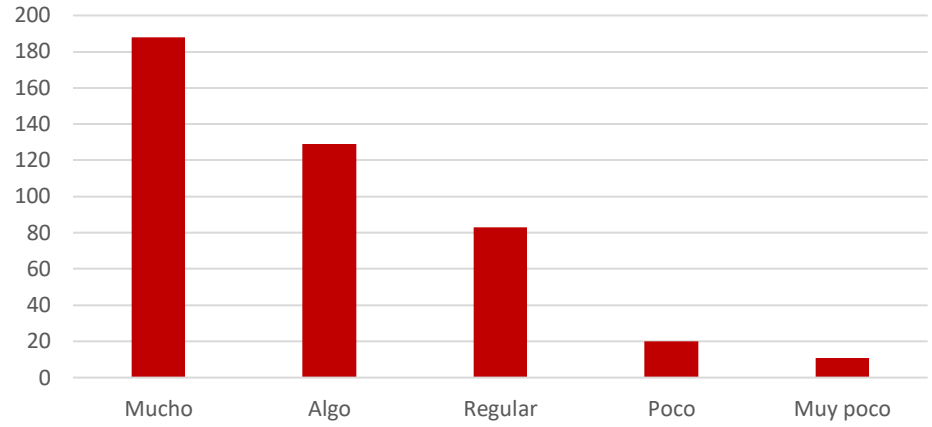
Nivel de confianza en los servicios comercializados en el T-MEC si hay una certificación de competencias homologada en México, E.U.A. y Canadá (respuesta de Canadá)



El 89% de las personas encuestadas respondieron que tendrían un alto nivel de confianza ante la homologación de los certificados de competencias (46% mucho y 43% algo).

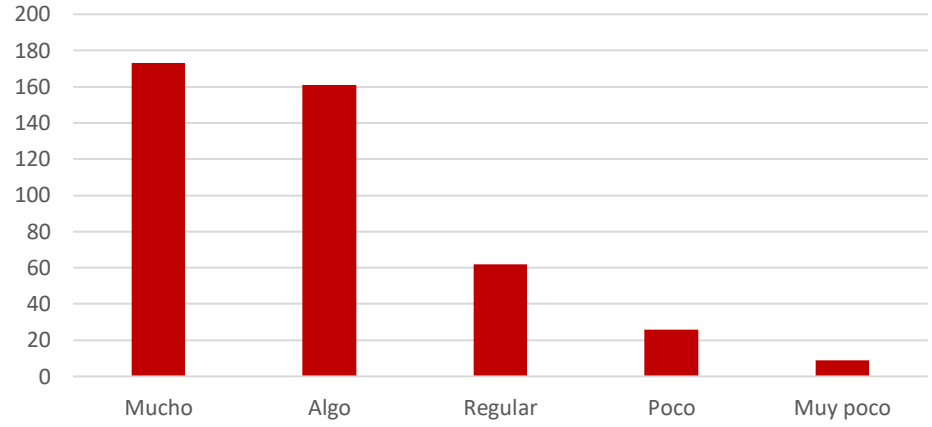
Estas cifras son más elevadas que el actual nivel de confianza en el comercio de servicios en Norteamérica (75%, según lo observado en los resultados previos), lo que refleja el interés en una posible homologación en la certificación de competencias a través del T-MEC.

Grado de interés por agregar al T-MEC un programa temporal para trabajadores extranjeros que estén certificados (Canadá)



En este rubro se muestra que el 93% de los encuestados tiene interés en que su país tenga un programa de empleo temporal enfocado en trabajadores certificados (44% tiene mucho interés, 30% tiene algo y el 19% tiene un nivel medio de interés).

Valor agregado de la certificación de competencias en un empleo (Canadá)



Por último y, tal como se observó en los resultados de México y Estados Unidos, destaca que el 91% de los encuestados canadienses consideraron que la certificación de competencias laborales representa un valor agregado para su desarrollo profesional (40% mucho, 37% algo y 14% regular).

CAPÍTULO II.

ANÁLISIS NORMATIVO SOBRE FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL SNC EN EL T-MEC

Este capítulo describe las facultades normativas en materia laboral de los tres países que integran el T-MEC, así como los objetivos y facultades del CONOCER como administrador del Sistema Nacional de Competencias. El objetivo es determinar si existe una vinculación directa o indirecta entre las actividades/responsabilidades del SNC y los lineamientos del T-MEC. En síntesis, es factible determinar que no hay una obligatoriedad jurídica directa por parte del SNC para cumplir con los compromisos adquiridos por el Gobierno de México en el marco del T-MEC; sin embargo, se observan algunas áreas de oportunidad en donde, de manera indirecta, el CONOCER puede incidir en el cumplimiento o potenciación del T-MEC.

Con base en el análisis normativo, se puede afirmar que el T-MEC establece los criterios laborales más sólidos y de mayor alcance de los acuerdos comerciales entre los tres países, pues contiene un capítulo que prioriza las obligaciones laborales como un eje fundamental del Acuerdo al hacerlas totalmente exigibles. Este es un aspecto relevante que no estaba incluido en el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), el cual solo contenía un apartado en paralelo sobre trabajo, por lo que ahora se promueve la certidumbre jurídica para las empresas y los trabajadores de México, Estados Unidos y Canadá.

A su vez, el T-MEC también contiene una disposición de aplicación innovadora, ya que el Mecanismo Laboral de Respuesta Rápida (MLRR) permite que las partes tomen medidas coercitivas si no se cumplen con las leyes nacionales de libertad sindical y/o las de negociación colectiva. De manera similar, el T-MEC incluye disposiciones destinadas a mejorar directamente los salarios, además de promover el uso de reglas de origen novedosas que requieren que el 40-45% del contenido de vehículos sea fabricados por trabajadores que ganen al menos 16 dólares por hora.

A su vez, el T-MEC requiere que las Partes adopten, mantengan en sus leyes y ejecuten en la práctica los derechos laborales reconocidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a fin de hacer cumplir efectivamente sus leyes laborales. De este modo, se incluyen disposiciones que requieren que los tres países tomen medidas para prohibir la importación de bienes producidos mediante trabajo forzoso, rechacen la violencia contra los trabajadores que ejerzan sus derechos laborales, erradiquen la discriminación basada en el sexo en el lugar de trabajo y garanticen que los trabajadores migrantes estén protegidos por leyes laborales.

Por otro lado, el T-MEC incluye un Anexo sobre Representación de los Trabajadores en la Negociación Colectiva en México, en virtud del cual el gobierno federal se compromete a promover acciones legislativas específicas a fin de garantizar el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. De este modo, se permitirá que los trabajadores participen en negociaciones colectivas reales y se exigirá que las empresas que laboran en nuestro país cumplan con los mismos principios laborales básicos que las empresas en los Estados Unidos y Canadá. Para cumplir con este compromiso, en 2019 México publicó reformas laborales para modernizar el régimen laboral, incluyendo la creación de nuevas instituciones independientes para registrar sindicatos y convenios colectivos, además de incorporar tribunales laborales nuevos e imparciales para resolver disputas.

La legislación de implementación del T-MEC establece que el Comité Laboral Interinstitucional es el facultado para el monitoreo y cumplimiento de las obligaciones laborales del T-MEC, así como monitorear las reformas laborales históricas de México y hacer cumplir las provisiones laborales del T-MEC cuando sea necesario.

Con el objetivo de analizar una posible obligatoriedad y/o vinculación (directa o indirecta) entre la implementación del Sistema Nacional de Competencias y la implementación del T-MEC, se expone la descripción normativa de los siguientes instrumentos normativos:

- Las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias.
- La Ley Federal del Trabajo (LFT) y el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, de la Ley Federal de la Defensoría Pública, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y de la Ley del Seguro Social, en materia de Justicia Laboral, Libertad Sindical y Negociación Colectiva (Reformas de 2019).
- Reglamentación del T-MEC en su Capítulo 12 (Anexos Sectoriales), Capítulo 15 (Comercio Transfronterizo de Servicios), Capítulo 16 (Entrada Temporal de Personas de Negocios), Capítulo 21 (Política de Competencia), Capítulo 23 (Laboral), Capítulo 26 (Competitividad) y Capítulo 28 (Buenas Prácticas Regulatorias).

REGLAS Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias

Artículo 2. El Sistema Nacional de Competencias tiene los siguientes propósitos generales:

I. Contribuir a elevar el nivel de productividad y competitividad de la economía nacional, mediante la promoción e implantación del modelo de gestión por competencias en los sectores productivo, social y público del país.

II. Promover el fortalecimiento de la calidad de la fuerza laboral y empresarial del país a través de la formación para el trabajo con base en competencias. Y con ello, contribuir a mejorar la empleabilidad de los trabajadores y la productividad de las empresas.

III. Fomentar la mejora continua en la gestión de las organizaciones, a través del modelo de gestión por competencias.

IV. Otorgar un reconocimiento oficial a las competencias que posee una persona, independientemente de la forma como las haya adquirido.

V. Promover la movilidad y empleabilidad dentro del mercado laboral, de personas con competencias certificadas.

VI. Cooperar a la vinculación sistemática de los sectores productivo, social y público del país con la comunidad educativa nacional, a través del modelo de gestión por competencias.

VII. Generar información para los sectores de los trabajadores, empresarial, social, académico y público sobre el estado del modelo de gestión por competencias a nivel nacional.

VIII. Producir información para todos los participantes del mercado laboral, sobre las personas con competencias laborales certificadas.

DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, de la Ley Federal de la Defensoría Pública, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y de la Ley del Seguro Social, en materia de Justicia Laboral, Libertad Sindical y Negociación Colectiva.

Artículo 3º de la LFT. El trabajo es un derecho y un deber social. No es artículo de comercio, y exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta, así como el reconocimiento a las diferencias entre hombres y mujeres para obtener su igualdad ante la ley. Debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida digna y la salud para las y los trabajadores y sus familiares dependientes.

…

Es de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia, promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que éstas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones.

Capítulo III de la LFT. Del Procedimiento para la Selección de Conciliadores

Artículo 684-L de la LFT. El procedimiento y los criterios de selección de los conciliadores tienen como fin, garantizar la autonomía de su actuación y el cumplimiento de los principios que rigen la conciliación laboral, así como acreditar su idoneidad a partir de la valoración de las competencias requeridas para el desempeño de sus funciones, con base en la aplicación de instrumentos técnicos, confiables y pertinentes.

Artículo 684-M de la LFT. El procedimiento de selección de los conciliadores deberá garantizar que los aspirantes cuenten con las destrezas, habilidades y competencias siguientes:

a) Conocimientos generales de derecho y específicos en materia laboral;
b) Análisis y resolución de controversias;
c) Gestión del conflicto, y
d) Aptitudes en la función conciliatoria.

Estos dos últimos artículos representan un área de oportunidad para promover el SNC, pues a través del desarrollo de EC que contengan los criterios técnicos para medir las habilidades y competencias requeridas para una correcta conciliación, se pueden potenciar los objetivos descritos en la Reforma Laboral de 2019 y contribuir a su correcta y eficaz implementación. Esto último es un compromiso del gobierno de México en el T-MEC.

Capitulado del Decreto Promulgatorio del T-MEC

Capítulo 12 (Anexos Sectoriales). Contiene disposiciones con respecto a sustancias químicas, productos cosméticos, tecnología de la información y de la comunicación, normas de eficiencia energética, dispositivos médicos y productos farmacéuticos, tal como se definen en las mismas.

Tras haber revisado la información del Capítulo 12, se determinó que no hay obligatoriedad directa o indirecta del SNC que promueva u obstaculice el cumplimiento del T-MEC por parte del Gobierno de México. Asimismo, no hay áreas de oportunidad que faciliten la expansión o impacto del SNC en México.

Capítulo 15 (Comercio Transfronterizo de Servicios). Este Capítulo aplica a las medidas adoptadas o mantenidas por una Parte relacionadas con el comercio transfronterizo de servicios por un proveedor de servicios de otra Parte, incluida una medida relacionada con:
(a) la producción, distribución, comercialización, venta o suministro de un servicio
(b) la compra o uso de, o pago por, un servicio
(c) el acceso a o el uso de redes de distribución, transportación, o telecomunicaciones o servicios relacionados con el suministro de un servicio
(d) la presencia en el territorio de la Parte de un proveedor de servicios de otra Parte
(e) el otorgamiento de una fianza u otra forma de garantía financiera como condición para el suministro de un servicio.

Disposiciones del ARM, Nota 9. Las Partes deberían buscar asegurar que el reconocimiento de los acuerdos o arreglos de reconocimiento mutuo (ARM) no requiera ciudadanía o cualquier forma de residencia, o educación, experiencia, o capacitación en el territorio de la jurisdicción anfitriona.

Sin embargo, la Nota 10 establece que, si el ARM está basado en el reconocimiento de títulos de aptitud, entonces debería indicar, cuando sea aplicable:
(a) el nivel mínimo de educación requerida (incluidos requisitos de entrada, duración del estudio y materias estudiadas.
(b) el nivel mínimo de experiencia requerida (incluidos lugar, duración y condiciones de capacitación práctica o práctica profesional supervisada antes de la licencia, así como el marco de normas éticas y disciplinarias.

(c) los exámenes aprobados, especialmente exámenes de competencia profesional.
(d) la medida en que se reconocen las calificaciones del país de origen en el país destino.
(e) las calificaciones que las partes del ARM estén preparadas para reconocer, por ejemplo, listando los diplomas o certificados particulares emitidos por ciertas instituciones, o por referencia a requisitos mínimos particulares a ser certificados por las autoridades del país de origen, incluido si la posesión de un cierto nivel de calificaciones permitiría reconocimiento para algunas actividades, pero no para otras.

Por su parte, la Nota 11 menciona que, si el ARM se basa en reconocimiento de licencias o en la decisión de registro hecha por reguladores en el país de origen, se debería especificar el mecanismo por el cual se establece la elegibilidad de tal reconocimiento. En seguimiento, la Nota 13 indica que, si se consideran necesarios requisitos adicionales, el ARM debería establecer detalladamente en qué consisten (por ejemplo, examen, pruebas de aptitud, práctica adicional en el país anfitrión o en el país de origen, capacitación práctica y el idioma usado en el examen).

Estas Notas representan un área de oportunidad para el SNC y para el CONOCER, pues en los casos que así lo requieran, los ARM pueden utilizar los EC (nuevos o existentes) como reconocimiento oficial de las aptitudes, conocimientos y competencias necesarios para facilitar la implementación de ARM.

Capítulo 16 (Entrada Temporal de Personas de Negocios). Este Capítulo aplica a medidas que afecten la entrada temporal de personas de negocios de una Parte al territorio de otra Parte. No aplica a medidas que afecten a personas naturales que busquen acceso al mercado laboral de otra Parte, ni se aplica a medidas relacionadas con la ciudadanía, nacionalidad, residencia o empleo sobre una base permanente. Nada de lo dispuesto en este Tratado impide a una Parte aplicar medidas para regular la entrada de personas naturales de otra Parte o su permanencia temporal en su territorio, incluidas las medidas

que sean necesarias para proteger la integridad de sus fronteras y asegurar el movimiento ordenado de personas naturales a través de sus fronteras, siempre que tales medidas no sean aplicadas de manera que anulen o menoscaben los beneficios resultantes para cualquier Parte conforme a este Capítulo.

Artículo 16.6. Grupo de Trabajo de Entrada Temporal.

1. Las Partes establecen un Grupo de Trabajo de Entrada Temporal, integrado por representantes de cada Parte, incluidos representantes de las autoridades migratorias.
2. El Grupo de Trabajo se reunirá al menos una vez cada año para considerar:
    a. la aplicación y administración de este Capítulo
    b. **la elaboración de medidas** que faciliten aún más la entrada temporal de personas de negocios conforme al principio de reciprocidad
    c. la exención de pruebas de **certificación laboral** o de procedimientos de efecto similar, para cónyuges de las personas de negocios a las que se hayan autorizado la entrada temporal por más de un año conforme a la Sección B, C, o D del Anexo 16-A (Entrada Temporal de Personas de Negocios)
    d. las propuestas de modificaciones o adiciones a este Capítulo
    e. asuntos de interés común relacionados a la entrada temporal de personas de negocios, tales como el uso de tecnologías relacionadas con el procesamiento de solicitudes, que puedan explorasen más entre las Partes.

Si bien hoy en día no es un requisito tener un certificado de competencias laborales para aplicar a un trabajo temporal en Estados Unidos o Canadá, el Artículo 16.6 representa una de las principales áreas de oportunidad para promover el SNC. A medida que el Gobierno de México promueva la certificación a través del CONOCER como una herramienta que facilite la entrada temporal de personas en el marco del T-MEC, mayor reconocimiento e importancia (nacional e internacional) tendrá el Sistema Nacional de Competencias.

Este último punto no se contrapone con lo establecido en la Nota 4 de la Sección A (Visitantes de Negocios) del Anexo 16-A (Entrada Temporal de Personas de Negocios); la Nota 2 de la Sección B (Comerciantes e Inversionistas); y la Nota 2 de la Sección C (Transferencias Intra-Corporativas); la Nota 2 de la Sección D (Profesionales), las cuales establecen que ninguna parte "requerirá pruebas de certificación laboral u otros procedimientos de efecto similar, como condición para la entrada temporal". La diferencia radica en la obligatoriedad de la norma, ya que el SNC puede promover la certificación de competencias laborales como un catalizador que facilite la entrada temporal de personas de negocio, más no como una imposición o requisito.

Capítulo 21 (Política de Competencia).

Artículo 21.3 (Cooperación). En la Notas 5 se reconoce que las Partes se pueden beneficiar al compartir sus diversas experiencias en el desarrollo, implementación y cumplimiento de sus leyes y políticas nacionales de competencia, las autoridades nacionales de competencia de las Partes considerarán llevar a cabo actividades de cooperación técnica mutuamente acordadas, incluyendo programas de capacitación. A su vez, la Nota 6 reconoce la importancia de la cooperación y la coordinación a nivel internacional y el trabajo de las organizaciones multilaterales en esta materia, incluido el Comité de Competencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y la Red Internacional de Competencia.

Capítulo 23 (Laboral).

Artículo 23.5 (Aplicación de las Leyes Laborales).

1. Ninguna Parte dejará de aplicar efectivamente sus leyes laborales a través de un curso de acción o inacción sostenido o recurrente8 en una manera que afecte el comercio o la inversión entre las Partes después de la fecha de entrada en vigor de este Tratado.

2. Cada Parte promoverá el cumplimiento de sus leyes laborales a través de medidas gubernamentales adecuadas, tales como:

    (a) nombrar y capacitar inspectores.

Este artículo representa un área de oportunidad para el SNC, el cual puede complementar la formación de los inspectores de las leyes laborales a través de la certificación de competencias laborales. Esta actividad permearía en la visibilidad y relevancia de los EC, los cuales pueden contribuir a mejorar la aplicación de la LFT y la Reforma de 2019.

Artículo 23.12 (Cooperación).

1. Las Partes reconocen la importancia de la cooperación como mecanismo para la implementación efectiva de este Capítulo, para mejorar las oportunidades para perfeccionar las normas laborales y para seguir avanzando en los compromisos comunes respecto a asuntos laborales, incluyendo los principios y derechos establecidos en la Declaración de la OIT sobre los Derechos en el Trabajo.
2. Las Partes podrán, de acuerdo con los recursos disponibles, cooperar a través de:

    (d) intercambios específicos de conocimientos técnico-especializados y asistencia técnica, según sea apropiado.

5. Las Partes podrán desarrollar actividades de cooperación en las siguientes áreas:

    (h) inspectores y sistemas de inspección del trabajo, incluidos métodos y capacitación para mejorar el nivel y la eficiencia de la aplicación de la ley laboral, fortalecer los sistemas de inspección del trabajo y ayudar a asegurar el cumplimiento de las leyes laborales.

    (j) abordar cuestiones relacionadas con el género en el ámbito del trabajo y el empleo, incluyendo:

        (iii) promoción de prácticas laborales que integren y logren la permanencia de mujeres en el mercado laboral, y la creación de capacidades y habilidades de mujeres trabajadoras, incluso sobre los retos en el centro de trabajo y en la negociación colectiva.

(k) promoción de la productividad, innovación, competitividad, capacitación y el desarrollo de capital humano en el centro de trabajo, particularmente respecto de las Pymes.

(p) programas de aprendizaje.

Artículo 23.13 (Diálogo Cooperativo Laboral).

5. Las Partes dialogantes abordarán todas las cuestiones planteadas en la solicitud. Si las Partes dialogantes resuelven el asunto, documentarán el resultado, incluyendo, de ser apropiado, los pasos y plazos específicos que ellas hayan decidido. Las Partes dialogantes pondrán a disposición del público el resultado, a menos que decidan algo diferente.
6. En el desarrollo de un resultado de conformidad con el párrafo 5, las Partes dialogantes deberían considerar todas las opciones disponibles y podrán decidir conjuntamente sobre un curso de acción que ellas consideren apropiado, incluyendo:

    (c) los incentivos apropiados, tales como programas de cooperación y creación de capacidades, para fomentar o asistir a las Partes dialogantes a identificar y abordar asuntos laborales.

Capítulo 26 (Competitividad). El Capítulo trata sobre el Comité de Competitividad de América del Norte; la Participación de Personas Interesadas; y la No Aplicación de Solución de Controversias. Al respecto, destaca una facultad del Comité de Competitividad:

(c) proporcionar asesoramiento y recomendaciones, según sea apropiado, a la Comisión sobre las formas de mejorar en mayor medida la competitividad de la economía de América del Norte, incluidas recomendaciones dirigidas a mejorar la participación de las Pymes, y las empresas propiedad de grupos sub-representados, incluidas mujeres, pueblos indígenas, jóvenes y minorías.

A pesar de lo anterior y, tras haber revisado la información del Capítulo 26, se determinó que no hay obligatoriedad directa o indirecta del SNC que promueva u obstaculice el cumplimiento del T-MEC por parte del Gobierno de México. Asimismo, no hay áreas de oportunidad que faciliten la expansión o impacto del SNC en México.

Capítulo 28 (Buenas Prácticas Regulatorias). El Capítulo reconoce que la implementación de todas las prácticas gubernamentales para promover la calidad regulatoria a través de una mayor transparencia, análisis objetivo, rendición de cuentas y predictibilidad puede facilitar el comercio internacional, la inversión y el crecimiento económico, al tiempo que contribuye a la capacidad de cada Parte para lograr sus objetivos de política pública (incluidos objetivos de salud, seguridad y ambientales) en el nivel de protección que considere apropiado. La aplicación de buenas prácticas regulatorias puede apoyar el desarrollo de enfoques normativos compatibles entre las Partes y reducir o eliminar requisitos regulatorios innecesariamente gravosos, duplicados o divergentes. Las buenas prácticas regulatorias también son fundamentales para una cooperación efectiva.

Si bien el intercambio de las mejores prácticas regulatorias facilita la cooperación regulatoria (la cual significa un esfuerzo entre dos o más Partes para prevenir, reducir o eliminar las diferencias normativas innecesarias para facilitar el comercio y promover el crecimiento económico), su implementación por parte del Gobierno de México no representa una responsabilidad directa al SNC. No obstante, este Capítulo puede servir de sustento para la promoción de la homologación de Estándares de Competencia y/o la validación de una certificación del CONOCER en Estados Unidos y Canadá.

Es importante recordar que, de acuerdo con el artículo 133 de nuestra Constitución, las leyes constitucionales y los tratados internacionales tienen la misma jerarquía normativa, por lo que alcanzar el reconocimiento del SNC en el Protocolo Modificatorio integrado al T-MEC, representaría el posicionamiento y promoción de la certificación de competencias laborales en el máximo nivel jurídico en México.

Capítulo III.

LOS SECTORES PRODUCTIVOS MÁS RELEVANTES PARA EL T-MEC EN MATERIA LABORAL

Manufactura. La industria de la manufactura es uno de los pilares más grandes de la economía mexicana, representando aproximadamente el 18% del producto interno bruto (PIB) con un monto que asciende a 2.8 billones de pesos (MXN). Esto se debe, en parte, a la ubicación de clústeres estratégicos a lo largo de todo el país, a la calidad en la producción y al talento humano, siendo los sectores manufactureros que primordialmente impulsan el desarrollo económico de México, el médico, automotriz, aeroespacial, metal mecánico y electrónico. Tan solo en 2021, el sector manufacturero mexicano atrajo una inversión extranjera directa de 12.560 millones de dólares (USD) y empleó a más de 9.3 millones de trabajadores, con número de establecimientos relacionados con el sector que superó los 606 mil. El sector tiene una tasa de crecimiento anual promedio (1991-2020) de 2.64%. Por otro lado, el sector manufacturero representa el 11.9% de la economía estadounidense emplea a más de 12 millones de personas.

Servicios profesionales, científicos y técnicos. Los servicios profesionales, científicos y técnicos representan el 1.8% del PIB, lo que representa más de 534,000 millones (MNX). En el periodo enero a junio de 2022, la IED (Inversión Extranjera Directa) de Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos fue $433M (USD), con Estados Unidos como el primer inversor con $396M. El sector presenta una tasa de crecimiento promedio anual (1991-2020) de 6.48%. Para el segundo trimestre del 2022, la población ocupada en el sector ascendía a 1.58 millones de personas. Dentro del sector, las ocupaciones con mayor número de trabajadores fueron Abogados, Contadores, Auditores y Auxiliares en Contabilidad, Economía, Finanzas y Agentes de Bolsa. El promedio de escolaridad de la fuerza laboral fue de 15.4 años. De acuerdo con el nivel de educación, la distribución del personal capacitado fue 36.9% del personal sin instrucción, 44.4% del personal con educación básica, 40.7% del personal con educación media superior y 38.8% del personal con educación superior.

Servicios de hospedaje y preparación de alimentos y bebidas. En el segundo trimestre de 2022 el sector registró un producto interno bruto de $628,356M (MXN), evidenciando un alza de 15.3% con respecto al trimestre anterior. De acuerdo con esto, representa el 1.7% del PIB y cuenta con una tasa de crecimiento promedio anual (1991-2020) de 1.26%.

Según datos del Censo Económico 2019, la población ocupada fue 4.73 millones personas, 75.4% hombres y 24.6% mujeres. Durante el mismo periodo, las ocupaciones con mayor número de trabajadores en Servicios de Alojamiento Temporal y de Preparación de Alimentos y Bebidas fueron Meseros, Auxiliares y Técnicos de Ingeniería de Audio, Sonido e Iluminación, Cajeros, Taquilleros y Receptores de Apuestas. En cuanto a nivel educativo, el promedio de escolaridad de la fuerza laboral fue 10.8 años.

Por otra parte, se estima que, en el mismo sector en Estados Unidos, la población ocupada es alrededor de 13.5 millones de personas.

Comercio. Según datos de Banxico, en 2021 las exportaciones de bienes y servicios desde México sumaron más de 465 mil de millones (USD), equivalentes a 49% del PIB nacional. México se ubicó como el 12º exportador y el 12° importador en el mundo.

En cuanto al comercio nacional de consumo, el sector representa el 19.4% del PIB (9.7% comercio al por mayor e igual 9.7% al por menor). Presenta una tasa de crecimiento promedio anual (1991-2020) de 4.66%.

La participación de Estados Unidos en las exportaciones de México es de 81.4%, mientras que su participación en las exportaciones es de 44.2%. Así mismo, la participación de Canadá en las exportaciones de México es de 2.78%, mientras que su participación en las exportaciones es de 2.15%.

Transporte. Transportes, correo y almacenamiento representa el 5.8% PIB, equivalente a 1.9 billones (MXN) en el segundo trimestre de 2022 con un alza de 13.5% respecto trimestre

anterior, donde la mayor parte es generada por el autotransporte de carga. Posee una tasa de crecimiento promedio anual (1991-2020) de 3.38%.

Durante el segundo trimestre de 2022 en Transportes, Correos y Almacenamiento la población ocupada fue de 165 mil personas. Durante el mismo periodo, las ocupaciones con mayor número de trabajadores en el sector fueron Tramitadores Aduanales, Trabajadores de Apoyo en Actividades Administrativas Diversas y Conductores de Maquinaria Móvil para el Movimiento de Mercancías en Fábricas, Puertos, Comercios, Etcétera. El promedio de escolaridad de la fuerza laboral fue de 12.6 años.

Para el mismo sector, en Estados Unidos, la población ocupada asciende a aproximadamente 6 millones.

CAPÍTULO IV (Parte 1)

LOS ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS LABORALES MÁS RELEVANTES PARA EL T-MEC

En este capítulo se enlistan y describen los estándares de competencia más importantes para los 5 sectores productivos analizados en materia laboral en el marco del T-MEC. La información que se muestra es una síntesis de los documentos técnicos utilizados para la certificación de competencias en cada país, en la cual se comparan las características, habilidades, competencias y requisitos para obtener una certificación en México, en cinco estados de EUA y en dos Provincias de Canadá.

El capítulo se divide en dos partes: la primera desglosa la información técnica de los Estándares de Competencia y los documentos técnicos analizados, mientras que la segunda analiza la proporción de coincidencia entre los EC de México y los documentos técnicos que regulan la certificación de competencias laborales en Estados Unidos y Canadá. Asimismo, la parte 2 del capítulo describe cuáles son las principales coincidencias y divergencias entre los EC de México y las normas de los otros países miembro del T-MEC.

IV.1 Servicios de hospedaje y preparación de alimentos y bebidas

IV.1.1 ESTÁNDAR SOBRE LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan alimentos y cuyas competencias incluyen el disponer la materia prima, equipo y utensilios de cocina, coordinar la pre-elaboración de alimentos, elaborar platillos y dar terminado al platillo.	
Ocupaciones asociadas	Cocinera Doméstica; cocinero, cocinero (restaurante); cocinero (comedor Industrial); cocinero de barco; cocinero de barco pesquero; mayora de cocina; parrillero (asador de carnes).

Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	72	722	7221	72211

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC0127	2	Voluntario	2011	3	4
Estados Unidos						
California	ANSI FHT	2	Obligatorio	2010	3	1.5*
Illinois	FHC	3	Obligatoria	2021	5	2
Nevada [1]	ANSI FHT	2	Voluntario	2018	3	1
Texas	CCC	3	Voluntaria	2022	5	NA
Washington	RCW 69.06	2	Obligatorio	1999	2-3	1.5*
Canadá						
Alberta	NOC 6322	4	Voluntario	2020	NA	4
Columbia Británica	NOC 6322	4	Voluntario	2020	NA	4
Otras referencias internacionales						
WorldSkills	WSOS34	NA	Voluntario	2022	2	NA

[1] aunque para el Estado de Nevada la certificación es voluntaria, para Clark County y Las Vegas, es obligatoria

***La prueba no tiene tiempo límite, se consideró el tiempo promedio que lleva a los candidatos realizarla.**

Descripción de su importancia o impacto
México

CONOCER	Está dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la elaboración de alimentos y dar terminado a los platillos en restaurantes y lugares de alojamiento temporal, verificando el funcionamiento, estado y limpieza del área de cocina, con la finalidad de conservar el equipo necesario para el desarrollo de su trabajo.
Estados Unidos	
California	El curso y evaluación en línea de ServSafe Food Handler® California es una solución integral que brinda capacitación constante sobre seguridad alimentaria a los empleados. Esto garantiza que se cumplan los mismos principios de seguridad alimentaria en todo momento.
Illinois	Los profesionales involucrados en el proceso de acreditación de Certificados en Protección de Alimentos deberán reconocer que la justificación para regular el ingreso a la ocupación de Certificado en Protección de Alimentos es: • Proteger y promover la inocuidad de los alimentos para el bienestar del público. • Garantizar que la responsabilidad y la obligación de supervisar la protección de la seguridad y el bienestar del público recae en aquellas jurisdicciones gubernamentales a nivel federal, estatal y local que tienen el poder de establecer leyes que regulan la entrada y el desempeño en esta ocupación.
Nevada	Se enfoca en el control de los factores de riesgo de enfermedades causadas por el consumo de alimentos en los establecimientos de comida. El control de los cinco factores de riesgo ayudará a prevenir enfermedades causadas por el consumo de alimentos. Esta información se perfecciona por medio de la capacitación continua con énfasis en la prevención de enfermedades causadas por el consumo de alimentos.
Texas	Los ganadores de la designación “Chef de cocina certificado”, han demostrado que han alcanzado un punto de referencia de conocimientos, habilidades y experiencia culinaria de nivel intermedio en la preparación de alimentos. Tienen una buena comprensión de la seguridad y el saneamiento de los alimentos, la nutrición culinaria y la gestión de supervisión y preparan los alimentos con altos estándares
Washington	El curso y evaluación en línea de ServSafe Food Handler® Washington es una solución integral que brinda capacitación constante sobre seguridad alimentaria a los empleados. Esto garantiza que se cumplan los mismos principios de seguridad alimentaria en todo momento.
Canadá	

Alberta	Se asegura de que todas las tareas se realicen de acuerdo con los códigos y normas jurisdiccionales aplicables. Todas las normas de salud y seguridad sean respetadas y observadas. El trabajo sea realizado de manera eficiente y de alta calidad sin desperdicio de material ni daño ambiental. Se cumpla con todos los requisitos de los empleadores, los consumidores, los clientes y las políticas de control de calidad. En el nivel de desempeño de un oficial, todas las tareas deben realizarse con una dirección y supervisión mínimas.
Columbia Británica	Un Red Seal es un certificado otorgado a un cocinero que ha demostrado su experiencia en la industria y cumple con un nivel mínimo de habilidades reconocidas a nivel nacional. Esto significa que no importa en qué provincia o territorio se encuentre, sus habilidades se reconocen por igual y son transferibles a cualquier región de Canadá.
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	El chef profesional puede trabajar en una amplia gama de establecimientos, incluidos restaurantes casuales y de clase alta, hoteles, catering de bienestar como hospitales y residencias, parques temáticos, aerolíneas, barcos, clubes, HMR minorista y comida para llevar, puntos de venta de comida rápida y comedores industriales; asimismo, facilita el proporcionar servicios de catering tanto a los huéspedes como al personal. El chef profesional también puede ofrecer diferentes estilos de comidas, como cenas elegantes, banquetes, cenas informales, cenas de cócteles, cantinas y comidas para llevar, así como diferentes estilos de servicio de comidas, incluido el servicio al plato, a la carta y menú fijo, autoservicio buffet, servicio de barra de cantina y servicio de desayuno.

Criterios de evaluación

México

CONOCER	**Desempeño:** 1. Verifica el funcionamiento y estado del equipo de cocina: • Antes de iniciar labores • Confirmando que funcione • Asegurándose de que está limpio 2. Limpia el área de trabajo: • Lavando con agua y jabón la mesa de trabajo • Secando la mesa de trabajo con toallas desechables/ trapos de cocina • Aplicando solución desinfectante a la mesa de trabajo • Antes y después de la jornada de trabajo

	3. Lava los utensilios de cocina: • Tallándolos con fibra y jabón al chorro de agua • Enjuagándolos con agua limpia • Colocándolos en una solución desinfectante después de lavarlos y al final de cada jornada • En cada cambio de producto alimenticio y cuando se vayan a emplear en diferentes alimentos • Al inicio y fin de cada jornada de trabajo 4. Limpia el equipo de cocina: • Apagándolo antes de iniciar su limpieza • Retirando los alimentos que se encuentren dentro del equipo • Lavando las superficies del equipo con agua y jabón • Aplicando una solución desinfectante • Cambiando los contenedores del equipo cuando están sucios/ caducos • Verificando que la temperatura del equipo de cocina sea la que le corresponde por su tipo 5. Higieniza las frutas y verduras: • Lavando con agua y jabón pieza por pieza y en manojos pequeños • Cepillando las raíces • Enjuagándolas con agua limpia • Revisando que no queden residuos de jabón • Colocándolas en una solución desinfectante de 10 a 15 minutos • Verificando que quede libre de alguna plaga 6. Pela frutas y verduras: • Con el utensilio de cocina correspondiente • Verificando que se retire toda la piel/fibra 7. Corta frutas y verduras: • Con el utensilio de cocina correspondiente • Realizando los cortes de acuerdo con la presentación del alimento a elaborar • Desechando las partes dañadas de la fruta y verdura 8. Prepara la sopa caliente: • De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar • Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio • Sofriendo las verduras

	• Re ahogando los ingredientes • Revisando que llegue al punto de ebullición • Usando los utensilios y equipo de cocina según el tipo de alimento a manipular 9. Prepara el plato fuerte caliente: • De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar • Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio • Sellando la carne • Horneando la carne • Parrillada la carne y las verduras • Planchando la carne • Guisando las guarniciones • Utilizando los utensilios y equipo de cocina según el tipo de alimento a manipular • Verificando que los ingredientes se encuentren en buen estado para el consumo 10. Prepara la ensalada compuesta: • De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar y a la orden de servicio • Revisando que las frutas y verduras están frescas, limpias y que no hayan sufrido cambios organolépticos • Verificando que las frutas y verduras están cortadas conforme a lo solicitado en la receta estándar • Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio • Escalfando las verduras • Blanqueando las verduras • Aderezándola • Utilizando el equipo y los utensilios de cocina según el tipo de alimento a manipular 11. Verifica el sabor del alimento preparado: • Antes de servirlo • Comprobando que no presenta exceso de sal, grasa, que no está quemado y que conserva sus propiedades • Con los utensilios designados para tal fin 12. Sirve los alimentos preparados: • Utilizando la loza específica para cada alimento

• Acercando la loza al alimento

• Usando el utensilio de cocina correspondiente al alimento

• Acomodando los alimentos de acuerdo con la presentación determinada por él

13. Verifica la presentación del alimento preparado:

• Revisando que presente la temperatura y guarnición de acuerdo con la receta estándar y a la orden de servicio

• Asegurándose de que no haya escurrimientos en la loza y demás alimentos

Productos:

1. La materia prima fresca de origen animal y vegetal dispuesta para la elaboración del platillo:

• Corresponde a lo especificado en la orden de servicio y en la receta estándar

• Presenta las características físicas de color, textura, madurez, olor y temperatura correspondientes al platillo a elaborar

• Está separada por grupos de alimentos afines

2. La materia prima envasada y empaquetada dispuesta para la elaboración del platillo:

• Corresponde a lo especificado en la orden de servicio y en la receta estándar

• Está libre de agujeros, rasgaduras, abombamientos, abolladuras y corrosión

• Presenta fecha de consumo vigente

3. Los utensilios de cocina dispuestos para la elaboración del platillo:

• Están limpios y desinfectados con alguna solución para tal fin

• Corresponden al platillo a elaborar y al tipo de alimento a manipular

• Están en condiciones de uso y dentro de una solución desinfectante antes de usarlos

4. La materia prima almacenada:

• Está acomodada en el lugar destinado para cada producto y por grupos alimenticios afines

• Presenta la materia prima próxima a caducar al frente y la materia prima entrante detrás de ésta

• Está en recipientes cubiertos y etiquetados con la fecha de entrada, caducidad y nombre del producto

5. La materia prima pre-cocida:

• Cuenta con textura firme y al dente

• Presenta color más intenso que cuando estaba cruda

• Está almacenada en porciones determinadas por el establecimiento y de acuerdo con las cantidades requeridas para la elaboración de los alimentos

	• Tiene fecha de elaboración y caducidad 6. La sopa caliente preparada: • Contiene los ingredientes y guarnición indicados en la receta estándar y en la orden de servicio • Cuenta con apariencia fresca • Presenta temperatura en el rango de 60° / 70°C y todos sus ingredientes están cocidos • Presenta consistencia y firmeza en las verduras y demás ingredientes conservando su color original 7. El plato fuerte caliente preparado: • Contiene los ingredientes y guarnición indicados en la receta estándar y en la orden de servicio • Cuenta con apariencia fresca • Presenta temperatura en el rango de 60° / 70°C y todos sus ingredientes están cocidos • Presenta consistencia y firmeza en la carne, misma que está jugosa y su término es uniforme 8. La ensalada compuesta preparada: • Presenta las características especificadas en la orden de servicio • Contiene los ingredientes, guarnición y aderezo indicados en la receta estándar y en la orden de servicio • Cuenta con apariencia fresca • Incluye ingredientes crudos y cocidos • Está crujiente; presenta las verduras cocidas con un color más intenso que el original, con consistencia firme, sin piel / fibra y sin sobre-cocimiento 9. La loza para servir el alimento verificada: • Presenta la temperatura acorde al alimento a servir • Está en condiciones de uso y limpia 10. La sopa caliente montada: • Presenta una temperatura en el rango 75° / 80 °C • Presenta las características determinadas en la receta estándar • Corresponde a lo especificado en la orden de servicio • Cuenta con la presentación definida por el establecimiento • Está libre de manchas, gotas y huellas digitales en el contorno de la loza • Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato 11. La ensalada compuesta montada: • Presenta las características determinadas en la receta estándar

• Contiene el aderezo especificado en la orden de servicio

• Corresponde a lo especificado en la orden de servicio

• Cuenta con la presentación definida por el establecimiento

• Está libre de manchas, gotas y huellas digitales en el contorno de la loza

• Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato

12. El plato fuerte caliente montado:

• Presenta las características determinadas en la receta estándar

• Corresponde a lo especificado en la orden de servicio

• Cuenta con la presentación definida por el establecimiento

• Está libre de manchas, gotas, huellas digitales en el contorno de la loza

• Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato

Conocimientos:

1. Tipos, términos de cocción y cortes básicos de carnes

2. Procedimiento para congelar verduras pre-cocidas

3. Características que debe presentar la materia prima descongelada

4. Definición de los cortes de verduras: brunoise, juliana, macedonia, torneado.

5. Procedimiento para hidratar chiles

6. Procedimiento para pre-cocer pastas

7. Procedimiento para descongelar carnes rojas

8. Temperaturas establecidas para conservar las carnes rojas y blancas, lácteos, pescados y mariscos

9. Temperatura a la que se deben mantener los platillos preparados fríos y calientes

10. Tiempo y temperatura a los que se considera que un platillo está en zona de peligro

11. Definición de las siguientes técnicas culinarias: vapor, rostizado, freído profundo, estofado, braseado, y gratinado

12. Definición de los siguientes términos culinarios: acitronar, baño maría, batir, bouquet garnic, clarificar, deshuesar, ligar, marinar, macerar, mechar, picar, rayar, rebozar, reducir, rellenar, salsear y sancochar

Actitudes, hábitos o valores:

1. Limpieza

2. Iniciativa

3. Responsabilidad

4. Orden

Estados Unidos	
California	**Seguridad Alimentaria Básica** Los manipuladores de alimentos podrán identificar: • La definición de enfermedad transmitida por alimentos y síntomas comunes de enfermedades transmitidas por alimentos • Riesgos biológicos, químicos y físicos. • Vías de contaminación tales como, personas, animales, contaminación cruzada, aire, agua, suelo, superficies en contacto con alimentos y alimentos. **Higiene personal** Los manipuladores de alimentos podrán identificar: • Cómo, cuándo y dónde lavarse las manos. • Cómo usar los guantes correctamente y cuándo cambiarlos. • Cómo cuidarse las manos y los dedos antes de manipular alimentos. • Qué se debe y no se debe usar al manipular alimentos. • Síntomas de enfermedad que debe informar a su gerente. • Dónde debe y no debe comer, beber, fumar o mascar chicle o tabaco en el operación. **Tiempo y temperatura** Los manipuladores de alimentos podrán identificar: • Alimentos que necesitan control de tiempo y temperatura para mantenerse seguros. • La Zona de Peligro de Temperatura. • Cómo usar un termómetro correctamente. • Requisitos para la recepción de artículos alimentarios y no alimentarios. • Cómo controlar el tiempo y la temperatura de los alimentos durante el almacenamiento. • Cómo descongelar, cocinar, mantener, enfriar y recalentar los alimentos correctamente. **Contaminación cruzada y alérgenos** Los manipuladores de alimentos podrán identificar: • Cómo prevenir la contaminación cruzada al almacenar, preparar y servir los alimentos.

	• Señales que indiquen que los alimentos han sido contaminados antes de recibirlos. • Cómo manipular y almacenar productos químicos para evitar la contaminación cruzada. • Los ocho grandes alérgenos alimentarios y cómo evitar que provoquen una reacción alérgica. **Limpieza y saneamiento** Los manipuladores de alimentos podrán identificar: • La diferencia entre limpiar y desinfectar. • Cómo y cuándo limpiar y desinfectar las superficies. • Cómo montar y utilizar correctamente un fregadero de tres compartimentos. • Cómo utilizar y mantener correctamente los lavavajillas. • Cómo manejar correctamente la basura. • Señales de plagas en la operación.
Illinois	**Conocimientos y habilidades:** Esta certificación mide el conjunto específico de conocimientos y habilidades necesarios para calificar como Certificado de Protección de Alimentos. La certificación mide la competencia mínima aceptable en los siguientes conocimientos y habilidades: 1. Comunicaciones 2. Pensamiento crítico 3. Leyes y reglamentos de seguridad alimentaria 4. Administración y Otros **Actitudes, hábitos y valores:** 1. PREVENIR: La capacitación en seguridad alimentaria de California es la mejor herramienta para prevenir, minimizar o eliminar las enfermedades transmitidas por los alimentos y los peligros alimentarios. 2. MINIMIZAR: Ser capaz de reconocer, mitigar, reducir o eliminar el riesgo de procedimientos inadecuados de seguridad alimentaria. 3. ELIMINAR: Prevenga posibles rupturas en los riesgos de seguridad alimentaria y elimine las quejas de clientes insatisfechos. 4. CONCIENCIA: La capacitación de manipuladores de alimentos de California mejora el pensamiento crítico y la toma de decisiones para prevenir o evitar situaciones difíciles.

	5. PRODUCTIVIDAD: Reducir las quejas sobre seguridad alimentaria creará un lugar de trabajo más feliz y, a su vez, aumentará la productividad. 6. SATISFACCIÓN LABORAL: Servir alimentos seguros aumentará la productividad y, a su vez, aumentará la satisfacción en el lugar de trabajo.
Nevada	• Introducción • Enfermedades transmitidas por alimentos • Prevención de enfermedades transmitidas por alimentos • Salud del trabajador del sector de alimentos • Poblaciones altamente susceptibles • Riesgos en los alimentos • Control de temperatura para la seguridad de los alimentos • Lavado de manos • Cómo lavarse las manos • Contacto con las manos desnudas • Cocción • Uso del termómetro • Conservación de alimentos calientes • Conservación de alimentos fríos • Fechado • Enfriamiento • Contaminación cruzada • Fuentes seguras de alimentos • Alergias a los alimentos • Limpieza e higienización • Lavado de platos • Limpieza de vómitos y diarrea • Protección de alimentos • Control de plagas • Emergencias
Texas	1. Supervisar las prácticas de saneamiento para garantizar que los empleados sigan las normas y reglamentos.

	2. Verifique la calidad de los productos alimenticios crudos o cocidos para garantizar que se cumplan los estándares. 3. Determinar los programas de producción y los requisitos de personal necesarios para garantizar la entrega oportuna de los servicios. 4. Comprobar la cantidad y calidad de los productos recibidos. 5. Supervisar o coordinar las actividades de los cocineros o trabajadores que se dediquen a la preparación de alimentos. 6. Determine cómo se deben presentar los alimentos y cree exhibiciones decorativas de alimentos. 7. Analice recetas para asignar precios a los elementos del menú, según los alimentos, la mano de obra y los costos generales. 8. Instruir a los cocineros u otros trabajadores en la preparación, cocción, guarnición o presentación de los alimentos. 9. Prepare y cocine alimentos de todo tipo, ya sea de forma regular o para invitados o funciones especiales. 10. Reclutar y contratar personal, como cocineros y otros trabajadores de la cocina. 11. Ordenar o requisar alimentos u otros suministros necesarios para garantizar una operación eficiente. 12. Coordine la planificación, el presupuesto o la compra de todas las operaciones de alimentos dentro de establecimientos como clubes, hoteles o cadenas de restaurantes. 13. Inspeccionar suministros, equipos o áreas de trabajo para garantizar el cumplimiento de las normas establecidas. 14. Estime las cantidades y los costos de los suministros necesarios, como alimentos e ingredientes. 15. Registre los datos operativos o de producción en formularios específicos. 16. Planificar, dirigir o supervisar la preparación de alimentos o las actividades de cocina de múltiples cocinas o restaurantes en un establecimiento como una cadena de restaurantes, un hospital o un hotel. 17. Organizar la compra o reparación de equipos. 18. Colabore con otro personal para planificar y desarrollar recetas o menús, teniendo en cuenta factores tales como la disponibilidad estacional de ingredientes o la cantidad probable de clientes. 19. Demostrar nuevas técnicas o equipos de cocina al personal.

20. Reúnase con los clientes para discutir menús para ocasiones especiales, como bodas, fiestas o banquetes.
21. Reúnase con representantes de ventas para negociar precios o pedir suministros.

Habilidades:

1. Coordinación: ajustar las acciones en relación con las acciones de los demás.
2. Monitoreo: monitorear/evaluar su desempeño, el de otras personas u organizaciones para realizar mejoras o tomar medidas correctivas.
3. Hablar: hablar con otros para transmitir información de manera efectiva.
4. Gestión del tiempo: gestionar el tiempo propio y el de los demás.
5. Escuchar activamente: prestar toda la atención a lo que dicen otras personas, tomarse el tiempo para comprender los puntos que se plantean, hacer preguntas según corresponda y no interrumpir en momentos inapropiados.
6. Pensamiento crítico: usar la lógica y el razonamiento para identificar las fortalezas y debilidades de soluciones alternativas, conclusiones o enfoques de problemas.
7. Juicio y Toma de Decisiones — Consideración de los costos y beneficios relativos de las acciones potenciales para elegir la más apropiada.
8. Gestión de recursos de personal: motivar, desarrollar y dirigir a las personas mientras trabajan, identificando a las mejores personas para el trabajo.
9. Percepción social: ser consciente de las reacciones de los demás y comprender por qué reaccionan como lo hacen.
10. Orientación al servicio: buscar activamente formas de ayudar a las personas.
11. Resolución de problemas complejos: identificar problemas complejos y revisar la información relacionada para desarrollar y evaluar opciones e implementar soluciones.
12. Instruir — Enseñar a otros cómo hacer algo.
13. Negociación: reunir a otros y tratar de reconciliar las diferencias.
14. Análisis de control de calidad: realización de pruebas e inspecciones de productos, servicios o procesos para evaluar la calidad o el rendimiento.
15. Aprendizaje activo: comprender las implicaciones de la nueva información para la resolución de problemas y la toma de decisiones actuales y futuras.
16. Estrategias de aprendizaje: seleccionar y usar métodos y procedimientos de capacitación/instrucción apropiados para la situación al aprender o enseñar cosas nuevas.

17. Gestión de recursos materiales — Obtener y velar por el uso adecuado de los equipos, instalaciones y materiales necesarios para realizar determinados trabajos.
18. Matemáticas: usar las matemáticas para resolver problemas.
19. Persuasión: persuadir a otros para que cambien de opinión o de comportamiento.
20. Comprensión de lectura: comprensión de oraciones y párrafos escritos en documentos relacionados con el trabajo.
21. Escritura — Comunicarse efectivamente por escrito según sea apropiado para las necesidades de la audiencia.
22. Gestión de recursos financieros: determinar cómo se gastará el dinero para realizar el trabajo y contabilizar estos gastos.
23. Supervisión de operaciones: observación de indicadores, cuadrantes u otros indicadores para asegurarse de que una máquina funcione correctamente.
24. Análisis de sistemas: determinar cómo debe funcionar un sistema y cómo los cambios en las condiciones, las operaciones y el entorno afectarán los resultados.

Conocimientos:

1. Producción de alimentos: conocimiento de técnicas y equipos para plantar, cultivar y cosechar productos alimenticios (tanto vegetales como animales) para el consumo, incluidas las técnicas de almacenamiento/manejo.
2. Servicio personal y al cliente: conocimiento de los principios y procesos para proporcionar servicios personales y al cliente. Esto incluye la evaluación de las necesidades del cliente, el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios y la evaluación de la satisfacción del cliente.
3. Administración y gestión: conocimiento de los principios comerciales y de gestión involucrados en la planificación estratégica, la asignación de recursos, el modelado de recursos humanos, la técnica de liderazgo, los métodos de producción y la coordinación de personas y recursos.
4. Producción y procesamiento: conocimiento de materias primas, procesos de producción, control de calidad, costos y otras técnicas para maximizar la fabricación y distribución efectiva de bienes.
5. Personal y Recursos Humanos — Conocimiento de los principios y procedimientos para el reclutamiento, selección, capacitación, compensación y beneficios del personal, relaciones y negociación laboral y sistemas de información del personal.

6. Educación y capacitación: conocimiento de los principios y métodos para el diseño del plan de estudios y la capacitación, la enseñanza y la instrucción para individuos y grupos, y la medición de los efectos de la capacitación.
7. Matemáticas: conocimientos de aritmética, álgebra, geometría, cálculo, estadística y sus aplicaciones.
8. Idioma inglés: conocimiento de la estructura y el contenido del idioma inglés, incluidos el significado y la ortografía de las palabras, las reglas de composición y la gramática.
9. Seguridad pública y protección: conocimiento de equipos, políticas, procedimientos y estrategias relevantes para promover operaciones de seguridad locales, estatales o nacionales efectivas para la protección de personas, datos, propiedades e instituciones.
10. Economía y contabilidad: conocimiento de los principios y prácticas económicos y contables, los mercados financieros, la banca y el análisis y presentación de informes de datos financieros.
11. Ventas y marketing: conocimiento de los principios y métodos para mostrar, promocionar y vender productos o servicios. Esto incluye estrategia y tácticas de marketing, demostración de productos, técnicas de ventas y sistemas de control de ventas.
12. Administrativo: conocimiento de los procedimientos y sistemas administrativos y de oficina, como el procesamiento de textos, la gestión de archivos y registros, la taquigrafía y la transcripción, el diseño de formularios y la terminología del lugar de trabajo.
13. Computadoras y electrónica: conocimiento de placas de circuitos, procesadores, chips, equipos electrónicos y hardware y software de computadora, incluidas las aplicaciones y la programación.
14. Psicología: conocimiento del comportamiento y desempeño humano; diferencias individuales en capacidad, personalidad e intereses; aprendizaje y motivación; métodos de investigación psicológica; y la evaluación y tratamiento de los trastornos afectivos y del comportamiento.

Actitudes, hábitos y valores:

1. Confiabilidad: el trabajo requiere ser confiable, responsable y confiable, y cumplir con las obligaciones.
2. Iniciativa: el trabajo requiere la voluntad de asumir responsabilidades y desafíos.

	3. Adaptabilidad/Flexibilidad: el trabajo requiere estar abierto al cambio (positivo o negativo) y a una variedad considerable en el lugar de trabajo. 4. Liderazgo: el trabajo requiere la voluntad de liderar, hacerse cargo y ofrecer opiniones y dirección. 5. Tolerancia al estrés: el trabajo requiere aceptar las críticas y lidiar con calma y eficacia con situaciones de alto estrés. 6. Atención a los detalles: el trabajo requiere tener cuidado con los detalles y ser minucioso al completar las tareas laborales. 7. Autocontrol: el trabajo requiere mantener la compostura, controlar las emociones, controlar la ira y evitar el comportamiento agresivo, incluso en situaciones muy difíciles. 8. Integridad — El trabajo requiere ser honesto y ético. 9. Persistencia: el trabajo requiere persistencia frente a los obstáculos. 10. Cooperación: el trabajo requiere ser agradable con los demás en el trabajo y mostrar una actitud cooperativa y de buen carácter. 11. Logro/Esfuerzo: el trabajo requiere establecer y mantener objetivos de logro personalmente desafiantes y esforzarse para dominar las tareas. 12. Innovación: el trabajo requiere creatividad y pensamiento alternativo para desarrollar nuevas ideas y respuestas a los problemas relacionados con el trabajo. 13. Pensamiento analítico: el trabajo requiere analizar información y usar la lógica para abordar cuestiones y problemas relacionados con el trabajo. 14. Preocupación por los demás: el trabajo requiere ser sensible a las necesidades y sentimientos de los demás y ser comprensivo y servicial en el trabajo. 15. Independencia: el trabajo requiere desarrollar una forma propia de hacer las cosas, guiarse con poca o ninguna supervisión y depender de uno mismo para hacer las cosas. 16. Orientación social: el trabajo requiere preferir trabajar con otros en lugar de estar solo, y estar conectado personalmente con otros en el trabajo.
Washington	• Introducción • Enfermedades transmitidas por alimentos • Prevención de enfermedades transmitidas por alimentos • Salud del trabajador del sector de alimentos • Poblaciones altamente susceptibles • Riesgos en los alimentos • Control de temperatura para la seguridad de los alimentos

	• Lavado de manos • Cómo lavarse las manos • Contacto con las manos desnudas • Cocción • Uso del termómetro • Conservación de alimentos calientes • Conservación de alimentos fríos • Fechado • Enfriamiento • Contaminación cruzada • Fuentes seguras de alimentos • Alergias a los alimentos • Limpieza e higienización • Lavado de platos • Limpieza de vómitos y diarrea • Protección de alimentos • Control de plagas • Emergencias
Canadá	
Alberta	**Desempeños:** Realiza funciones relacionadas con la seguridad y la higiene. 40% 1. Higiene, saneamiento y seguridad 9 % 1.1 Realiza funciones relacionadas con la seguridad y la higiene. 40% • Mantiene un ambiente de trabajo seguro. • Utiliza equipo de protección personal (EPP) y equipo de seguridad. • Mantiene la higiene personal. 1.2 Practica procedimientos de seguridad alimentaria. 60% • Mantiene la condición y la temperatura seguras del producto crudo y terminado • Enfría la comida rápidamente • Re-termaliza los alimentos

- Previene la contaminación cruzada
- Limpia herramientas y equipos.
- Desinfecta herramientas y equipos.

2. Habilidades laborales comunes 7 %

2.1 Utiliza herramientas y equipos 15%

- Usa cuchillos
- Utiliza ollas, sartenes y utensilios.
- Utiliza equipos y electrodomésticos.

2.2 Organiza el trabajo 14%

- Organiza el lugar de trabajo de la cocina.
- Producción de horarios

2.3 Gestiona la información 11%

- Menú de planes y mise en place.
- Usa documentación

2.4 Gestiona productos 17%

- Pedidos de productos
- Recibe productos
- Almacena productos
- Mantiene el inventario

2.5 Realiza actividades de comercio 16%

- Usa recetas
- Realiza control de porciones
- Presenta producto terminado
- Utiliza alimentos de conveniencia

2.6 Adapta las prácticas de cocina para cumplir con los requisitos dietéticos. 15%

- Adapta las prácticas de la cocina para cumplir con los requisitos dietéticos.
- Selecciona los ingredientes para cumplir con los requisitos dietéticos.
- Prepara alimentos para cumplir con los requisitos dietéticos.

2.7 Utiliza técnicas de comunicación y tutoría. 12%

- Utiliza técnicas de comunicación.
- Utiliza técnicas de tutoría.

3. Producción 8 %

3.1 Prepara hierbas y especias 25%

- Selecciona hierbas y especias.
- Limpia hierbas
- Procesa hierbas y especias.

3.2 Prepara verduras 42%

- Selecciona verduras
- Limpia verduras
- Procesa vegetales
- Cocina verduras
- Acabados vegetales

3.3 Prepara fruta 33%

- Selecciona frutas
- Limpia frutas
- Procesa frutas
- Cocina frutas
- Acabados frutas

4. Caldos y sopas 8 %

4.1 Prepara fondos y caldos 49%

- Selecciona los ingredientes del caldo y caldo
- Procesa ingredientes de caldo
- Cocina fondos y caldos

4.2 Prepara sopas 51%

- Selecciona los ingredientes de la sopa.
- Procesa los ingredientes de la sopa.
- Cocina sopas
- Termina sopas

5. Salsas 9 %

5.1 Prepara espesantes y ligantes 29%

- Selecciona ingredientes espesantes y aglutinantes.
- Procesa ingredientes espesantes y aglutinantes.

5.2 Prepara salsas 71%

- Selecciona los ingredientes de la salsa.
- Procesa los ingredientes de la salsa
- Cocina salsas
- Acabados salsas

6. Queso, lácteos, lácteos alternativos a base de plantas, huevos y ovoproductos 7%
    6.1 Utiliza queso, productos lácteos y productos lácteos alternativos a base de plantas. 49%
        - Selecciona queso, lácteos e ingredientes alternativos a los lácteos de origen vegetal.
        - Procesa queso, productos lácteos e ingredientes alternativos a productos lácteos de origen vegetal
        - Acabados queso, lácteos y productos alternativos lácteos de origen vegetal
    6.2 Prepara huevos y platos a base de huevo. 51%
        - Selecciona ingredientes para huevos y platos a base de huevo.
        - Procesa ingredientes para huevos y platos a base de huevos
        - Cocina huevos y platos a base de huevo.
        - Finaliza huevos y platos a base de huevo
7. Pastas, fideos, pastas rellenas y albóndigas 7 %
    7.1 Prepara pastas y fideos 58%
        - Selecciona ingredientes de pasta y fideos.
        - Procesa pastas y fideos
        - Cocina pastas y fideos
        - Acabados pastas y fideos
    7.2 Prepara pastas rellenas y dumplings 42%
        - Selecciona ingredientes de pasta rellena y bola de masa hervida
        - Procesa pastas rellenas y dumplings
        - Cocina pastas rellenas y albóndigas
        - Acabados pastas rellenas y albóndigas
8. Cereales, legumbres, semillas, frutos secos y proteínas alternativas 7 %
    8.1 Prepara cereales y legumbres 39%
        - Selecciona cereales y legumbres
        - Procesa cereales y legumbres
        - Cocina cereales y legumbres
    8.2 Prepara semillas y frutos secos 25%
        - Selecciona semillas y frutos secos.
        - Procesa frutos secos

- Cocina frutos secos

8.3 Prepara proteínas alternativas 36%

- Selecciona proteínas alternativas
- Procesa proteínas alternativas
- Cocina proteínas alternativas

9. Carnes, caza, aves, aves de caza y carnes variadas 11 %

9.1 Prepara carnes y carnes de caza 46%

- Carnes selectas y carnes de caza
- Procesa carnes y carnes de caza
- Cocina carnes y carnes de caza
- Acabados de carnes y carnes de caza

9.2 Prepara aves de corral y aves de caza 39%

- Selecciona aves de corral y aves de caza
- Procesa aves de corral y aves de caza
- Cocina aves de corral y aves de caza
- Acabados de aves de corral y aves de caza

9.3 Prepara carnes variadas 15%

- Selecciona carnes variadas
- Procesa carnes variadas
- Cocina carnes variadas
- Acabados de carnes variadas

10. Pescados y mariscos 10 %

10.1 Prepara pescado de aleta 47%

- Selecciona pescado de aleta
- Procesa pescado de aleta
- Cocina pescado de aleta
- Acabados de pescado de aleta

10.2 Prepara mariscos 53%

- Selecciona mariscos
- Procesa mariscos
- Cocina mariscos
- Acabados de mariscos

11. Ensaladas y sándwiches 6 %

11.1 Prepara bocadillos 32%

- Selecciona los ingredientes del bocadillo
- Procesa los ingredientes del bocadillo
- Ensambla sándwiches
- Cocina los ingredientes del bocadillo

11.2 prepara ensaladas 38%

- Selecciona los ingredientes de la ensalada
- Procesa los ingredientes d de la ensalada
- Acabados de la ensalada

11.3 Prepara condimentos, conservas y aderezos 30%

- Selecciona ingredientes para condimentos, conservas y aderezos
- Procesa ingredientes para condimentos, conservas y aderezos

12. Preparaciones especiales 5 %

12.1 Prepara entremeses y otros bocadillos 34%

- Selecciona los ingredientes de los entremeses y los bocadillos
- Procesa los ingredientes de los entremeses y los bocadillos
- Cocina los ingredientes de los entremeses y los bocadillos
- Ensambla los entremeses y los bocadillos
- Acabados de los entremeses y los bocadillos

12.2 Elabora embutidos y productos curados 28%

- Selecciona ingredientes para embutidos y productos curados
- Procesa los ingredientes para embutidos y productos curados
- Cocina los ingredientes para embutidos y productos curados
- Acabados para embutidos y productos curados

12.3 Prepara geles y glaseados 15%

- Selecciona ingredientes para geles y glaseados.
- Procesa los ingredientes para geles y glaseados.
- Acabados para geles y glaseados.

12.4 Prepara adobos, aliños y salmueras 23%

- Selecciona los ingredientes de la marinada, el aliño y la salmuera
- Procesa los ingredientes de la marinada, el aliño y la salmuera

13. Repostería y postres dulces y salados 6 %

13.1 Elabora productos a base de masa 27%

- Selecciona los ingredientes para la masa.
- Procesa los ingredientes para la masa.

- Cocina los ingredientes para la masa.
- Acabados para la masa.

13.2 Elabora productos a base de rebozados 17%

- Selecciona ingredientes para rebozados.
- Procesa los ingredientes para rebozados.
- Cocina los ingredientes para rebozados.
- Acabados para rebozados.

13.3 Prepara cremas, mousses, postres helados, rellenos, glaseados, toppings y azúcares. 16%

- Selecciona ingredientes para cremas, mousses, postres helados, rellenos, glaseados, coberturas y azúcares
- Procesa ingredientes para cremas, mousses, postres helados, rellenos, glaseados, coberturas y azúcares
- Termina cremas, mousses, postres helados, rellenos, glaseados, coberturas y trabajos de azúcar

13.4 Armado de pasteles 10%

- Selecciona los componentes de la torta para el ensamblaje.
- Termina pasteles

13.5 Prepara pies y pasteles salados y dulces. 18%

- Selecciona ingredientes para pies y pasteles salados y dulces.
- Ensambla pies y pasteles salados y dulces.
- Cocina pies y pasteles salados y dulces.
- Acabados para pies y pasteles salados y dulces.

14. Preparación de chocolate 12%
    - Selecciona el chocolate y los ingredientes.
    - Procesa chocolate
    - Acabados chocolate

Habilidades:

1. Identificar y reportar peligros potenciales
2. Pasillos despejados y limpios
3. Estación de trabajo limpia
4. Mantener la estación de trabajo ordenada
5. Almacenar y encerrar productos peligrosos

	6. Almacenar equipos y utensilios peligrosos 7. Lista completa de tareas de limpieza diaria, semanal y mensual 8. Estaciones de trabajo seguras cuando no están en uso 9. Guardar equipo 10. Preparar, probar, etiquetar y almacenar 11. Limpieza y soluciones de saneamiento 12. Identificar la ubicación de las salidas de seguridad y zonas de seguridad 13. Identificar los procedimientos de emergencia 14. Localizar EPP y equipo de seguridad 15. Seleccionar EPP y equipo de seguridad 16. Seguir los procedimientos de lavado de manos 17. Asegúrese de que las uñas sean cortas 18. Seleccionar y utilizar herramientas y equipos controlar la temperatura del equipo 19. Seleccionar métodos de enfriamiento y recipientes 20. Tomar medidas correctivas 21. Lavarse las manos y cambiarse los guantes
Columbia Británica	**Desempeños:** Realiza funciones relacionadas con la seguridad y la higiene. 40% 1. Higiene, saneamiento y seguridad 9 % 1.1 Realiza funciones relacionadas con la seguridad y la higiene. 40% • Mantiene un ambiente de trabajo seguro. • Utiliza equipo de protección personal (EPP) y equipo de seguridad. • Mantiene la higiene personal. 1.2. Practica procedimientos de seguridad alimentaria. 60% • Mantiene la condición y la temperatura seguras del producto crudo y terminado • Enfría la comida rápidamente • Re-termaliza los alimentos • Previene la contaminación cruzada • Limpia herramientas y equipos. • Desinfecta herramientas y equipos. 2. Habilidades laborales comunes 7 % 2.1. Utiliza herramientas y equipos. 15% • Usa cuchillos

- Utiliza ollas, sartenes y utensilios.
- Utiliza equipos y electrodomésticos.

2.2 Organiza el trabajo 14%

- Organiza el lugar de trabajo de la cocina.
- Producción de horarios

2.3 Gestiona la información 11%

- Menú de planes y mise en place.
- Usa documentación

2.4 Gestiona productos 17%

- Pedidos de productos
- Recibe productos
- Almacena productos
- Mantiene el inventario

2.5 Realiza actividades de comercio 16%

- Usa recetas
- Realiza control de porciones
- Presenta producto terminado
- Utiliza alimentos de conveniencia

2.6 Adapta las prácticas de cocina para cumplir con los requisitos dietéticos. 15%

- Adapta las prácticas de la cocina para cumplir con los requisitos dietéticos.
- Selecciona los ingredientes para cumplir con los requisitos dietéticos.
- Prepara alimentos para cumplir con los requisitos dietéticos.

2.7 Utiliza técnicas de comunicación y tutoría. 12%

- Utiliza técnicas de comunicación.
- Utiliza técnicas de tutoría.

3. Producción 8 %

3.1 Prepara hierbas y especias 25%

- Selecciona hierbas y especias.
- Limpia hierbas
- Procesa hierbas y especias.

3.2 Prepara verduras 42%

- Selecciona verduras
- Limpia verduras
- Procesa vegetales
- Cocina verduras

- Acabados vegetales

3.3 Prepara fruta 33%

- Selecciona frutas
- Limpia frutas
- Procesa frutas
- Cocina frutas
- Acabados frutas

4. Caldos y sopas 8 %

4.1 Prepara fondos y caldos 49%

- Selecciona los ingredientes del caldo y caldo
- Procesa ingredientes de caldo
- Cocina fondos y caldos

4.2 Prepara sopas 51%

- Selecciona los ingredientes de la sopa.
- Procesa los ingredientes de la sopa.
- Cocina sopas
- Termina sopas

5. Salsas 9 %

5.1 Prepara espesantes y ligantes 29%

- Selecciona ingredientes espesantes y aglutinantes.
- Procesa ingredientes espesantes y aglutinantes.

5.2 Prepara salsas 71%

- Selecciona los ingredientes de la salsa.
- Procesa los ingredientes de la salsa
- Cocina salsas
- Acabados salsas

6. Queso, lácteos, lácteos alternativos a base de plantas, huevos y ovoproductos 7%

6.1 Utiliza queso, productos lácteos y productos lácteos alternativos a base de plantas. 49%

- Selecciona queso, lácteos e ingredientes alternativos a los lácteos de origen vegetal.
- Procesa queso, productos lácteos e ingredientes alternativos a productos lácteos de origen vegetal
- Acabados queso, lácteos y productos alternativos lácteos de origen vegetal

6.2 Prepara huevos y platos a base de huevo. 51%

	• Selecciona ingredientes para huevos y platos a base de huevo. • Procesa ingredientes para huevos y platos a base de huevos • Cocina huevos y platos a base de huevo. • Finaliza huevos y platos a base de huevo 7. Pastas, fideos, pastas rellenas y albóndigas 7 % 7.1 Prepara pastas y fideos 58% • Selecciona ingredientes de pasta y fideos. • Procesa pastas y fideos • Cocina pastas y fideos • Acabados pastas y fideos 7.2 Prepara pastas rellenas y dumplings 42% • Selecciona ingredientes de pasta rellena y bola de masa hervida • Procesa pastas rellenas y dumplings • Cocina pastas rellenas y albóndigas • Acabados pastas rellenas y albóndigas 8. Cereales, legumbres, semillas, frutos secos y proteínas alternativas 7 % 8.1 Prepara cereales y legumbres 39% • Selecciona cereales y legumbres • Procesa cereales y legumbres • Cocina cereales y legumbres 8.2 Prepara semillas y frutos secos 25% • Selecciona semillas y frutos secos. • Procesa frutos secos • Cocina frutos secos 8.3 Prepara proteínas alternativas 36% • Selecciona proteínas alternativas • Procesa proteínas alternativas • Cocina proteínas alternativas 9. Carnes, caza, aves, aves de caza y carnes variadas 11 % 9.1 Prepara carnes y carnes de caza 46% • Carnes selectas y carnes de caza • Procesa carnes y carnes de caza • Cocina carnes y carnes de caza • Acabados de carnes y carnes de caza 9.2 Prepara aves de corral y aves de caza 39%

	• Selecciona aves de corral y aves de caza
	• Procesa aves de corral y aves de caza
	• Cocina aves de corral y aves de caza
	• Acabados de aves de corral y aves de caza
	9.3 Prepara carnes variadas 15%
	• Selecciona carnes variadas
	• Procesa carnes variadas
	• Cocina carnes variadas
	• Acabados de carnes variadas
	10. Pescados y mariscos 10 %
	10.1 Prepara pescado de aleta 47%
	• Selecciona pescado de aleta
	• Procesa pescado de aleta
	• Cocina pescado de aleta
	• Acabados de pescado de aleta
	10.2 Prepara mariscos 53%
	• Selecciona mariscos
	• Procesa mariscos
	• Cocina mariscos
	• Acabados de mariscos
	11. Ensaladas y sándwiches 6 %
	11.1 Prepara bocadillos 32%
	• Selecciona los ingredientes del bocadillo
	• Procesa los ingredientes del bocadillo
	• Ensambla sándwiches
	• Cocina los ingredientes del bocadillo
	11.2 prepara ensaladas 38%
	• Selecciona los ingredientes de la ensalada
	• Procesa los ingredientes d de la ensalada
	• Acabados de la ensalada
	11.3 Prepara condimentos, conservas y aderezos 30%
	• Selecciona ingredientes para condimentos, conservas y aderezos
	• Procesa ingredientes para condimentos, conservas y aderezos
	12. Preparaciones especiales 5 %
	12.1 Prepara entremeses y otros bocadillos 34%

	• Selecciona los ingredientes de los entremeses y los bocadillos • Procesa los ingredientes de los entremeses y los bocadillos • Cocina los ingredientes de los entremeses y los bocadillos • Ensambla los entremeses y los bocadillos • Acabados de los entremeses y los bocadillos 12.2 Elabora embutidos y productos curados 28% • Selecciona ingredientes para embutidos y productos curados • Procesa los ingredientes para embutidos y productos curados • Cocina los ingredientes para embutidos y productos curados • Acabados para embutidos y productos curados 12.3 Prepara geles y glaseados 15% • Selecciona ingredientes para geles y glaseados. • Procesa los ingredientes para geles y glaseados. • Acabados para geles y glaseados. 12.4 Prepara adobos, aliños y salmueras 23% • Selecciona los ingredientes de la marinada, el aliño y la salmuera • Procesa los ingredientes de la marinada, el aliño y la salmuera 13. Repostería y postres dulces y salados 6 % 13.1 Elabora productos a base de masa 27% • Selecciona los ingredientes para la masa. • Procesa los ingredientes para la masa. • Cocina los ingredientes para la masa. • Acabados para la masa. 13.2 Elabora productos a base de rebozados 17% • Selecciona ingredientes para rebozados. • Procesa los ingredientes para rebozados. • Cocina los ingredientes para rebozados. • Acabados para rebozados. 13.3 Prepara cremas, mousses, postres helados, rellenos, glaseados, toppings y azúcares. 16% • Selecciona ingredientes para cremas, mousses, postres helados, rellenos, glaseados, coberturas y azúcares • Procesa ingredientes para cremas, mousses, postres helados, rellenos, glaseados, coberturas y azúcares

- Termina cremas, mousses, postres helados, rellenos, glaseados, coberturas y trabajos de azúcar

13.4 Armado de pasteles 10%

- Selecciona los componentes de la torta para el ensamblaje.
- Termina pasteles

13.5 Prepara pies y pasteles salados y dulces. 18%

- Selecciona ingredientes para pies y pasteles salados y dulces.
- Ensambla pies y pasteles salados y dulces.
- Cocina pies y pasteles salados y dulces.
- Acabados para pies y pasteles salados y dulces.

14 preparación de chocolate 12%

- Selecciona el chocolate y los ingredientes.
- Procesa chocolate
- Acabados chocolate

Habilidades:

1. identificar y reportar peligros potenciales
2. pasillos despejados y limpios
3. estación de trabajo limpia
4. mantener la estación de trabajo ordenada
5. almacenar y encerrar productos peligrosos
6. almacenar equipos y utensilios peligrosos
7. lista completa de tareas de limpieza diaria, semanal y mensual
8. estaciones de trabajo seguras cuando no están en uso
9. Guardar equipo
10. preparar, probar, etiquetar y almacenar limpieza y
11. soluciones de saneamiento
12. identificar la ubicación de las salidas de seguridad y zonas de seguridad
13. identificar los procedimientos de emergencia
14. localizar EPP y equipo de seguridad
15. seleccionar EPP y equipo de seguridad
16. seguir los procedimientos de lavado de manos
17. asegúrese de que las uñas sean cortas
18. seleccionar y utilizar herramientas y equipos controlar la temperatura del equipo
19. seleccionar métodos de enfriamiento y recipientes

	20. tomar medidas correctivaswash hands and change gloves 21. lavarse las manos y cambiarse los guantes

Otras referencias internacionales

WorldSkills	**Organización y gestión del trabajo (5%)** **Conocimiento** • Todas las reglamentaciones comerciales internas • La organización y estructura de la industria de servicios de hostelería y restauración • La importancia del trabajo en equipo eficaz • El uso y cuidado de las herramientas especiales que se utilizan en la gastronomía • El papel del chef profesional en la producción de menús y platos en un entorno empresarial • La importancia del desarrollo profesional continuo para mantener el conocimiento de las tendencias y modas actuales dentro de las artes culinarias • Cómo planificar un menú bien balanceado para una variedad de ocasiones y situaciones y dentro de las restricciones y presupuestos determinados **Desempeño** • Mantener los estándares de calidad a lo largo de la producción, incluso bajo presión. • Preparar planes de trabajo para platos individuales y programar horarios para la preparación de un menú. Planifique el trabajo diario para sí mismo y para los demás • Coordine todas las tareas preparatorias (mise-en place) antes del servicio • Priorice el trabajo para diferenciar los problemas importantes de los menos importantes • Optimizar el flujo de trabajo • Funcionar de manera eficaz en todas las áreas de la cocina • Dar cuenta del tiempo y recursos de personal • Detectar conflictos, abordarlos y encontrar soluciones con el equipo • Aplicar prácticas ambientalmente sostenibles de ahorro de energía al usar equipos de cocina • Operar todo el equipo y la tecnología de cocina comercial de forma adecuada y segura • Aplicar los requisitos legales para la descripción y venta de los elementos del menú • Sea receptivo y flexible ante situaciones imprevistas • Adapte los métodos de trabajo a las situaciones dadas y sea un miembro eficaz del equipo • Haga sugerencias para mejorar los procedimientos operativos • Cree y adapte recetas con sus propias ideas y desarróllelas aún más

• Demuestre una sensación y comprensión de los ingredientes y ser capaz de crear platos sin recetas

• Tratar todos los productos con respeto y aplicar ingenio económico sostenible

• Juzgar la capacidad de desempeño personal y evitar el estrés innecesario

• Establecer objetivos de forma independiente y lograrlos

Atención al cliente y comunicaciones (5%)

Conocimiento

• Las características de los diferentes tipos y estilos de servicio de alimentos y cuándo se usaría cada uno de ellos de forma apropiada

• El impacto de los diversos tipos de servicio de alimentos en la producción de alimentos

• La importancia del menú como herramienta de ventas y comunicación

• Requisitos legales y restricciones en la promoción materiales y presentación del menú

• La importancia de la apariencia cuando está a la vista del público y cuando trata con los clientes

• La importancia de una comunicación eficaz dentro del equipo, con los clientes y los contratistas

Desempeño

• Prestar atención a su propia limpieza, higiene personal y apariencia profesional (incluido el código de vestimenta) en todo momento

• Prestar atención a la limpieza y apariencia del área de trabajo en todo momento

• Comunicarse de manera efectiva con colegas, equipos y clientes

• Hacer uso de un menú como una herramienta de ventas y comunicación

• Verificar que los platos producidos coincidan con la descripción del menú

• Aplicar estilos de servicio de alimentos apropiados a la situación y la clientela

• Poner el servicio al cliente en el centro de la toma de decisiones y actividades

• Brindar asesoramiento y orientación sobre asuntos culinarios a la gerencia, colegas, y clientes

• Proponer soluciones y discutir con una actitud orientada a objetivos, llegando a soluciones acordadas

• Planificar e implementar promociones de comidas

• Planificar e implementar tiempos para la prestación del servicio

Higiene alimentaria y salud, seguridad y medio ambiente (15%)

Conocimiento

•Legislación y buenas prácticas relacionadas con la compra, almacenamiento, preparación, cocción y servicio de alimentos

• Legislación y buenas prácticas para prácticas seguras de trabajo en una cocina y para el uso de equipos comerciales de catering

• Las causas del deterioro de los alimentos

• Indicadores de calidad para productos frescos y conservas

Desempeño

• Trabajar de manera higiénica y practicar procedimientos de degustación de alimentos higiénicos

• Mantener la estación de trabajo, el almacenamiento y las áreas de desechos limpias, ordenadas y ordenadas

• Practicar la seguridad alimentaria durante el almacenamiento, la preparación, la cocción y el servicio (se aplican los principios HACCP)

• Evitar la contaminación cruzada, refrigerador contaminación por goteo y abuso de tiempo y temperatura

• Almacene todos los alimentos contenidos, cubiertos, etiquetados y fechados

• Almacene todos los productos, herramientas y equipos que no sean alimentos de forma segura e higiénica

• Asegúrese de que todos los equipos y áreas de trabajo se limpien con los más altos estándares

• Trabaje con seguridad y respetar las normas de prevención de accidentes

• Usar todas las herramientas y equipos de manera segura y de acuerdo con las instrucciones del fabricante

• Promover la salud, la seguridad y la higiene ambiental y alimentaria en el entorno de trabajo

Ingredientes y elaboración de menús (5%)

Conocimiento

• Los precios de mercado de los ingredientes y la correlación entre precio y calidad

• La naturaleza y los tipos de ingredientes utilizados en la cocina

• Disponibilidad y valor estacional del producto

• La correlación entre la calidad del producto, la sofisticación del menú y el nivel gastronómico

• Las propiedades nutricionales de los ingredientes

• La física impacto nutricional de los métodos de cocción

• Regulaciones y restricciones de importación que se aplican a algunos ingredientes

• Tipos y estilos de menú

• Equilibrio en la compilación del menú

• Cuestiones relacionadas con la sostenibilidad y la ética al obtener ingredientes

• El impacto de la cultura, la religión, las alergias, las intolerancias y la tradición en dieta y cocina

Desempeño

• Asesorar sobre la adquisición de ingredientes y equipos

• Seleccionar estándares de calidad de productos apropiados para menús, presupuestos y situaciones

• Reconocer y cumplir con el etiquetado de ingredientes

• Aplicar principios nutricionales para cumplir con las expectativas y requisitos de los huéspedes

• Identificar el estado de calidad de los ingredientes y reconocer los signos de calidad y frescura, p. apariencia, aroma, estructura, etc.

• Evaluar y rechazar productos de calidad inferior

• Seleccionar productos apropiados para comidas especiales

• Componer menús para una variedad de situaciones y ocasiones

• Ser preciso en la preparación del menú y tener en cuenta las declaraciones obligatorias, como la información dietética y de alergias.

• Compilar menús para una variedad de ocasiones y entornos.

Preparación de ingredientes (25%)

Conocimiento

• La importancia de utilizar carnes, aves, caza, vísceras, pescados y mariscos, huevos, productos lácteos, frutas y verduras ambientalmente sostenibles y de origen local actualmente en temporada.

• La importancia de ordenar y preparar solo lo que se necesita para producir suficiente producción para un menú

• La estructura de una canal y un ave entera o un ave de caza

• Métodos de despiece y preparación de la carne para cocinar con un desperdicio mínimo

• La gama de carnes, caza, y aves de corral y sus mejores usos

• Cortes de carne, aves y caza comúnmente utilizados en la cocina y la reutilización de desperdicios y recortes

• La gama de despojos y sus usos adecuados

• La gama de pescados y mariscos disponibles y sus usos adecuados

• Cortes de pescado utilizado en la cocina, y la reutilización de desperdicios y recortes

• Métodos de preparación de pescado y mariscos para cocinar

• Métodos de preparación y uso de huevos

• La gama de productos lácteos disponibles y sus usos y reutilizaciones adecuados

• La gama de frutas, ingredientes para ensaladas y verduras disponibles, sus métodos de preparación y la reutilización de desperdicios y recortes

• Cortes de verduras aceptados y sus usos

• Los métodos para hacer caldos, sopas y salsas y sus usos

• La m métodos de elaboración de pasteles, productos de panadería y postres

• Los métodos de elaboración de pastas y otros productos farináceos

• Los equipos y herramientas utilizados en carnicería, pescadería y la preparación de ingredientes

• El uso y cuidado seguro de herramientas, especialmente cuchillos

• La separación de residuos para reciclaje y compostaje

Desempeño

• Tomar decisiones ambientalmente sostenibles y usar carne, aves, caza, vísceras, mariscos, huevos, productos lácteos, frutas y verduras de origen local que estén actualmente en temporada.

• Ordene y prepare solo lo que se necesita para producir suficiente producción para un menú

• Calcule, mida y pese las cantidades correctas de productos

• Aplique excelentes habilidades con el cuchillo y técnicas de corte comunes

• Deshuese los cortes de carne, aves y caza y prepárelos para su posterior procesamiento, y reutilizar cualquier desperdicio y recortes

• Recortar y atar carnes, aves y caza • Preparar, fraccionar y filetear cortes de carne, aves y caza

• Preparar despojos

• Preparar pescado entero para su posterior procesamiento: escamar, quitar las entrañas, filetear y reutilizar cualquier desperdicio y recortes

• Preparar porciones aceptadas de pescado para su posterior procesamiento y cocción

• Preparar mariscos

• Preparar y usar huevos

• Preparar y usar productos lácteos

• Preparar frutas, ingredientes para ensaladas y vegetales

• Preparar caldos, sopas, salsas, adobos, acompañamientos y aderezos

• Planifique y ensamble la mise en place para el menú en su totalidad con un desperdicio mínimo

• Reutilice y utilice desperdicios, adornos y mise en place no utilizados para otras aplicaciones

• Hacer preparaciones para la producción de productos de pastelería, panadería y postres

• Producir una variedad de pastas y otros artículos farináceos

• Separar los residuos para reciclar y compostar

Producción de alimentos y aplicación de métodos de cocción (15%)

Conocimiento

• La gama de métodos de cocción húmedos, secos y no térmicos disponibles y sus usos apropiados para varios ingredientes y menús

• Los efectos de la cocción en los ingredientes

• El montaje de platos para la presentación de alimentos y postres fríos

• Tipos de salsas frías y calientes utilizados en la cocina profesional y metodología de elaboración de las salsas

• Tipos de sopas calientes y frías utilizados en la cocina profesional y metodología de elaboración de las sopas

• Guarniciones clásicas y ampliaciones de platos básicos

Desempeño

• Seleccione el equipo de cocción apropiado para cada método de cocción

• Aplique los métodos de cocción correctos para cada ingrediente y plato

• Aplique una gama completa de métodos de cocción, maximizando la frescura y el valor nutricional del ingrediente

• Controle los tiempos y temperaturas de cocción para que no se sequen, cocine demasiado o queme cualquier cosa

• Combine y aplique varios métodos de cocción simultáneamente

• Tenga en cuenta la contracción durante la cocción

• Siga recetas, adaptándolas según sea necesario y calcule los ingredientes en función de las cubiertas requeridas

• Combine ingredientes y arme los platos para lograr el resultado requerido para la presentación de alimentos y postres fríos

• Produzca una amplia gama de platos que incluyen:

    • Sopas y salsas (ya sea calientes y/o frías)

- Entrantes (ya sean calientes y/o fríos)
- Ensaladas y entremeses
- Platos de pescado y marisco
- Platos de carne, aves, caza y vísceras
- Platos de verduras y vegetarianos
- Platos especiales e internacionales
- Arroces, pastas y platos farináceos
- Platos de huevo
- Pastelería, productos de panadería, dulces y postres

• Preparar y cocinar platos complejos combinando ingredientes para producir platos interesantes e innovadores con varios sabores y texturas (incluyendo calientes, fríos, crujientes, suaves, húmedos, secos)

• Preparar y cocinar varios ingredientes hasta el punto requerido de cocción

• Preparar platos regionales, nacionales e internacionales usando recetas

• Preparar y cocinar platos para una variedad de comidas que incluyen desayuno, almuerzo, merienda, merienda y cena

• Aplicar tecnologías y metodologías modernas en los alimentos producción

Presentación de platos (20%)

Conocimiento

• La importancia de la presentación de los alimentos como parte de la experiencia de la comida

• La gama de platos para servir, platos y otros equipos de presentación disponibles

• Tendencias en la presentación de los alimentos

• Estilos de servicio de alimentos y su impacto en la presentación de los platos

• Guarniciones y acompañamientos para platos tradicionales

• La importancia del emplatado limpio, el rebanado limpio y la precisión de las habilidades técnicas en la presentación visual con equilibrio de color y armonía de ingredientes.

• La importancia de la reproducción de platos y el control de porciones en restaurantes comerciales y operaciones de catering

• La importancia del equilibrio nutricional y maximizar la frescura y el valor nutricional del ingrediente

Desempeño

• Reparta los componentes en el rendimiento requerido y reproduzca porciones, ingredientes y guarniciones en todos los platos

• Produzca armonía de ingredientes, colores, métodos de preparación y técnicas de emplatado

• Muestre técnicas complejas y habilidades técnicas en la presentación del plato

• Presente platos fríos y ensaladas variadas

• Presente alimentos para buffet calientes y fríos y entornos de autoservicio

• Prepare guarniciones comestibles aceptables y utilícelas para una presentación eficaz de los platos

• Ajuste los estilos de preparación y emplatado a los métodos de servicio

• Pruebe los platos y aplique condimentos, hierbas y especias para lograr un sabor equilibrado de sabor y aroma

• Presente la comida de manera atractiva para mejorar la experiencia de la comida y la apreciación de la comida por parte del cliente

• Presente la comida utilizando equipo de servicio como platos planos, soperas, platos, etc.

• Presente platos emplatados en platos o platos de servicio adecuados para proporcionar una apariencia atractiva y agradable

Compra, almacenamiento, costeo y control de alimentos (10%)

Conocimiento

• Disponibilidad estacional y variaciones de precios de los ingredientes

• El proceso de mercado de la mercancía común

• La gama y las ventajas de los proveedores locales, nacionales e internacionales

• Condiciones comunes de pago y envío

• El proceso para pedir productos y equipos

• Los factores que influyen en el precio del menú

• Los métodos para calcular el precio de venta en función del costo de los ingredientes

• La importancia de la economía y la eficiencia en la preparación de los alimentos

• La importancia de la sostenibilidad, el impacto ambiental y la huella de carbono causada por sus elecciones.

• Soluciones de productos como programas de recetas, menús, sistemas de mercancías, sistemas de banquetes, etc.

• Las soluciones de almacenamiento de alimentos disponibles

Desempeño

• Seleccionar proveedores en función de la calidad, el servicio, la variedad y el precio

• Preparar pedidos diarios

	• Seleccionar/ordenar con precisión los alimentos y artículos consumibles requeridos para satisfacer las necesidades del negocio • Asegurar los mejores precios, servicio y calidad de los proveedores • Completar órdenes de compra y enviar las órdenes de compra en línea a tiempo • Recibir los bienes y asegurarse de que la cantidad de entrega sea correcta y que los bienes sean correctos y de calidad aceptable. • Verifique la documentación de entrega con la documentación del pedido para ver si hay variaciones. • Almacene correctamente todos los alimentos frescos, congelados, refrigerados ya temperatura ambiente, asegurándose de que se mantengan las temperaturas y condiciones de almacenamiento adecuadas, y que todos los productos estén adecuadamente cubiertos, etiquetados y fechados. • Dar cuenta de las pérdidas de almacenamiento • Estimar el costo de almacenamiento • Alinear las órdenes de compra con la capacidad de almacenamiento • Completar los registros de pedidos, control y existencias manualmente o mediante el uso de TI • Calcular los costos de materiales y los precios de venta para alcanzar las ganancias requeridas en la cocina • Supervisar y adaptar los alimentos producción y control de porciones para mantener los márgenes de ganancia requeridos • Controle el desperdicio al estimar correctamente las cantidades de preparación requeridas y al no pedir en exceso

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0127. Preparación de alimentos. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/c9e93cc0-bf4b-43a9-9b92-1907520193db
Estados Unidos	
California	California Restaurant Association https://www.calrest.org/food-safety/california-food-handler-card Senado de California https://openstates.org/ca/bills/20092010/SB602/ ServSafe https://www.servsafe.com/ServSafe-Food-Handler

Illinois	Programas de Certificación de Protección de Alimentos. Disponible en: http://www.foodprotect.org/media/managercert/fpmcc-standard-10-26-21.pdf https://aaafoodhandler-v4.s3.amazonaws.com/public/ansi-approved-aaa-42131e4585c93fc211fc0466ff57db26.pdf https://aaafoodhandler.com/food-manager-certification https://aaafoodhandler.com/food-manager-exam-policies-and-procedures
Nevada	Manual de capacitación para manipuladores de alimentos http://www.southernnevadahealthdistrict.org/download/food-handler-training/translations/SNHD_2018_FoodHandlerTrainingBook_Spanish.pdf 360 Training https://www.360training.com/learn2serve/food-handler/Nevada
Texas	Federación Culinaria Estadounidense, Inc. (ACF) Disponible en: https://www.acfchefs.org/ACF/Certify/Levels/Savory/CCC/ACF/Certify/Levels/CCC/ https://www.acfchefs.org/ACF/Certify/Exams/WrittenExams/ACF/Certify/WrittenExams/ https://www.onetonline.org/link/localcert/35-1011.00 https://www.onetonline.org/link/summary/35-1011.00 https://www.onetonline.org/link/updates/35-1011.00 https://www.careeronestop.org/Credentials/Toolkit/find-certifications.aspx?keyword=35-1011.00&direct=0&ajax=0&lang=es&certid=13841-A https://www.dropbox.com/scl/fo/r97lxtxensb6xfyr4s3kd/h?dl=0&rlkey=hlxsb04ocx18krcusgih9nbfq
Washington	Código Revisado de Washington https://app.leg.wa.gov/rcw/default.aspx?cite=69.06 Código Administrativo de Washington https://app.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=246-217 Departamento de Salud del Estado de Washington https://doh.wa.gov/community-and-environment/food/food-worker-and-industry/food-safety-rules Manual para trabajadores del sector de alimentos de Washington https://fwcprodstorage.s3.us-west-2.amazonaws.com/FWC+Manual+PDFs/es/WashingtonStateFoodWorkerM.pdf

Canadá

Alberta	Estándar Ocupacional Red Seal. Cocinero. Disponible en: https://www.red-seal.ca/_conf/assets/custom/docms/cook_rsos2020_eng.pdf https://tradesecrets.alberta.ca/trades-in-alberta/designated-trades-profiles/ https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/cook/#noc-codes https://alis.alberta.ca/occinfo/certifications-in-alberta/cook/

	https://tradesecrets.alberta.ca/trades-in-alberta/profiles/018/
Columbia Británica	Estándar Ocupacional Red Seal. Cocinero. Disponible en: https://www.red-seal.ca/_conf/assets/custom/docms/cook_rsos2020_eng.pdf https://skilledtradesbc.ca/sites/default/files/program-information/soa-challenge-instructions-september-2019_11.pdf
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	WorldSkills. Cooking. Disponible en: https://api.worldskills.org/resources/download/12363/14936/15864?l=en

IV.1.2 ESTÁNDAR SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOTELERÍA

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizar actividades en el área operativa en los departamentos de recepción, reservaciones, grupos y convenciones, bell boys, cubriendo las expectativas del sector hotelero que se demandan en la actualidad.

Ocupaciones asociadas	Coordinador de restaurant bar; jefe de meseros; jefe de servicio a huéspedes; jefe de personal de motel; recepcionista de hotel.			
	SINCO (1712). Coordinadores y jefes de área de restaurantes y hoteles.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	72	721	7211	72111

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC0667	2	Voluntario	2015	2	3
	EC0045	2	Voluntario	2008	3	NA

Estados Unidos						
California	OEWDHI COHS-H&L	2	Voluntario Voluntario	NA 2011	NA NA	NA
Illinois*	FDC	2	Obligatorio	NA	1	NA
Nevada	CTE-HT	3	Voluntario	2012	NA	NA
Texas	HTMP	5	Obligatorio	NA	3	2
Washington	HOST	2	Voluntario	2011	NA	NA
Canadá						
Alberta	NOC 6525	5	Voluntario	NA	5	4
Columbia Británica	NOC 6313	5	Voluntario	NA	NA	4
Otras referencias internacionales						
WorldSkills	WSOS56	NA	Voluntario	2022	2	NA

* No existe un estándar de competencias para trabajadores en hotelería, sin embargo, es requisito contar con un certificado en prevención de incendios.

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Tiene como propósito evaluar la capacidad real del candidato mediante criterios de conocimiento, desempeño y producto, teniendo en cuenta que su función individual es la resultante de las funciones que realiza un prestador de servicios de hospedaje, realizar actividades en el área operativa en los departamentos de recepción, reservaciones, grupos y convenciones, “bell boys”, cubriendo las expectativas del sector hotelero, apegándose a las normas de seguridad e higiene de la empresa.
Estados Unidos	
California	La Iniciativa de hospitalidad de OEWD se asocia con instituciones de capacitación para brindar educación, capacitación y asistencia laboral tanto a quienes buscan trabajo, como a los empleadores en el sector de la hospitalidad. El programa de Certificado en Hospitalidad y Ocio prepara a los estudiantes para carreras en las industrias de eventos, ocio, servicios de alimentos, turismo y hospitalidad. El

	programa enseña servicio al cliente, habilidades personales y profesionales utilizadas en una amplia variedad de lugares y entornos. Esta es una excelente opción para quienes ya trabajan en la industria y desean postularse para puestos gerenciales, o para quienes están interesados en iniciar nuevas carreras.
Illinois	El Capítulo 90 del Código Municipal de Chicago requiere que cualquier hotel con alojamiento para 20 o más huéspedes proporcione recepcionistas de servicio continuo en todo momento en que el edificio esté abierto y ocupado por el público. Según la ordenanza municipal, se requiere que un recepcionista esté certificado por la Oficina de Prevención de Incendios del Departamento de Bomberos de Chicago.
Nevada	El programa de Hospitalidad y Turismo brinda a los estudiantes una introducción a muchas áreas profesionales en el campo de la hospitalidad. Los estudiantes aprenderán los roles laborales en viajes y turismo, operaciones hoteleras, alimentos y bebidas y planificación de eventos. Los estudiantes serán introducidos al negocio de la hospitalidad y los conceptos de mercadeo, así como el servicio al huésped.
Texas	La certificación "Certificado Profesional en Gestión Hotelera y Turística" (HTMP) reconoce el conocimiento de los estudiantes sobre los conceptos clave de gestión hotelera. Para obtener la certificación, se espera que los estudiantes completen 100 horas de experiencia laboral remunerada o no remunerada en una o más de las siguientes áreas de calificación: 1. Alojamiento: hoteles, resorts, moteles, hostales, alquileres de vacaciones, propiedad de vacaciones, propiedades de alojamiento y desayuno, vehículos recreativos y campamentos. 2. Alimentos y bebidas: restaurantes, servicio completo, alta cocina, servicio rápido, instalaciones para banquetes, salones 3. Transporte: líneas aéreas, líneas de cruceros, ferrocarril, alquiler de automóviles, operadores turísticos/autocares, líneas de autobús, taxis Atracciones: parques temáticos, zoológicos, parques nacionales/estatales/locales, maravillas naturales, sitios patrimoniales
Washington	Hospitalidad y Turismo (HOST) es el negocio más grande del mundo. De hecho, el 20% de todos los trabajos en el planeta están relacionados con la hospitalidad y el turismo de alguna manera. Muchos de los trabajos disponibles en hotelería y turismo son áreas de nicho que exigen una mente creativa. Se espera que el estudiante sea lo suficientemente creativo como para elaborar su propio plan de aprendizaje, con la ayuda de una gran cantidad de profesionales calificados de la industria.
Canadá	

Alberta	Los gerentes generales y los ejecutivos de hospitalidad brindan liderazgo en todos los niveles de una operación de hospitalidad. Establecen la visión y guían a su personal para ejecutarla. Su dedicación a la industria hotelera es evidente en la forma en que buscan educación continua, administran a sus empleados y aseguran el éxito financiero de la propiedad. El Administrador Certificado de Hotel es una prestigiosa certificación que reconoce estas habilidades de liderazgo y gestión.
Columbia Británica	El certificado de asociado de Turismo y Hospitalidad de BCIT se enfoca en el negocio del turismo y lo preparará para desempeñar un papel en la tercera industria más grande de B.C. También desarrollará una sólida comprensión de los conceptos comerciales básicos, incluidos marketing, finanzas y liderazgo. El turismo se está convirtiendo rápidamente en uno de los principales motores económicos de la provincia de la Columbia Británica y ha resistido los desafíos mundiales del pasado. Si bien la industria está en modo de recuperación, no hay mejor momento para mejorar su comprensión de cómo funciona el turismo. BCIT le proporcionará las habilidades necesarias para convertirse en un líder en la industria del turismo, tanto a nivel mundial como local, a medida que nos recuperamos de la reciente recesión. Ir a la universidad es una experiencia que cambia la vida. Un certificado de asociado de turismo y hospitalidad de BCIT le proporcionará una caja de herramientas de negocios completa y elementos esenciales de liderazgo para crear la carrera profesional de su elección

Otras referencias internacionales

WorldSkills	El papel del Recepcionista de Hotel es clave en todo establecimiento hotelero. En el área de recepción del hotel, los huéspedes reciben su primera impresión del hotel y, por lo tanto, de su probable experiencia hotelera. Aquí es donde se establece la comunicación principal con el personal del hotel. La calidad, cortesía y rapidez del servicio pueden marcar una gran diferencia, positiva o negativamente, en la relación del huésped con el hotel y en su satisfacción durante su estancia. Esto, a su vez, afecta la reputación del hotel y la repetición de negocios.

Criterios de evaluación

México

CONOCER	**Prestación de los servicios de hotelería**

Desempeño:

1. Realiza la reservación de un huésped/ cliente:

• Describiendo los tipos de habitaciones y sus tarifas

• Comunicándose con el huésped en español e inglés y con la fraseología determinada por las políticas y procedimientos del lugar que provee los servicios

• Registrando la reservación en el sistema PMS del establecimiento, con el nombre del huésped responsable, número de huéspedes que ocuparán la habitación, nacionalidad, fecha de entrada y de salida, tipo de habitación, tarifa, forma y condiciones de pago de la reservación, otros servicios solicitados por el huésped y canal empleado para recibir la reservación

• Aplicando cambios/ cancelación de las reservaciones solicitadas por los huéspedes / clientes conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento

• Cumpliendo con el protocolo en materia de confidencialidad de la información del huésped / cliente conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento

2. Atiende al huésped durante su alojamiento:

• Resolviendo las solicitudes y sugerencias del huésped/ cliente, conforme a las políticas y procedimientos del establecimiento

• Asegurándose de atender las quejas del huésped/ cliente, de acuerdo con las políticas del establecimiento

• Verificando que las solicitudes normales y especiales del huésped sean resueltas, de acuerdo con las políticas del establecimiento

3. Gestiona la salida del huésped:

• Registrando la salida del huésped en el PMS, de acuerdo con las políticas del establecimiento

• Corroborando que los datos de facturación / nota sean los solicitados por el huésped / cliente

• Solicitando la verificación de la habitación con el área/ departamento correspondiente de acuerdo con las políticas del establecimiento

• Aplicando la encuesta de satisfacción del cliente, determinada por el establecimiento

• Empleando el protocolo de salida y despedida para un huésped/ cliente, de acuerdo con las políticas del establecimiento

4. Orienta al huésped/cliente sobre el patrimonio turístico:

• A la llegada y salida del establecimiento de hospedaje

• Utilizando el protocolo de promoción de servicios turísticos del establecimiento

	• Explicando sobre la preservación y cuidado del patrimonio natural y cultural conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento. 5. Promociona el catálogo de atractivos y servicios turísticos: • Informando al huésped sobre las características del patrimonio y servicios turísticos • Promoviendo las actividades recreativas y culturales del establecimiento • Brindando información sobre el requerimiento del cliente • Compartiendo información con alternativas para el huésped/ cliente 6. Atiende los servicios de conserjería: • Proporcionando información sobre la solicitud del cliente conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento • Atendiendo solicitudes especiales de acuerdo con los requerimientos del huésped / cliente conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento • Utilizando los sistemas de tecnologías de información y comunicación para búsqueda de información • Comunicándose con el huésped con la fraseología determinada por las políticas del establecimiento, en español e inglés 7. Determina los precios al público de los productos y servicios: • Consultando las fuentes oficiales del hotel sobre precios de los productos y servicios • Recabando datos completos del prospecto • Recabando datos generales de los productos y servicios solicitados • Canalizando la solicitud al área correspondiente conforme a las políticas del establecimiento 8. Promueve servicios adicionales relacionados con el hospedaje: • Describiendo los planes, paquetes, servicios y tarifas, que ofertan los establecimientos de hospedaje • Utilizando las tecnologías de información para conjuntar otros productos que complementen los servicios de hospedaje conforme a las políticas del establecimiento • Comunicándose con el huésped en español e inglés conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento • Proporcionando datos de sitios de interés al huésped/ cliente de acuerdo con los requerimientos solicitados • Verificando con el huésped/ cliente haber cumplido/ satisfecho sus requerimientos conforme a los procedimientos y políticas del establecimiento. 9. Asiste en la planeación de eventos:

• Participando en la definición de cotizaciones para eventos de acuerdo con las políticas del establecimiento

• Utilizando las tecnologías de la información para investigar y aportar a la cotización del evento

• Expresándose con el cliente en español e inglés, y con la fraseología determinada por las políticas del establecimiento

• Verificando con el cliente haber cumplido/ satisfecho sus requerimientos, conforme a las políticas del establecimiento

10. Asiste en la organización de grupos y convenciones:

• Vendiendo los eventos y convenciones con base en los requerimientos del cliente, en apego a las normas de seguridad e higiene y políticas del establecimiento

• Auxiliando en el manejo de grupos, de acuerdo con las políticas del establecimiento

• Atendiendo los requerimientos, prioridades y tiempos establecidos por el cliente de acuerdo con las políticas del establecimiento

• Empleando las tecnologías de información para el proceso de atención al cliente durante el evento

• Integrándose en equipos de trabajo para la organización del evento solicitado por el huésped/cliente

• Verificando con el cliente haber cumplido/ satisfecho sus requerimientos conforme al convenio / contrato de servicio y políticas del establecimiento

Productos:

1. El registro del huésped elaborado:

• Está ingresado al PMS utilizado por el establecimiento

• Contiene los datos completos proporcionados por el huésped y requeridos por el hotel

• Indica la forma de pago o garantía de los servicios solicitados

• Contiene la firma del huésped titular

2. El reporte del turno elaborado:

• Contiene la fecha y turno reportado

• Describe el número de habitaciones ocupadas, reservadas e inactivas

• Desglosa las formas de cobro y montos recaudados, conforme a las políticas y procedimientos del establecimiento

• Contiene la firma del responsable del reporte

3. El paquete promocional de actividades recreativas y culturales elaborado:

• Describe los inventarios de atractivos y servicios turísticos

• Establece el contenido del paquete

• Incluye horarios y días de operación y las temporadas

• Contiene las rutas

• Desglosa los precios

• Describe la estrategia de comercialización

• Menciona la vigencia

• Enlista las restricciones

• Incluye datos de contacto

4. El Paquete de comercialización de los servicios que ofrece el establecimiento elaborado:

• Contiene los productos y servicios con una propuesta de comercialización

• Desglosa la propuesta de precios para la prestación del servicio y/o producto turístico

• Establece el potencial de venta

• Especifica la estrategia de implementación

5. El reporte de comercialización de los servicios de organización de eventos y convenciones elaborado:

• Establece la fecha de elaboración y período del reporte

• Describe los aspectos reportados por los departamentos relacionados

• Incluye el anteproyecto para la venta de eventos y convenciones

• Contiene la firma del responsable del reporte

6. El reporte del resultado de la verificación realizada, elaborado:

• Establece el horario y período de la verificación

• Menciona los resultados de la verificación

• Describe los resultados de satisfacción del cliente

• Incluye la propuesta de mejora de atención al cliente

• Cuenta con el resumen de actividades realizadas durante el período determinado por el establecimiento

• Contiene el nombre y firma del responsable

Conocimientos:

1. Manejo de posibles llamadas de amenaza y extorsión

Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal

Desempeño:

1. Verifica la bitácora de recepción:

• Al iniciar el turno de trabajo

• Revisando las actividades a realizar y pendientes de trabajo del turno

2. Verifica el reporte de llegadas programadas en el sistema de operación:

• Corroborando las llegadas del día, fechas de estancia y la frecuencia con la que se hospeda el huésped en el establecimiento

• Revisando las características con las que debe de contar la habitación reservada por el huésped

3. Confirma el pago provisional del huésped:

• Comprobando en el sistema de operación que el tipo de garantía de pago de la reservación esté registrado

4. Dispone de las tarjetas de registro para las llegadas esperadas de huéspedes:

• Imprimiéndolas con la información personal del huésped

• Anexándole la llave de la habitación en caso de que haya disponibilidad de habitaciones

5. Reporta faltantes/sobrantes de dinero en el fondo de caja:

• Inmediatamente después de percatarse del faltante/sobrante de dinero

• Notificando al jefe inmediato sobre el faltante/sobrante de dinero

6. Recibe al huésped:

• Dándole la bienvenida al establecimiento

• Ofreciéndole sus servicios

7. Verifica la reservación del huésped:

• Cotejando los datos del huésped con los descritos en la reservación

• Corroborando las fechas de la estancia del huésped

• Revisando las notas generales de la reservación

8. Realiza el check-in del huésped:

• Solicitando al huésped una identificación y el llenado de la tarjeta de registro

• Corroborando los datos y los requerimientos del huésped incluidos en la tarjeta de registro

• Validando la información de la tarjeta de registro con la firma del huésped

• Proporcionando al huésped información sobre los servicios que presta el establecimiento y sobre los servicios externos

• Revisando en el sistema de operación la forma de pago

• Requiriéndole al huésped la forma de pago

• Otorgando la llave de la habitación al huésped

	• Ofreciendo al huésped asistencia para el traslado de su equipaje y para la ubicación de su habitación 9. Atiende las solicitudes, necesidades y quejas del huésped: • Confirmando con el huésped sus solicitudes, necesidades y quejas • Verificando que lo solicitado esté de acuerdo con los servicios con los que dispone el establecimiento y a los servicios contratados; • Proporcionando al huésped lo solicitado • Canalizándolas con el área correspondiente cuando no estén dentro de sus funciones 10. Cambia divisas y cheques de viajero al huésped: • Verificando que la divisa es aceptada por el establecimiento • Corroborando que el tipo de cambio esté actualizado • Comprobando la autenticidad de la divisa y su estado de conservación de acuerdo con el procedimiento determinado por el establecimiento • Solicitando el número de habitación y la firma del huésped • Registrando el cambio de divisa en el sistema de operación • Cambiando la divisa con el dinero del fondo de caja • Depositando las divisas en la caja de seguridad 11. Realiza el check out del huésped: • Confirmando el balance de los cargos por los servicios prestados • Solicitando al huésped la liquidación de la cuenta en caso de no haberla saldado con antelación • Verificando en el sistema de operación que los consumos y servicios prestados durante la estancia del huésped estén saldados • Ingresando al sistema de operación la forma de pago y requerimientos especiales del huésped durante su estancia • Dando salida a la habitación en el sistema de operación 12. Ajusta cargos por los servicios prestados, rechazados por el huésped: • Corroborando en el sistema de operación que los cargos rechazados por el huésped efectivamente hayan sido realizados • Recabando la información de los reportes de los servicios otorgados por el establecimiento • Elaborando el recibo correspondiente de acuerdo con lo determinado por el establecimiento • Solicitando la firma de autorización del ajuste 13. Despide al huésped:

• Agradeciéndole su estancia en el establecimiento

• Solicitándole comentarios sobre los servicios prestados por el establecimiento

• Invitándolo a regresar al establecimiento

• Ofreciéndole asistencia para el traslado de su equipaje

Productos:

1. El fondo de caja verificado:

• Tiene la cantidad de dinero reportada por el turno anterior

• Incluye los misceláneos y vales autorizados por el establecimiento

2. La habitación asignada para huésped:

• Tiene el estatus de asignable en el reporte del ama de llaves

• Cumple con los requerimientos solicitados por el huésped

3. La tarjeta de registro verificada:

• Contiene la información personal del huésped

• Incluye nombre y firma de los adultos y el número de personas que ocupan la habitación

• Presenta los días de la estancia del huésped en el establecimiento

• Tiene los datos de quien realizó la reservación

4. La información actualizada del huésped en el sistema de operación:

• Contiene su información personal

• Incluye las tarifas, número de noches, número de personas, tipo de habitación y registro de la identificación otorgada al huésped

5. Los misceláneos elaborados:

• Incluyen el número de habitación, fecha, nombre y firma del huésped

• Tienen el concepto y el monto del mismo

• Indican el nombre y firma de quién lo elaboró

• Contienen la firma de autorización del jefe inmediato

6. Los vales elaborados:

• Indican el concepto y el monto del mismo

• Incluyen el nombre y firma de quién lo elaboró

• Tienen la firma de autorización del jefe inmediato

7. La factura de los servicios prestados por el establecimiento elaborada:

• Contiene los datos fiscales del huésped

• Corresponde con los datos fiscales de la cédula presentada por el huésped

• Incluye el monto total de la estancia y de consumos extras, el nombre del huésped / empresa, número de habitación, folio de reserva, fecha de entrada y de salida, el desglose del IVA y la firma del huésped

8. El cierre de turno realizado:

• Contiene el detalle de todos los movimientos financieros que se tuvieron durante el turno

• Presenta los movimientos físicos y contables en coincidencia con el reporte del cajero

• Indica quien lo elaboró

9. El check list de actividades entregado:

• Contiene las actividades realizadas durante el turno

• Incluye el nombre y fecha de quien lo elaboró

10. El fondo de caja cerrado:

• Incluye los comprobantes y vales de gastos autorizados

• Contiene la cantidad de dinero recibida al inicio del turno y el dinero recibido por los servicios prestados durante el turno

11. La bitácora de recepción entregada:

• Contiene las formas de pago pendientes

• Incluye incidentes ocurridos durante el turno y las solicitudes especiales del huésped

• Indica la fecha, turno, nombre y firma de quién lo elaboró

Conocimientos:

1. Acciones a realizar ante fallas técnicas en el sistema de operación

2. Acciones a realizar ante pagos del huésped con tarjetas sin fondos, billetes falsos y cuando las transferencias bancarias no son hechas con puntualidad

3. Acciones a realizar cuando las habitaciones asignadas al huésped se encuentran ocupadas al check in.

4. Acciones a realizar ante llegadas de huéspedes anticipadas/posteriores a la fecha determinada en la reservación

5. Elementos que contiene el pase de salida del huésped

Actitudes, hábitos o valores:

1. Cooperación

2. Orden

3. Amabilidad

4. Limpieza

	5. Iniciativa 6. Tolerancia
Estados Unidos	
California	1. Habilidades y conocimientos específicos de la hostelería. 2. Proporcionar un excelente servicio al cliente 3. Trabajos en las configuraciones anteriores 4. Uso y abuso de drogas y alcohol 5. Enfermedades transmitidas por los alimentos y patógenos transmitidos por la sangre 6. Seguridad y cómo responder a eventos de tiradores activos 7. Trabajando en equipos 8. Habilidades de comunicación 9. Cómo avanzar en el trabajo 10. Desafíos y oportunidades en el lugar de trabajo 11. Habilidades profesionales generales
Illinois	**Desempeños:** 1. Es el deber diario del recepcionista asegurarse de que las puertas de salida estén abiertas y sin obstrucciones y que los pasillos y las escaleras de incendios estén libres de obstrucciones. 2. También es deber del recepcionista asegurarse de que todos los equipos contra incendios, como los extintores de incendios, sean inspeccionados regularmente y reparados por una persona de servicio con licencia cada año. 3. El recepcionista también debe asegurarse de que la manguera vertical, los detectores de incendios y el panel de alarma contra incendios están en su lugar y en buen estado de funcionamiento. 4. Por ley, en caso de incendio, es deber del recepcionista llamar inmediatamente al Departamento de Bomberos (9-1-1) y luego comenzar a notificar a los ocupantes del hotel. Se debe llamar al Departamento de Bomberos tan pronto como haya indicios de incendio. Cualquier informe de un posible incendio realizado por cualquier ocupante o empleado, como el olor a humo, debe tratarse como un incendio real. Al llamar al Departamento de Bomberos, el recepcionista debe indicar el nombre y la dirección del hotel y el piso en el que se informó el incendio. Un recepcionista no debe intentar investigar un incendio denunciado antes de llamar al Departamento de Bomberos. Si un huésped informa de un incendio a la centralita del hotel por

	teléfono, el recepcionista debe obtener el número de habitación e indicarle al huésped que abandone la habitación y cierre la puerta detrás de él para evitar la propagación de humo y fuego hacia el pasillo. Después de llamar al Departamento de Bomberos, notifique a los ocupantes del hotel. Un recepcionista no es el único empleado del hotel que puede llamar al Departamento de Bomberos. Cualquier empleado lo puede hacer. Se requiere que los empleados de escritorio certificados completen un informe mensual. El informe mensual debe ser completado por duplicado y firmado por el recepcionista y su superior inmediato. El informe original debe enviarse a la Oficina de Prevención de Incendios en 444 N. Dearborn Street, Chicago, IL 60610, antes del quinto día de cada mes. Se enviará una copia del informe al propietario o gerente del hotel. Los formularios se pueden obtener de la Oficina de Prevención de Incendios de Chicago.
Nevada	LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD Y EL TURISMO Describir la industria, la historia y las tradiciones de la hospitalidad profesional y el turismo Describir las tendencias actuales en hotelería y turismo Analizar trayectorias profesionales y oportunidades en la industria hotelera y turística ALCANZAR CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES EN LOS SECTORES CLAVE DE LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD Y EL TURISMO Demostrar una comprensión básica del sector de viajes y turismo Aplicar el conocimiento y las habilidades fundamentales de las operaciones de alojamiento Aplicar el conocimiento y las habilidades fundamentales de las operaciones de alimentos y bebidas Aplicar conocimientos y habilidades fundamentales de recreación, diversión y atracciones Aplicar los conocimientos y habilidades fundamentales de la gestión de eventos Aplicar los conocimientos y habilidades fundamentales de los servicios de ventas, catering y convenciones DEMOSTRAR ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL HUESPED DENTRO DE LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD Y EL TURISMO Definir Servicio al Huésped Excepcional Hospitalidad y Turismo APLICAR EL CONOCIMIENTO FUNDAMENTAL DE LAS FUNCIONES EMPRESARIALES RELACIONADAS CON LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD Y EL TURISMO

	Demostrar una comprensión de los sistemas económicos básicos, las relaciones de costo-beneficio, los indicadores/tendencias económicas y los conceptos internacionales Comprender las Técnicas y Sistemas de Gestión de Recursos Humanos Explorar la gestión financiera en la industria hotelera y turística Describir las prácticas y procedimientos de compra Explicar la importancia de la seguridad, la protección y los problemas ambientales relacionados con la industria de la hospitalidad y el turismo Demostrar una comprensión del marketing en relación con la industria hotelera y turística HABILIDADES DE EMPLEO PARA LA PREPARACIÓN PROFESIONAL Demostrar cualidades personales y habilidades sociales Demostrar conocimientos y habilidades profesionales Demostrar conocimientos y habilidades tecnológicas
Texas	**Habilidades:** • Fundaciones de Hotelería y Turismo 1. Identificar los tipos de hoteles disponibles para los huéspedes de la hostelería y el turismo. 2. Identificar las opciones de carrera disponibles para una persona que busca construir una carrera en hotelería y turismo. Identifique el tipo de persona que se encuentra trabajando en la industria de la hospitalidad y el turismo. 3. Identificar la importancia de la creación de conocimientos a través de la experiencia en el trabajo. 4. Identifique el tipo de carreras potenciales y trayectorias profesionales disponibles en la industria de la hospitalidad y el turismo. • Ciclo de experiencia del huésped 1. Identifique cómo los empleados y la propiedad gestionan una experiencia perfecta para los huéspedes. 2. Identifique cómo los empleados y la propiedad gestionan una experiencia perfecta para los huéspedes. 3. Identifique cómo cada etapa del ciclo del huésped influye en el compromiso emocional de los huéspedes. Explicar cómo determinar los deseos y necesidades de los huéspedes para cumplir y superar las expectativas del público viajero mundial. 4. Identifique la razón para fomentar el negocio de huéspedes repetidos.

5. Identifique las etapas del ciclo de la experiencia del huésped y las actividades asociadas con cada etapa. Identifique el propósito de brindar experiencias perfectas a los huéspedes.
6. Identifique los componentes utilizados en el servicio al cliente superior y más allá.

- Procesos Financieros y el Ciclo del Huésped

1. Identifique la necesidad de proteger el derecho del huésped a la privacidad la necesidad de proteger a los huéspedes contra el robo de identidad y el fraude.
2. Identifique el tipo de información confidencial de los huéspedes que está en riesgo durante una transacción financiera.
3. Identifique los procesos financieros utilizados para proteger la privacidad de los huéspedes y explique el propósito financiero de un código de conducta para empleados.
4. Identifique las oportunidades financieras para que los empleados influyan en los gastos de los huéspedes durante el ciclo de los huéspedes.

- Comunicación

1. Identificar el propósito de implementar sistemas de comunicación efectivos y explicar el papel del tacto y la diplomacia en la comunicación efectiva.
2. Identificar las diversas formas de comunicación.
3. Identificar las reglas de las habilidades de comunicación escrita y electrónica.
4. Identificar las siete barreras para una comunicación efectiva.
5. Identificar el propósito de los métodos de comunicación interdepartamental y el propósito de un Centro de Comunicaciones en las operaciones de hospitalidad y turismo.

- Operaciones ejecutivas de limpieza

1. Identificar el alcance de las responsabilidades manejadas por el departamento de limpieza.
2. Identifique las funciones y responsabilidades del ama de llaves ejecutiva junto con cómo aplicar los estándares de productividad y desempeño a los puestos de limpieza.
3. Identifique el proceso correcto para la limpieza de las habitaciones, las inspecciones de las habitaciones y la notificación de problemas de mantenimiento.
4. Identificar puestos de trabajo que reporten al ama de llaves ejecutiva.

	5. Identifique las fórmulas utilizadas para administrar los inventarios de limpieza y el propósito de cada uno. 6. Identifique los niveles de paridad y la función del ciclo de lavado en el almacenamiento, la emisión y el seguimiento del inventario de ropa blanca. 7. Identifique las prácticas ecológicas comunes utilizadas por el departamento de limpieza.
Washington	1. Utilizar el vocabulario fundamental y los principios operativos de la industria hotelera/turística. 2. Conducirse de acuerdo con la ética profesional y los valores de la industria hotelera/turística. 3. Explicar y emplear principios de profesionalismo y mejores prácticas relevantes para la industria hotelera/turística. 4. Comunicarse de manera efectiva escuchando, hablando y escribiendo a diversas audiencias en la industria de la hospitalidad y el turismo. Identificar oportunidades de empleo adecuadas haciendo coincidir los intereses y habilidades personales y profesionales con puestos dentro de la profesión de hotelería/turismo. 5. Explicar la importancia de que los profesionales de la industria hotelera/turística se mantengan al día con las noticias y las tendencias emergentes a través de conferencias/ferias comerciales, literatura profesional, fuentes electrónicas, etc.
Canadá	
Alberta	**Desempeños:** 1. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos para las operaciones diarias. 2. Reclutar y contratar personal. 3. Supervisar al personal. 4. Realizar revisiones de desempeño. 5. Negociar con proveedores para la provisión de materiales e insumos. 6. Llevar a cabo sesiones de entrenamiento. 7. Negociar con los clientes el uso de las instalaciones. 8. Realizar tareas de recepción. 9. Preparar presupuestos y controlar ingresos y gastos. 10. Preparar planes de marketing. 11. Implementar actividades de marketing. 12. Organizar y supervisar las actividades de mantenimiento.

	13. Hacer cumplir las políticas y los procedimientos. 14. Atender las quejas o inquietudes de los clientes. 15. Asistir a clientes/huéspedes con necesidades especiales. 16. Desarrollar e implementar planes de negocios. 17. Establecer horarios de trabajo. **Conocimientos:** 1. Ley y Seguridad Pública. • Derecho, Gobierno y Jurisprudencia. • Seguridad Pública y Seguridad. 2. Negocios, Finanzas y Gestión. • Administración de Empresas. • Administración de Negocios. • Finanzas. • Ciencias económicas. • Contabilidad. • Personal y Recursos Humanos. • Clerical. • Ventas. • Marketing. • Servicio al cliente. **Habilidades:** 1. Análisis. • Proyectar resultados. • Investigación. • Planificación. • Examinar y diagnosticar. • Análisis de información.
Columbia Británica	**Desempeños:** 1. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos para las operaciones diarias. 2. Reclutar y contratar personal. 3. Supervisar al personal. 4. Realizar revisiones de desempeño.

	5. Negociar con proveedores para la provisión de materiales e insumos. 6. Llevar a cabo sesiones de entrenamiento. 7. Negociar con los clientes el uso de las instalaciones. 8. Realizar tareas de recepción. 9. Preparar presupuestos y controlar ingresos y gastos. 10. Preparar planes de marketing. 11. Implementar actividades de marketing. 12. Organizar y supervisar las actividades de mantenimiento. 13. Hacer cumplir las políticas y los procedimientos. 14. Atender las quejas o inquietudes de los clientes. 15. Asistir a clientes/huéspedes con necesidades especiales. 16. Desarrollar e implementar planes de negocios.

Otras referencias internacionales

WorldSkills	**Organización del trabajo y autogestión (15%)** **Conocimiento** • Los servicios e instalaciones que ofrecen los hoteles y sus tarifas • Requisitos legales de los hoteles en materia de check-in, salud y seguridad, discriminación, propiedad de los huéspedes, comportamiento de los huéspedes, servicio de alcohol, venta de bienes y servicios, protección de datos • Las normas en caso de evacuación de hoteles y los sistemas de primer punto de llamada para servicios de emergencia • Las instalaciones disponibles para huéspedes con discapacidades • La estructura, función y requisitos de las operaciones de recepción dentro de la industria hotelera • Estructuras de informes, patrones y tipos de turnos del personal • La gestión del ciclo del huésped • Los tipos de clientes que probablemente utilizarán el hotel. **Desempeño** • Manejar de manera efectiva las situaciones inesperadas relacionadas con los huéspedes • Mantener la salud y la seguridad de los huéspedes, colegas y visitantes • Identificarse con la propia organización y sus objetivos • Entregar al siguiente turno asegurándose de que se transmita toda la información • Priorizar el trabajo de manera eficaz

• Asegurarse de que el área de recepción está bien presentada en términos de apariencia, señalización, limpieza

• Aplicar reglas y orientación relacionadas con la seguridad de los huéspedes

• Mantener la privacidad de los huéspedes

• Aplicar toda la legislación relacionada con la venta y el servicio de bienes y servicios dentro de los hoteles

Comunicación, atención al cliente y habilidades interpersonales (36%)

Conocimiento

• La importancia de una comunicación efectiva con los huéspedes

• Procedimientos y orientación para comunicarse con los huéspedes

• Barreras para una comunicación efectiva y cómo superarlas

• Políticas de los hoteles con respecto al uniforme y la apariencia personal

• La importancia de la presentación personal

• La importancia de las áreas de recepción del hotel para crear una primera impresión

• El uso de títulos y protocolos correctos

• Los vínculos entre las funciones de recepción del hotel y otros departamentos

Desempeño

• Dar la bienvenida, atender y comunicarse con todos los huéspedes según el tipo y/o la situación del huésped, incluidos aquellos con discapacidades y dificultades de comunicación

• Brindar información precisa y completa sobre los servicios e instalaciones de los hoteles

• Mantener buenas relaciones profesionales y comunicaciones con colegas y proveedores

• Recibir y entregar información de/a colegas y proveedores

• Comunicarse de manera efectiva y oportuna con otros departamentos dentro de los hoteles

• Mantener buenas relaciones profesionales y comunicaciones con los huéspedes

• Recibir y entregar información de/a los huéspedes • Hacer y recibir llamadas telefónicas y correo electrónico mails

• Atender a los huéspedes durante su estadía y asegurar su satisfacción

• Mantener una excelente presentación personal, respetando las reglas del establecimiento en cuanto a uniforme y apariencia personal

• Ser consciente y reaccionar apropiadamente a las comunicaciones no verbales como el lenguaje corporal y los gestos

• Aplicar técnicas de escucha efectivamente

• Participar en apro conversación privada y profesional

• Demostrar confianza en sí mismo en el diálogo

• Demostrar tacto y diplomacia

• Resolver conflictos de manera efectiva

• Responder a solicitudes especiales

Trámites de reserva de hotel (3%)

Conocimiento

• Procedimientos de asignación de habitaciones, incluidos gráficos de densidad, gráficos convencionales, soluciones de software

• El lugar de las reservas centrales dentro de una cadena hotelera

• Los sistemas de software utilizados para registrar las reservas de hotel

• Los tipos y rangos de tarifas

• El estado de las reservas provisionales, confirmadas y garantizadas

• Políticas con respecto a los depósitos y procedimientos para tomar un depósito en el punto de reserva

• Horas de liberación de las habitaciones

• Políticas de los hoteles con respecto al exceso de reservas

• Toda la documentación utilizada dentro de los hoteles en relación con las reservas

• Políticas de los hoteles con respecto a la gestión del rendimiento

• Políticas relacionadas con el uso de agentes o corredores

Desempeño

• Hacer reservas individuales en persona, por teléfono, por correo electrónico, plataformas de reservas o cartas

• Hacer reservas de grupos por teléfono, correo electrónico, plataformas de reservas o cartas

• Hacer reservas a través de agentes o intermediarios aprobados y registrarlas adecuadamente

• Aceptar caminatas en reservas basadas en la disponibilidad de habitaciones, acordando tarifas y pagos de acuerdo con las políticas de los hoteles

• Solicitar y tomar depósitos de acuerdo con las políticas de los hoteles

• Asignar habitaciones de acuerdo con las políticas y procedimientos de los hoteles

• Registrar las solicitudes de servicios adicionales o ventas para garantizar la entrega y el cobro adecuado

Trámites de check in (3%)

Conocimiento

• Requisitos de llegada en cuanto a documentación y registros para huéspedes de hoteles nacionales e internacionales

• Sistemas electrónicos y manuales para el registro de huéspedes

• Procedimientos y protocolos para la emisión de llaves

• Diferentes tipos de llaves de habitación tradicionales y electrónicas

• Requisitos de registro

• Funcionamiento y actualización de los historiales de los huéspedes

• Solicitudes habituales de los huéspedes, como llamadas matutinas, periódicos, desayuno, servicio de habitaciones

• Procedimientos de check-in automatizados

• Procedimientos para manejar el equipaje, las pertenencias y el estacionamiento de los huéspedes

• Procedimientos de check-in para grupos

• Políticas de exceso de reservas

Desempeño

• Registrar a los huéspedes de acuerdo con las políticas y procedimientos de los hoteles

• Mantener toda la documentación e información necesaria relacionada con los huéspedes

• Entregar las llaves de las habitaciones a los huéspedes

• Proporcionar indicaciones para llegar a las habitaciones asignadas e información sobre los servicios e instalaciones del hotel

• Solicitar y recibir instrucciones para servicios y ventas adicionales

• Garantizar el pago para prepararse para salidas sin problemas

• Asesorar sobre la transferencia del equipaje de los huéspedes a las habitaciones y organizar los traslados de acuerdo con las políticas de los hoteles

• Preparar y tratar de manera eficiente con las llegadas de grupos

• Manejar de manera eficiente las situaciones de exceso de reservas y reservas

Trámites de administración y back office (8%)

Conocimiento

• Varios tipos de registros de huéspedes y sistemas de contabilidad, incluidos sistemas manuales (libros tabulares) y computarizados

• Tipos de cuentas

• Publicación de cargos en las facturas de los huéspedes, como cargos de restaurante, servicio de habitaciones, bar, pagos

• Sistemas de control de crédito

• Deudas incobrables y cómo los gestionan los hoteles

• Cómo interpretar los datos, incluidos los historiales de los huéspedes, listas de correo, bases de datos, cuentas

• Estadísticas de las habitaciones: ocupación de habitaciones y de personas que duermen, tarifas medias de las habitaciones, rendimiento de las habitaciones, beneficio operativo bruto

• Cómo acceder a los datos y mejorar los ingresos y las promociones, descuentos, pronósticos, tendencias, estrategias

• Oficina general y procedimientos y procesos administrativos que incluyen archivo, procesamiento de textos, bases de datos, fotocopias y mantenimiento de registros

• La importancia y los medios de seguridad relacionados con el manejo y registro de efectivo y equivalentes de efectivo

Desempeño

• Usar computadoras y software de oficina habitual

• Archivar documentos y datos física y electrónicamente

• Manejar y contabilizar efectivo y equivalentes de efectivo

• Administrar el cambio de moneda según sea necesario

• Llevar a cabo procedimientos administrativos y de oficina generales, como archivo, procesamiento de textos, bases de datos, fotocopiado y mantenimiento de registros

• Calcular los cambios de divisas y las transacciones con la comisión adecuada de acuerdo con las políticas de los hoteles

• Registrar los cargos en las cuentas de los huéspedes con precisión

• Mantener los sistemas de crédito de acuerdo con las políticas de los hoteles

• Crear y registrar cualquier documento relacionado con los huéspedes (confirmaciones, cartas, etc.)

Promoción de ventas (14%)

Conocimiento

• El papel del recepcionista de hotel en la promoción y maximización de las ventas y los beneficios

• El papel del recepcionista de hotel en la promoción de reservas repetidas

• El impacto de las pantallas y el material promocional

• El papel y los beneficios de los programas de fidelización

• Cómo promocionar hoteles en línea

• El papel de la gestión del rendimiento y la distribución en línea

• Los diferentes socios y terceros utilizados para generar ventas, y sus respectivos roles

Desempeño

• Promocionar y vender los servicios e instalaciones del hotel a los huéspedes al hacer las reservas, a la llegada y durante su estadía.

• Maximizar las ventas, la ocupación de las habitaciones y los cargos de las habitaciones de acuerdo con las políticas de los hoteles y la gestión del rendimiento.

• Reservar servicios adicionales, como taxis, flores y teatro. boletos en nombre de los huéspedes

• Cree exhibiciones promocionales efectivas en las áreas de recepción

• Responda a las actividades publicitarias y promocionales del hotel o del grupo hotelero

• Maneje la resistencia de los precios

• Promueva y venda programas de fidelización, reconozca a los miembros y asegúrese de que reciban los beneficios apropiados

Gestión de quejas (8%)

Conocimiento

• Procedimientos de quejas de los hoteles

• El alcance de la flexibilidad y la conformidad con los procedimientos

• Técnicas básicas de investigación y análisis

• Los límites de la autoridad personal

• Principios que subyacen a la gestión de conflictos

Desempeño

• Demostrar previsión al anticipar posibles problemas y quejas

• Tranquilizar a los denunciantes, incluido el traslado a los lugares apropiados según sea necesario

• Escuchar las quejas con atención, tomando notas según sea necesario

• Hacer preguntas de manera objetiva y sensible

• Mostrar consideración y empatía manteniendo la objetividad

• Organizar las notas tomadas, distinguiendo entre hechos, opiniones o suposiciones

• Consulte los procedimientos de los hoteles para identificar opciones y soluciones

• Aplique los procedimientos de los hoteles según corresponda a la situación

• Refiera los asuntos a los gerentes de línea cuando vayan más allá de su autoridad personal

• Verifique la satisfacción después la recuperación del servicio

Procedimientos de check-out (3%)

Conocimiento

• Horas de salida

• Procedimientos de facturación a la salida de los huéspedes

• Varios tipos de métodos de pago

• Procedimiento para contabilizar los depósitos por adelantado al preparar las facturas de los huéspedes y recibir el pago

• Cómo contabilizar los reembolsos

• Impuestos sobre las ventas y cómo se aplican a las facturas de hotel

• Documentación relacionada con el registro de salida y la salida de los huéspedes

• Procedimientos de registro de salida exprés

• Procedimientos y política de registro de salida tardío

• Cómo administrar los registros de salida para grupos grandes y fiestas

Desempeño

• Realizar el check-out de los huéspedes de acuerdo con las políticas y procedimientos de los hoteles

• Administrar check-outs rápidos y late check-outs

• Administrar check-outs para grupos o fiestas grandes

• Recibir pagos

• Aplicar los impuestos sobre las ventas de manera adecuada

Promoción del área local (10%)

Conocimiento

• Información cultural, histórica y turística del área local

• Opciones de transporte público

• La gastronomía local

• Aspectos de las comunicaciones y tradiciones locales

• Saber obtener nueva información rápidamente usando internet

Desempeño

• Promover destinos a través de narraciones, experiencias y orientación

• Planificar viajes, comprar boletos y hacer reservas en nombre de los huéspedes

	• Anticiparse a las necesidades de los huéspedes y promocionar los destinos en consecuencia • Ayudar en el transporte • Investigar, obtener y mantener información actualizada • Aprender de memoria los temas más importantes, para poder proporcionar a los huéspedes respuestas rápidas • Recopilar comentarios sobre las experiencias de los huéspedes

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0667. Prestación de los servicios de hotelería. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/49afd752-d3ec-44b0-bdd4-b9785fbffc10 CONOCER. Estándar de Competencia EC0045. Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/f951d8d2-be69-4c27-98d3-517b97936913
Estados Unidos	
California	Oficina de Desarrollo Económico y Laboral (San Francisco) https://sf.gov/apply-train-career-hospitality Biblioteca Estatal de California https://ca.careeronlinehs.org/certificates/hospitality-and-leisure/
Illinois	Certificación de Recepcionista de Hotel, Chicago. Disponible en: https://www.chicago.gov/city/en/depts/cfd/provdrs/prevent/svcs/HOTELDESKCLERKCERTIFICATION.html https://www.chicago.gov/content/dam/city/depts/cfd/general/PDFs/FPBCashManagementForms/FIREPREVENTIONPOS2019/HDC%20STUDY%20GUIDE.pdf
Nevada	Departamento de Educación de Nevada https://doe.nv.gov/uploadedFiles/ndedoenvgov/content/CTE/Programs/EducationHospHumanSvcs/Standards/Hospitality-and-Tourism-STDS.pdf College of Sauthern Nevada https://catalog.csn.edu/preview_program.php?catoid=9&poid=4342
Texas	Agencia de Educación de Texas. Disponible en: https://tea.texas.gov/sites/default/files/Cert%20Hospitality%20Tourism%20Management%20Professional%20final.pdf

	https://www.ahlei.org/wp-content/uploads/2020/02/CHTMP-Level-1-Exam-Domains.pdf https://www.ahlei.org/wp-content/uploads/2020/02/CHTMP-Level-1-Exam-Domains.pdf https://www.onetonline.org/link/summary/11-1021.00
Washington	Highline College https://catalog.highline.edu/preview_program.php?catoid=27&poid=7672&returnto=1853 Washington Career Bridge https://careerbridge.wa.gov/Detail_Program.aspx?program=3901
Canadá	
Alberta	Job Bank, Government of Canada. Disponible en: https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/accommodation-manager/#noc-codes https://www.ahlei.org/product/certified-hotel-administrator-cha-online-review-program/ https://www.ahlei.org/product/certified-hotel-administrator-cha-recertification-fee/
Columbia Británica	Job Bank, Government of Canada. Disponible en: https://www.bcit.ca/programs/tourism-and-hospitality-associate-certificate-part-time-6590acert/ https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/summary-occupation/12377/BC
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	WorldSkills. Hotel Reception. Disponible en: https://api.worldskills.org/resources/download/12397/14958/15886?l=en

IV.1.3 ESTÁNDAR SOBRE LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Objetivo. Describir el desempeño, habilidades y los conocimientos necesarios para organizar, preparar y servir alimentos y bebidas a los clientes. Incorpora todos los aspectos de la organización y servicio de una variedad de elementos del menú y bebidas durante un período de servicio en una empresa hotelera o restaurantera, utilizando una variedad de métodos de servicio y de coordinación de equipo. Considera las habilidades y los conocimientos cubiertos en unidades individuales y se centra en la forma en que deben aplicarse en una cafetería, comedor o restaurante comercial. Requiere asumir la

responsabilidad de la producción propia, trabajar como parte de un equipo y asumir una responsabilidad limitada por el trabajo de los demás.

Ocupaciones asociadas	Capitán de meseros / capitana de meseros (jefe de servicio / jefa de servicio); gerente / subgerente de alimentos y bebidas; gerente / subgerente de banquetes; gerente / subgerente de bar; gerente / subgerente de hotel; gerente / subgerente de restaurante; técnico especializado / técnica especializada en alimentos y bebidas.
	SINCO (0464). Técnico especializado en alimentos y bebidas.

Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	72	722	7221	72211

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC0042	3	Voluntario	2008	3	NA
Estados Unidos						
California	ANSI-CFPM	4	Obligatorio	2011	5	2
Illinois	CFPM	4	Voluntaria	2022	5	2
Nevada	ANSI-CFPM	4	Obligatorio	2014	5	2
Texas	MCFE	4	Voluntaria	2022	NA	3
Washington	ANSI-CFPM	4	Voluntario	2014	5	2
Canadá						
Alberta	FPMC	4	Voluntario	NA	5	2
Columbia Británica	SIR	2	Obligatorio	2020	5	4

Otras referencias internacionales						
WorldSkills	WSOS35	NA	Voluntario	2022	2	NA

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que coordinan los servicios de alimentos y bebidas. En sus competencias se incluye la supervisión de personal, las condiciones de las instalaciones, mobiliario, equipos y la atención al comensal.
Estados Unidos	
California	Según el Código de Salud y Seguridad de CA 113947, el estado de California requiere al menos un propietario o empleado certificado en seguridad alimentaria en cada instalación de alimentos que prepare, manipule o sirva alimentos no preenvasados y potencialmente peligrosos. Los gerentes de servicios de alimentos tienen muchas responsabilidades, desde recursos humanos y gestión de equipos hasta servicio al cliente y operaciones.
Illinois	La credencial de Gerente de Seguridad Alimentaria comunica a la industria minorista y de servicio de alimentos que usted tiene el conocimiento, las habilidades y las capacidades necesarias para supervisar el almacenamiento, la preparación y el servicio seguros de los alimentos en el lugar de trabajo. Esta credencial se recibe al aprobar el Examen de Certificación de Gerente de Protección de Alimentos. Este examen es equivalente a los programas de certificación de gerente de protección de alimentos de ServSafe (Asociación Nacional de Restaurantes), el Registro Nacional de Profesionales de Seguridad Alimentaria (NRFSP), Learn2Serve (360training.com) y Prometric.
Nevada	El titular del permiso debe ser la persona a cargo o debe designar a una persona a cargo, y deberá asegurarse de que una persona a cargo esté presente en el establecimiento de alimentos durante todas las horas de operación. Con base en los riesgos inherentes a la operación de alimentos, durante las inspecciones y previa solicitud, la persona a cargo deberá demostrar a la autoridad de salud el conocimiento de la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos, la aplicación de los principios de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.

Texas	EJECUTIVO DE ALIMENTOS CERTIFICADO MAESTRO (MCFE), es la certificación de nivel más prestigiosa para chefs ejecutivos y altos ejecutivos de servicios de alimentos que buscan ampliar sus conocimientos más allá de la preparación, presentación y seguridad de los alimentos. Incluyendo temas, como: gestión de servicios de alimentos, seguridad alimentaria, HACCP, servicio al cliente, compras, almacenamiento y más, incluidas fórmulas matemáticas relacionadas con la industria.
Washington	"Capacitación adicional en inocuidad de los alimentos" es la finalización de cualquier capacitación integral en inocuidad de los alimentos aprobada que haya durado al menos 4 horas. La capacitación debe incluir temas como la cocción adecuada, el mantenimiento en caliente, el mantenimiento en frío, el enfriamiento de alimentos potencialmente peligrosos, la prevención de la contaminación cruzada, el punto de control crítico de análisis de peligros (HACCP) y las técnicas adecuadas de lavado de manos.
Canadá	
Alberta	Los gerentes de restaurantes y servicios de alimentos planifican, organizan, dirigen, controlan y evalúan las operaciones de restaurantes, bares, cafeterías y otros servicios de alimentos y bebidas. Son empleados en establecimientos de servicio de alimentos y bebidas, o pueden ser trabajadores por cuenta propia. El examen StateFoodSafety Food Protection Manager es equivalente a los programas de certificación de gerente de protección de alimentos de ServSafe (Asociación Nacional de Restaurantes), el Registro Nacional de Profesionales de Seguridad Alimentaria (NRFSP), Learn2Serve (360training.com) y Prometric. El examen está acreditado por ANSI, lo que significa que cumple con los estándares nacionales para los programas de certificación de gerentes de seguridad alimentaria.
Columbia Británica	Serving It Right (SIR) es el programa obligatorio de capacitación en servicio responsable de bebidas de B.C. El programa educa a los licenciatarios, gerentes y servidores de bebidas alcohólicas sobre la venta y el servicio responsables de bebidas alcohólicas.
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	Los camareros/camareras suministran a los huéspedes alimentos y bebidas según lo solicitado. Los camareros/camareras suelen trabajar en restaurantes, bares y hoteles. Esto implica la preparación de mesas, el servicio de alimentos o bebidas y la recepción de pagos.

Criterios de evaluación

México	
CONOCER	**Desempeño:** 1. Realiza la junta de pre-servicio con el personal a su cargo: • Revisando que el personal porte el uniforme completo y limpio, así como el equipo personal de trabajo • Informando al personal los alimentos y bebidas programados para el servicio, las promociones autorizadas, las expectativas de ventas de alimentos y bebidas y los aspectos relevantes del día esperados de dicho servicio 2. Monitorea las condiciones del salón comedor/área donde se proporciona el servicio de alimentos y bebidas: • Realizando recorridos en las instalaciones durante el turno • Corroborando su limpieza • Revisando que las instalaciones, mobiliario y equipo de operación estén libres de defectos físicos y daños • Cotejando que mesas y sillas estén alineadas y calzadas de acuerdo con lo determinado por el establecimiento 3. Reporta al personal responsable las necesidades de acondicionamiento de las instalaciones, áreas comunes, mobiliario y equipo de servicio: • Inmediatamente después de identificarlas • Solicitando la atención al requerimiento de acondicionamiento • Describiendo la necesidad y su ubicación 4. Verifica el equipo de operación y mise en place: • Corroborando que cumplan con el stock determinado por el establecimiento • Confirmando que se encuentran ordenados en el lugar especificado por el establecimiento • Revisando que correspondan con el evento y tipo de servicio de alimentos y bebidas 5. Supervisa las actividades asignadas al personal a su cargo: • Revisando que cada uno cumpla con ellas de acuerdo con lo determinado por el establecimiento • Verificando que el personal cumpla las actividades especiales asignadas al inicio del turno 6. Verifica que el menage de las estaciones de servicio: • Esté de acuerdo con los lineamientos del establecimiento • Se encuentre ordenado en el lugar especificado por el establecimiento • Esté dentro del período de vigencia de los productos

7. Verifica el área de basura:

• Revisando que esté limpia

• Corroborando que cuente con contenedores para clasificar la basura orgánica e inorgánica

8. Verifica el montaje del área de servicio de bebidas:

• Revisando que pisos, barra y equipo de trabajo estén limpios

• Confirmando que guarnituras, equipo de operación, mise en place y suministros estén en el lugar asignado por el establecimiento

9. Atiende al comensal durante su estancia en el establecimiento:

• Dándole la bienvenida cuando entra al establecimiento

• Acompañándolo al lugar asignado

• Asistiéndolo para que tome asiento

• Ofreciéndole un aperitivo y las recomendaciones del menú antes de que ordene sus platillos

• Informándole que el mesero asignado a su mesa lo atenderá de inmediato

• Tomando la orden de aperitivos

• Sugiriéndole alimentos y bebidas para incrementar la venta durante su estancia

10. Supervisa que los alimentos y bebidas preparadas:

• Correspondan a lo solicitado por el comensal

• Cumplan con la presentación definida por el establecimiento

• Tengan la temperatura de la loza correspondiente al tipo de platillo preparado

• Se sirvan en la cristalería correspondiente al tipo de bebida preparada

• Se presenten en el equipo de operación limpio y libre de daños

11. Monitorea la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento:

• Verificando que se le haya tomado la orden de bebidas

• Visitando la mesa para confirmar si está bien atendido

• Atendiendo dudas, inquietudes y peticiones de los comensales

• Corroborando que lo que se le está sirviendo corresponde a lo que solicitó

• Revisando que la loza, cristalería, plaqué y restos de comida de la mesa del comensal sean retirados al terminar sus alimentos y bebidas

• Supervisando que se despida al comensal de acuerdo con lo determinado por el establecimiento

12. Verifica la orden de servicio de alimentos y bebidas:

• Revisando que corresponde la fecha, hora, número de mesa, referencia del mesero que dio el servicio y número de comensales atendidos

• Constatando que contiene la asignación de platillos y bebidas por comensal

• Cotejando que incluyó la cantidad y tipo de platillos y bebidas solicitadas por cada comensal

• Corroborando que incluyen los requerimientos especiales de los platillos y bebidas para cada comensal

13. Verifica las cuentas de consumo de su área asignada:

• Inspeccionado al menos el 10 % de las cuentas generadas durante el turno

• Corroborando que contienen la información de las órdenes de servicio correspondientes y los precios de los alimentos y bebidas especificados en la carta

Productos:

1. El inventario elaborado del equipo de operación y de abarrotes:

• Especifica los productos existentes y faltantes con relación al stock determinado por el establecimiento

• Incluye las cantidades de productos requeridos de acuerdo con su tipo y el stock determinado por el establecimiento

2. El rol del turno elaborado para el personal a su cargo:

• Especifica la asignación de estaciones de servicio, fechas, horario de entrada y descansos para cada personal de su plantilla

3. El reporte de operación elaborado:

• Especifica las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo del área a su cargo

• Contiene las ordenes de compras de materia prima y suministros

• Indica los resultados del corte de caja

Conocimientos:

1. Acciones de entrenamiento que se realizan para habilitar al personal de nuevo ingreso a su cargo

2. Significado de las señales de protección civil aplicables a los establecimientos que proporcionan servicios de alimentos y bebidas

3. Definición y tipos de aperitivo, digestivo y cocktail

4. Definición y tipos de: whisky, ron, brandy, vodka, cerveza, ginebra y tequila

5. Definición y tipos de vino

6. Criterio para atender la sobre afluencia de comensales

Actitudes, hábitos o valores:

	1. Limpieza 2. Responsabilidad 3. Amabilidad 4. Iniciativa
Estados Unidos	
California	**Seguridad Alimentaria Básica** Los Gerentes de Protección de Alimentos podrán identificar: - La definición de enfermedad transmitida por alimentos y síntomas comunes de enfermedades transmitidas por alimentos - Riesgos biológicos, químicos y físicos. - Rutas de contaminación como personas, animales, contaminación cruzada, aire, agua, suelo, superficies en contacto con alimentos y alimentos. **Higiene personal** - Cómo, cuándo y dónde lavarse las manos. - Cómo usar los guantes correctamente y cuándo cambiarlos. - Cómo cuidar las manos y las uñas antes de manipular alimentos. - Qué se debe y no se debe usar al manipular alimentos. - Síntomas de enfermedad que deben ser informados a su gerente. - Dónde debe y no debe comer, beber, fumar o mascar chicle o tabaco en la operación. **Tiempo y temperatura** - Alimentos que necesitan control de tiempo y temperatura para mantenerse seguros. - La zona de peligro de temperatura. - Cómo usar un termómetro correctamente. - Requisitos para recibir artículos alimentarios y no alimentarios. -Cómo controlar el tiempo y la temperatura de los alimentos durante el almacenamiento. - Cómo descongelar, cocinar, mantener, enfriar y recalentar alimentos correctamente. **Contaminación cruzada y alérgenos** - Cómo prevenir la contaminación cruzada al almacenar, preparar y servir alimentos. - Señales que indiquen que los alimentos han sido contaminados antes de recibirlos. -Cómo manipular y almacenar productos químicos para evitar la contaminación cruzada. - Los ocho grandes alérgenos alimentarios y cómo evitar que provoquen una reacción alérgica. **Limpieza y saneamiento**

	- La diferencia entre limpiar y desinfectar. - Cómo y cuándo limpiar y desinfectar las superficies. - Cómo instalar y utilizar correctamente un fregadero de tres compartimentos. - Cómo usar y mantener los lavavajillas correctamente. - Cómo manejar la basura correctamente. - Signos de plagas en la operación.
Illinois	**Desempeños:** Prevención de la contaminación de los alimentos 35 % Salud e Higiene de los Trabajadores de la Alimentación 23% Equipos y Utensilios 15% Responsabilidades Gerenciales 12% Cumplimiento Normativo y Registros 8% Diseño de instalaciones 7%
Nevada	**Seguridad Alimentaria Básica** Los Gerentes de Protección de Alimentos podrán identificar: - La definición de enfermedad transmitida por alimentos y síntomas comunes de enfermedades transmitidas por alimentos - Riesgos biológicos, químicos y físicos. - Rutas de contaminación como personas, animales, contaminación cruzada, aire, agua, suelo, superficies en contacto con alimentos y alimentos. **Higiene personal** - Cómo, cuándo y dónde lavarse las manos. - Cómo usar los guantes correctamente y cuándo cambiarlos. - Cómo cuidar las manos y las uñas antes de manipular alimentos. - Qué se debe y no se debe usar al manipular alimentos. - Síntomas de enfermedad que deben ser informados a su gerente. - Dónde debe y no debe comer, beber, fumar o mascar chicle o tabaco en la operación. **Tiempo y temperatura** - Alimentos que necesitan control de tiempo y temperatura para mantenerse seguros. - La zona de peligro de temperatura. - Cómo usar un termómetro correctamente. - Requisitos para recibir artículos alimentarios y no alimentarios. - Cómo controlar el tiempo y la temperatura de los alimentos durante el almacenamiento.

	- Cómo descongelar, cocinar, mantener, enfriar y recalentar alimentos correctamente. **Contaminación cruzada y alérgenos** - Cómo prevenir la contaminación cruzada al almacenar, preparar y servir alimentos. - Señales que indiquen que los alimentos han sido contaminados antes de recibirlos. -Cómo manipular y almacenar productos químicos para evitar la contaminación cruzada. - Los ocho grandes alérgenos alimentarios y cómo evitar que provoquen una reacción alérgica. **Limpieza y saneamiento** - La diferencia entre limpiar y desinfectar. - Cómo y cuándo limpiar y desinfectar las superficies. - Cómo instalar y utilizar correctamente un fregadero de tres compartimentos. - Cómo usar y mantener los lavavajillas correctamente. - Cómo manejar la basura correctamente. - Signos de plagas en la operación
Texas	**Desempeños:** 1. Mantenga los registros requeridos por las agencias gubernamentales con respecto al saneamiento o los subsidios alimentarios. 2. Investigar y resolver quejas sobre la calidad de los alimentos, el servicio o el alojamiento. 3. Mantenga inventarios de alimentos y equipos, y mantenga registros de inventario. 4. Controle los métodos de preparación de alimentos, el tamaño de las porciones y la guarnición y presentación de los alimentos para garantizar que los alimentos se preparen y presenten de manera aceptable. 5. Programe y reciba entregas de alimentos y bebidas, verificando los contenidos de la entrega para verificar la calidad y cantidad del producto. 6. Coordinar las asignaciones del personal de cocina para garantizar el uso económico de los alimentos y la preparación oportuna. 7. Supervisar el cumplimiento de las normas sanitarias y contra incendios con respecto a la preparación y el servicio de alimentos, y el mantenimiento de edificios en las instalaciones de alojamiento y comedor. 8. Contar dinero y hacer depósitos bancarios. 9. Establecer estándares para el desempeño del personal y servicio al cliente. 10. Realice algunas tareas de preparación o servicio de alimentos, como cocinar, limpiar mesas y servir alimentos y bebidas cuando sea necesario. 11. Salude a los invitados, acompáñelos a sus asientos y preséntele menús y listas de vinos.

12. Pruebe los alimentos cocidos probándolos y oliéndolos para garantizar la palatabilidad y la conformidad del sabor.
13. Programe las horas del personal y asigne tareas.
14. Organizar el mantenimiento y las reparaciones del equipo, y coordinar una variedad de servicios, como la eliminación de desechos y el control de plagas.
15. Revise los menús y analice las recetas para determinar los costos generales y de mano de obra, y asigne precios a los elementos del menú.
16. Organizar y dirigir programas de capacitación de trabajadores, resolver problemas de personal, contratar personal nuevo y evaluar el desempeño de los empleados en las instalaciones de comedor y alojamiento.
17. Revisar los procedimientos de trabajo y los problemas operativos para determinar formas de mejorar el servicio, el rendimiento o la seguridad.
18. Evaluar las necesidades de personal y contratar personal, utilizando métodos como anuncios en periódicos o asistencia a ferias de empleo.
19. Ordenar y comprar equipos y suministros.
20. Registre la cantidad, el tipo y el costo de los artículos vendidos para determinar qué artículos pueden ser impopulares o menos rentables.
21. Supervise las actividades de los empleados y clientes para asegurarse de que se obedezcan las normas sobre bebidas alcohólicas.
22. Supervise los presupuestos y los registros de nómina, y revise las transacciones financieras para garantizar que los gastos estén autorizados y presupuestados.
23. Calcule el consumo de alimentos, licores, vinos y otras bebidas para anticipar las cantidades que se comprarán o solicitarán.
24. Programe el uso de las instalaciones o los servicios de catering para eventos como banquetes o recepciones, y negocie los detalles de los arreglos con los clientes.
25. Tomar reservas para cenar.
26. Planifique los menús y la utilización de los alimentos, según el número anticipado de invitados, el valor nutricional, la palatabilidad, la popularidad y los costos.
27. Establecer y hacer cumplir los estándares nutricionales para los establecimientos de comidas, con base en los estándares aceptados de la industria.
28. Cree platos especiales y desarrolle recetas para usar en comedores.

Habilidades:

1. Orientación al servicio: buscar activamente formas de ayudar a las personas.

2. Escuchar activamente: prestar toda la atención a lo que dicen otras personas, tomarse el tiempo para comprender los puntos que se plantean, hacer preguntas según corresponda y no interrumpir en momentos inapropiados.
3. Gestión de recursos de personal: motivar, desarrollar y dirigir a las personas mientras trabajan, identificando a las mejores personas para el trabajo.
4. Monitoreo: monitorear/evaluar su desempeño, el de otras personas u organizaciones para realizar mejoras o tomar medidas correctivas.
5. Hablar: hablar con otros para transmitir información de manera efectiva.
6. Coordinación: ajustar las acciones en relación con las acciones de los demás.
7. Pensamiento crítico: usar la lógica y el razonamiento para identificar las fortalezas y debilidades de soluciones alternativas, conclusiones o enfoques de problemas.
8. Comprensión de lectura: comprensión de oraciones y párrafos escritos en documentos relacionados con el trabajo.
9. Percepción social: ser consciente de las reacciones de los demás y comprender por qué reaccionan como lo hacen.
10. Gestión del tiempo: gestionar el tiempo propio y el de los demás.
11. Aprendizaje activo: comprender las implicaciones de la nueva información para la resolución de problemas y la toma de decisiones actuales y futuras.
12. Resolución de problemas complejos: identificar problemas complejos y revisar la información relacionada para desarrollar y evaluar opciones e implementar soluciones.
13. Instruir — Enseñar a otros cómo hacer algo.
14. Juicio y Toma de Decisiones — Consideración de los costos y beneficios relativos de las acciones potenciales para elegir la más apropiada.
15. Negociación: reunir a otros y tratar de reconciliar las diferencias.
16. Persuasión: persuadir a otros para que cambien de opinión o de comportamiento.
17. Estrategias de aprendizaje: seleccionar y usar métodos y procedimientos de capacitación/instrucción apropiados para la situación al aprender o enseñar cosas nuevas.
18. Gestión de recursos financieros: determinar cómo se gastará el dinero para realizar el trabajo y contabilizar estos gastos.
19. Gestión de recursos materiales — Obtener y velar por el uso adecuado de los equipos, instalaciones y materiales necesarios para realizar determinados trabajos.
20. Escritura — Comunicarse efectivamente por escrito según sea apropiado para las necesidades de la audiencia.

Washington	**Seguridad Alimentaria Básica** Los Gerentes de Protección de Alimentos podrán identificar: - La definición de enfermedad transmitida por alimentos y síntomas comunes de enfermedades transmitidas por alimentos - Riesgos biológicos, químicos y físicos. - Rutas de contaminación como personas, animales, contaminación cruzada, aire, agua, suelo, superficies en contacto con alimentos y alimentos. **Higiene personal** - Cómo, cuándo y dónde lavarse las manos. - Cómo usar los guantes correctamente y cuándo cambiarlos. - Cómo cuidar las manos y las uñas antes de manipular alimentos. - Qué se debe y no se debe usar al manipular alimentos. - Síntomas de enfermedad que deben ser informados a su gerente. - Dónde debe y no debe comer, beber, fumar o mascar chicle o tabaco en la operación. **Tiempo y temperatura** - Alimentos que necesitan control de tiempo y temperatura para mantenerse seguros. - La zona de peligro de temperatura. - Cómo usar un termómetro correctamente. - Requisitos para recibir artículos alimentarios y no alimentarios. -Cómo controlar el tiempo y la temperatura de los alimentos durante el almacenamiento. - Cómo descongelar, cocinar, mantener, enfriar y recalentar alimentos correctamente. **Contaminación cruzada y alérgenos** - Cómo prevenir la contaminación cruzada al almacenar, preparar y servir alimentos. - Señales que indiquen que los alimentos han sido contaminados antes de recibirlos. -Cómo manipular y almacenar productos químicos para evitar la contaminación cruzada. - Los ocho grandes alérgenos alimentarios y cómo evitar que provoquen una reacción alérgica. **Limpieza y saneamiento** - La diferencia entre limpiar y desinfectar. - Cómo y cuándo limpiar y desinfectar las superficies. - Cómo instalar y utilizar correctamente un fregadero de tres compartimentos. - Cómo usar y mantener los lavavajillas correctamente. - Cómo manejar la basura correctamente. - Signos de plagas en la operación.

Canadá	
Alberta	**Desempeños:** 1. Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las operaciones diarias. 2. Determinar el tipo de servicios a ofrecer e implementar procedimientos operativos. 3. Realizar balance de caja y balances completos, informes de caja y formularios relacionados. 4. Realizar revisiones de desempeño. 5. Establecer costo de productos y servicios. 6. Hacer cumplir la legislación y los reglamentos provinciales/territoriales sobre bebidas alcohólicas. 7. Organizar y mantener el inventario. 8. Monitorear ingresos y modificar procedimientos y precios. 9. Garantizar que se sigan las normas de salud y seguridad. 10. Negociar acuerdos con los proveedores de alimentos y otros suministros. 11. Negociar con clientes para catering o uso de instalaciones. 12. Desarrollar, implementar y analizar presupuestos. 13. Participar en los planes de marketing y su implementación. 14. Establecer horarios de trabajo del personal y monitorear el desempeño del personal. 15. Atender las quejas o inquietudes de los clientes. 16. Proporcionar servicio al cliente. 17. Reclutar, capacitar y supervisar al personal. **Conocimientos:** 1. Fabricación y producción. • Procesamiento y Producción. • Producción de Alimentos y Agricultura. 2. Ley y Seguridad Pública. • Derecho, Gobierno y Jurisprudencia. • Seguridad Pública y Seguridad. 3 Negocios, Finanzas y Gestión. • Administración de Empresas. • Administración de Negocios. • Finanzas. • Ciencias económicas.

Columbia Británica	**Desempeños:** 1. Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las operaciones diarias. 2. Determinar el tipo de servicios a ofrecer e implementar procedimientos operativos. 3. Realizar balance de caja y balances completos, informes de caja y formularios relacionados. 4. Realizar revisiones de desempeño. 5. Establecer costo de productos y servicios. 6. Hacer cumplir la legislación y los reglamentos provinciales/territoriales sobre bebidas alcohólicas. 7. Organizar y mantener el inventario. 8. Monitorear ingresos y modificar procedimientos y precios. 9. Garantizar que se sigan las normas de salud y seguridad. 10. Negociar acuerdos con los proveedores de alimentos y otros suministros. 11. Negociar con clientes para catering o uso de instalaciones. 12. Desarrollar, implementar y analizar presupuestos. 13. Participar en los planes de marketing y su implementación. 14. Establecer horarios de trabajo del personal y monitorear el desempeño del personal. 15. Atender las quejas o inquietudes de los clientes. 16. Proporcionar servicio al cliente. 17. Reclutar, capacitar y supervisar al personal. **Conocimientos:** 1. Fabricación y producción. • Procesamiento y Producción. • Producción de Alimentos y Agricultura. 2. Ley y Seguridad Pública. • Derecho, Gobierno y Jurisprudencia. • Seguridad Pública y Seguridad. 3 Negocios, Finanzas y Gestión. • Administración de Empresas. • Administración de Negocios. • Finanzas. • Ciencias económicas.

	• Contabilidad. • Personal y Recursos Humanos. • Clerical. • Ventas. • Marketing. • Servicio al cliente.

Otras referencias internacionales

WorldSkills	**Organización y gestión del trabajo (10%)** **Conocimiento** • Diferentes tipos de establecimientos de servicio de alimentos y los estilos de servicio de alimentos que utilizarán • La importancia del ambiente del restaurante para la experiencia general de la comida • Mercados objetivo para varios tipos de estilos de servicio de alimentos • Imperativos comerciales y financieros al administrar un servicio de alimentos establecimiento de servicios • Requerimientos legislativos y reglamentarios pertinentes, incluidos la salud, la seguridad y el medio ambiente, la manipulación e higiene de los alimentos, y la venta y el servicio de alcohol • La importancia de trabajar de manera eficiente para minimizar el desperdicio y los impactos negativos en el medio ambiente de la actividad comercial y maximizar sostenibilidad • Ética vinculada a la industria del servicio de alimentos • La importancia del trabajo interdepartamental efectivo **Desempeño** • Presentarse a los huéspedes de manera profesional • Demostrar atributos personales, incluida la higiene personal, apariencia inteligente y profesional, comportamiento y comportamiento • Organizar tareas de manera efectiva y planificar flujos de trabajo • Demostrar constantemente prácticas de trabajo higiénicas y seguras • Minimizar el desperdicio y cualquier impacto negativo en el • Trabajar de manera efectiva como parte de equipos y con otros departamentos • Actuar con honestidad y ética en todos los tratos con clientes, colegas y el empleador • Ser receptivo a situaciones inesperadas o no planificadas y resolver problemas de manera efectiva a medida que ocurren

• Comprometerse con el desarrollo profesional continuo

• Priorice las tareas, especialmente cuando sirva varias mesas

Atención al cliente y comunicaciones (12%)

Conocimiento

• La importancia de las experiencias generales de comidas

• La importancia de las comunicaciones efectivas y las habilidades interpersonales cuando se trabaja con clientes y colegas

• El papel del mesero en la maximización de las ventas

Desempeño

• Saludar y sentar a los invitados de acuerdo con las áreas de servicio

• Brindar asesoramiento y orientación adecuados a los invitados sobre las opciones del menú, con base en un conocimiento sólido

• Tomar pedidos de los invitados con precisión

• Juzgar el nivel de comunicación e interacción apropiado para cada invitado o grupo invitados apropiados para el entorno y los requisitos de los invitados

• Actuar con educación y cortesía

• Estar atento sin ser entrometido

• Verificar con los clientes que todo sea satisfactorio

• Observar la etiqueta adecuada en la mesa

• Tratar de manera efectiva a los invitados que son difíciles o que se quejan

• Comunicarse de manera efectiva con los invitados que tienen dificultades de comunicación

• Reconocer y responder a cualquier necesidad especial que puedan presentar los invitados

• Servir de enlace eficaz con el personal de cocina y el personal de otros departamentos

• Presentar facturas, gestionar pagos y despedirse de los invitados

Preparación para el servicio - mise en place (10%)

Conocimiento

• Una variedad de materiales y equipos estándar para restaurantes que incluyen:

- Cubiertos
- Vajilla
- Cristalería
- Mantelería

• Muebles

• Los propósitos de los equipos especializados utilizados en el servicio de restaurantes

• La importancia de la presentación y la apariencia para los restaurantes

• Los factores que contribuyen a crear el ambiente adecuado y ambiente para cenar

• Las tareas que deben completarse para prepararse para el servicio

Desempeño

• Preparar los aderezos y la decoración de las mesas

• Asegurarse de que las habitaciones estén limpias y bien presentadas

• Preparar los restaurantes adecuadamente para las comidas que se servirán

• Colocar las mesas y sillas adecuadamente para el número esperado de comensales

• Preparar las mesas usando la mantelería, los cubiertos, la cristalería, la porcelana y las vinagreras apropiados y equipo adicional necesario

• Cree una variedad de servilletas para diferentes entornos y ocasiones

• Prepare restaurantes para varios estilos de servicio, incluidos desayuno, almuerzo, merienda, cena, informal, a la carta, bar, banquetes y servicio de alta cocina

• Prepare mesas de bufé para servicio tipo bufé, incluidos manteles de boxeo

• Organizar y preparar salas de funciones listas para varios formatos de funciones

• Organizar y preparar diversas áreas de apoyo, por ejemplo, aparadores, salas de descanso y acompañamientos y condimentos esperados para los elementos del menú

Servicio de comida (28%)

Conocimiento

• Estilos y técnicas de servicio de alimentos y bebidas nacionales e internacionales

• Cuándo y en qué circunstancias se utilizarían diversas técnicas de servicio de alimentos

• Ingredientes, método de cocción, presentación y servicio para todos los platos del menú, suficientes para asesorar a los invitados

• Actual y futuro tendencias en el servicio de restaurante

• Una gama de cocinas internacionales y altamente especializadas y sus estilos de servicio de restaurante

Desempeño

• Administre el ciclo de servicio para diferentes estilos de servicio

• Use equipo especializado de manera correcta y segura

• Corrija las cubiertas según sea necesario para los platos que se van a servir

• Sirva comida de manera profesional y eficiente para diferentes estilos de servicio, p.

- Servicio emplatado
- Servicio de plata/servicio francés
- Servicio de Gueridon
- Servicio de carrito/Voiture

• Servir comida de Gueridons

• Preparar, porcionar y servir platos especializados de Gueridons, que incluyen:

- Armado de platos
- Trinchado de carne, aves y carne de monte
- Filetear pescado
- Preparar y tallar frutas
- Crear guarniciones para cócteles
- Usar especias en la preparación de platos
- Sirviendo diferentes quesos
- Preparando ensaladas y aderezos para ensaladas
- Platos flambeados (carne/postre, mariscos, frutas)
- Preparando platos principales, entrantes, postres

• Demostrar la bengala y el teatro apropiados

• Limpiar los platos y otros artículos de las mesas de los clientes

• Desmenuzar en tiempos apropiados entre platos

• Servir una variedad de comidas que incluyen desayuno, almuerzo, té de la tarde, cena, servicio informal, a la carta, bar, banquetes y cenas elegantes

• Brindar un servicio de restaurante de alta calidad en restaurantes internacionales o altamente especializados

• Crear platos propios (flambeado) de las listas de ingredientes.

Servicio de bebidas (12%)

Conocimiento

• La gama de bebidas que se pueden preparar y servir en un restaurante u otro establecimiento

• Cómo utilizar el equipo especializado de forma adecuada y segura

• La gama de cristalería en la que se pueden servir las bebidas

• La gama de vajilla y cristalería en la que se pueden servir las bebidas

• La gama de vajillas, platería y cristalería que se pueden utilizar como azucareros, lecheros y cremas, cucharas, coladores, pinzas, etc.

• Acompañamientos reconocidos para bebidas

• Tendencias y modas en la venta y servicio de bebidas

• Técnicas y estilos de servicio de bebidas

• Nombres y licores correctos, vinos, cervezas, champán, jarabes, jugos, bebidas de té y café, agua

Desempeño

• Servir y limpiar diferentes tipos de bebidas y tragos

• Preparar y servir bebidas desde una variedad de máquinas especializadas: teteras, cafeteras, hervidores, licuadoras, exprimidores, máquinas de hielo, hervidores, licuadoras, exprimidores, molinillos, sistemas de carbonatación de bebidas, etc. Use equipo especializado para servir bebidas (cuchillo de sommelier, abridor, colador, medidores, etc.)

• Cree sus propias bebidas especiales con una variedad aceptada de opciones

• Prepare y sirva una variedad de bebidas frías y calientes

• Prepare y sirva licores incluso con bebidas

• Prepare y servir bebidas calientes servidas en plata y sus acompañamientos

• Servir tés y cafés en banquetes y funciones

• Servir petit fours o dulces según corresponda

• Preparar cócteles

• Preparar cócteles de guarnición

• Servir bebidas, vinos, cervezas, licores, licores, cócteles, aguas

• Seguir los procedimientos correctos para abrir botellas

Servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas (12%)

Conocimiento

• La variedad de bebidas alcohólicas y no alcohólicas que se pueden servir en un restaurante

• La variedad de cristalería y sus usos en el servicio de bebidas

• La variedad de acompañamientos que se sirven con bebidas alcohólicas y no alcohólicas

• Cuestiones relacionadas con la honestidad y la integridad con respecto a las bebidas alcohólicas

• Requisitos legales relacionados con la venta y el servicio de bebidas alcohólicas

• Métodos para servir bebidas en una variedad de escenarios

• Una variedad de cócteles, sus ingredientes, métodos de preparación y servicio

• Responsabilidades éticas y morales de los meseros en relación con la venta y servicio de bebidas alcohólicas

Desempeño

• Preparar el área de servicio para el servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas

• Seleccionar la cristalería y acompañamientos para la venta y servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas

• Mantener los más altos estándares de higiene y limpieza durante la venta y servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas -bebidas alcohólicas

• Servir bebidas alcohólicas dentro de la legislación vigente en cuanto a medidas, edades de clientes, horarios y lugares de servicio

• Servir bebidas de botellas, por ejemplo, cervezas y sidras

• Medir bebidas con medidas adecuadas

• Seguir recetas de cócteles IBA

• Preparar, servir, y bebidas alcohólicas y no alcohólicas claras para diferentes estilos de servicio:

    • En la mesa

    • Servicio de bebidas en la recepción

• Preparar y servir diferentes estilos de cócteles, incluidos:

    • Revueltos

    • Batidos

    • Construidos

    • Mezclados

    • Confundidos

    • Exclusivos

• Reconocer con la vista y el olfato una selección de licores, aperitivos y licores

• Crear sus propios cócteles con y sin alcohol de listas de ingredientes

Servicio de vino (8%)

Conocimiento

• El proceso de elaboración del vino

• Detalles de varios vinos incluyendo:

    • Variedad de uva

    • Producción

    • País y región de origen

    • Añadas

    • Características

    • Combinación de comida y vino

• Cómo se almacena el vino

• Método de preparación del vino para el servicio

• Selección de la cristalería y el equipo utilizado en el servicio del vino

• Métodos para el servicio de varios vinos

• El uso del vino como acompañamiento de la comida

Desempeño

• Proporcionar asesoramiento informado y orientación al huésped sobre la selección de vinos

• Identificar una variedad de vinos desde el aroma, el sabor y la apariencia

• Interpretar la información en la etiqueta de una botella de vino

• Seleccionar y colocar en la mesa la cristalería adecuada para el vino elegido

• Presentar los vinos al invitado

• Abrir el vino en la mesa usando el equipo aceptado.

• Abrir el vino que tiene un corcho tradicional, un corcho de champán o una tapa de rosca

• Decantar o airear el vino cuando corresponda

• Ofrecer el vino para degustación

• Servir el vino en la mesa, observando la etiqueta de la mesa

• Servir los vinos en su temperatura y condición óptimas

• Servir en una recepción servicio de bebidas, p. champán.

• Reconocer a la vista y al olfato una selección de vinos generosos.

Servicio de café (8%)

Conocimiento

• El proceso de elaboración del café

• Detalles de varios tipos de café, incluidos:

    • Granos

    • Producción

    • País y región de origen

    • Características

    • Utilizar máquinas y equipos especializados

    • Preparar y servir diferentes estilos

    • Técnica de trabajo con productos lácteos

    • Selección de cristalería y equipos utilizados en el servicio de café

    • Café de tipos clásicos

    • Molienda de café

Desempeño

	• Prepare y sirva bebidas de café • Siga las recetas del café clásico • Prepare una variedad de especialidades internacionales de café • Cree bebidas de café exclusivas con su propia elección • Utilice técnicas de vertido apropiadas • Decore los cafés • Siga los procesos de trabajo apropiados

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0042. Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/768fd127-c1d5-452b-9fc6-5f26052604b4
Estados Unidos	
California	Manual para Gerente de Protección de Alimentos https://www.servsafe.com/ServSafe/media/ServSafe/Documents/SSFS-Examinee-Handbook-ESP_1.pdf
Illinois	Seguridad Alimentaria Estatal . Dispoible en: https://www.statefoodsafety.com/food-safety-manager-certification-illinois-exam https://www.onetonline.org/link/localcert/11-9051.00
Nevada	Codigo Administrativo de Nevada https://www.leg.state.nv.us/nac/NAC-446.html#NAC446Sec052 División de Salud Pública y del Comportamiento (Nevada) https://dpbh.nv.gov/Reg/Food/dta/Training/Food_Establishments_-_Training_and_Education/
Texas	Asociaciones internacionales de ejecutivos de servicios de alimentos IFSEA. Disponible en: https://www.ifsea.org/master-certified-food-executive.html https://www.dropbox.com/s/uuyuyvxun1mr4ln/MCFE%20Candidate%20Handbook.pdf?dl=0 https://www.onetonline.org/link/summary/11-9051.00 https://www.onetonline.org/link/localcert/11-9051.00 https://www.ifsea.org/examproctors.html

Washington	Departamento de Salud del Estado de Washington https://doh.wa.gov/community-and-environment/food/food-worker-and-industry/food-worker-card/additional-food-safety-training ServSafe https://www.servsafe.com/ServSafe-Manager/What-Youll-Learn
Canadá	
Alberta	Job Bank, Government of Canada. Disponible en: https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/summary-occupation/2026/AB https://emerit.ca/product/FBMG2-E/en https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/food-service-supervisor/ https://www.statefoodsafety.com/food-safety-manager-certification?utm_term=restaurant%20manager%20certification&utm_medium=ppc&utm_source=adwords&utm_campaign=2019+%7C+Nationwide+%7C+Food+Manager&hsa_acc=1314017839&hsa_ad=632410242121&hsa_net=adwords&hsa_tgt=kwd-299775270626&hsa_grp=61651750261&hsa_mt=p&hsa_ver=3&hsa_cam=1673036781&hsa_src=g&hsa_kw=restaurant%20manager%20certification&gclid=Cj0KCQiAnNacBhDvARIsABnDa6-Io5bw8wXbq37ROADFwRSpXe6awznacUbDPtAedk9Bsx2XWMX_eBQaAk0kEALw_wcB#/
Columbia Británica	Job Bank, Government of Canada. Disponible en: https://www2.gov.bc.ca/gov/content/employment-business/business/liquor-regulation-licensing/liquor-licence-permits/liquor-resources-information/serving-it-right https://cdn.files.rapidlms.com/view/83/72/17/b0/e3/63/bf/d9/c5/83/75/5a/ee/c6/20/74/original/09-14-SIR_Manual.PDF https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/summary-occupation/2026/BC
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	WorldSkills. Restaurant Service. Disponible en: https://api.worldskills.org/resources/download/12364/14937/15865?l=en

IV.2 Servicios profesionales, científicos y técnicos

IV.2.1 ESTÁNDAR SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA CORTE, PEINADO Y COLORACIÓN DE CABELLO

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan estilistas, cuyas actividades se encuentran preparar las condiciones de uso

e higiene de herramientas, del mobiliario de la estación de trabajo y realizar cortes, peinado y coloraciones de cabello.

Ocupaciones asociadas	Estilista, peluquero, barbero, peinador, ayudante de estilista o de peluquero y cultora de belleza			
	SINCO (5211) Peluqueros, barberos, estilistas y peinadores.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	81	812	8121	81211

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC0193	2	Voluntario	2012	3	3
	EC1047	2	Voluntario	2018	3	4
	EC0211	2	Voluntario	2012	3	4
Estados Unidos						
California	PSI-BTE	3	Obligatorio	2022	2	2
	PSI-CTE	2	Obligatorio	2022	2	2
	PSI-ETE	2	Obligatorio	2022	2	1.5
	PSI-MTE	2	Obligatorio	2022	2	1.5
Illinois	ICE	2	Obligatorio	2017	NA	2
Nevada	NVCOS	3	Obligatorio	2015	2	5
Texas	HCI	2	Obligatorio	2023	5	NA
Washington	NIC-WB1	3	Obligatorio	2018	2	3.5
	NIC-NHD	2	Obligatorio	2016	2	
Canadá						

Alberta	NOC 6341	3	Obligatorio	2019	NA	NA
Columbia Británica	NOC 6341	3	Obligatorio	2019	NA	NA
Otras referencias internacionales						
WorldSkills	WSOS29	NA	Voluntario	2022	2	NA

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Presenta las funciones elementales que una persona debe saber hacer con respecto a la función de prestación de servicios de corte, peinado y coloración del cabello, que consta de preparar las condiciones de uso e higiene de herramientas y mobiliario de la estación de trabajo dónde verifica las condiciones de seguridad del equipo eléctrico y de la estación de trabajo, proporciona mantenimiento preventivo a las herramientas de trabajo, higieniza herramientas y mobiliario, desinfecta las herramientas, entre otras actividades y realizar peinados de cabello básicos dónde recibe al cliente, prepara la cabellera del cliente para el proceso de peinado y recomienda el modelo de peinado. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.
Estados Unidos	
California	Permite que se evalúen las habilidades en la evolución de los estándares de seguridad y salud pública para proteger la seguridad continua tanto del consumidor como del titular de la licencia. Las personas en California y otros estados participantes ahora tienen acceso al catálogo de exámenes nacionales de PSI para todas las disciplinas relacionadas con la peluquería y la cosmetología. Estas evaluaciones aseguran que los licenciatarios sean competentes para usar herramientas potencialmente peligrosas y conozcan los procedimientos vitales de control de infecciones.
Illinois	La ley de Illinois requiere este examen para obtener la licencia profesional a fin de certificar que cada cosmetólogo está familiarizado con las prácticas, las normas y los reglamentos que protegerán la salud, la seguridad y el bienestar del público.
Nevada	La misión de la Junta de Cosmetología del Estado de Nevada es proteger la salud pública, la seguridad y el bienestar de aquellos que obtienen servicios relacionados con la cosmetología a través de la prestación de servicios de pruebas, licencias, inspección y

	educación de calidad que se enfocan en la protección del consumidor. (NRS 644A y NAC 644A)
Texas	En 2021, la legislatura estatal decidió consolidar los programas de licencias de cosmetología y barbería con la aprobación del Proyecto de Ley 1560 (87R) de la Cámara. Aunque los peluqueros y los cosmetólogos a menudo brindan servicios idénticos, históricamente Texas ha dividido a estos grupos en programas de licencias separados, lo que da como resultado reglas diferentes para las personas que brindan los mismos servicios. La ley exige que todos los cambios se completen antes del 1 de septiembre de 2023.Hasta entonces, TDLR continuará emitiendo licencias separadas de cosmetología y barbería.
Washington	Se encontró que las oportunidades económicas para los cosmetólogos, barberos, esteticistas y manicuristas se habían deteriorado en el estado de Washington como resultado de la falta de profesionales capacitados, inadecuados controles de concesión de licencias y aplicación inadecuada de las normas sanitarias. Para aumentar las oportunidades para que las personas obtengan ingresos viables en estas profesiones y para proteger la salud general del público, la junta asesora estatal de cosmetología, barbería, estética y manicura decidió reconstituirse y recibir un nuevo cargo para desarrollar respuestas apropiadas a esta situación, incluyendo propuestas legislativas.
Canadá	
Alberta	Los estilistas y peluqueros cortan y peinan el cabello y realizan servicios relacionados. Están empleados en peluquerías, barberías, escuelas profesionales, establecimientos de atención médica y establecimientos de teatro, cine y televisión. Los aprendices también se incluyen en este grupo primario.
Columbia Británica	Los estilistas y peluqueros cortan y peinan el cabello y realizan servicios relacionados. Están empleados en peluquerías, barberías, escuelas profesionales, establecimientos de atención médica y establecimientos de teatro, cine y televisión. Los aprendices también se incluyen en este grupo primario.
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	El peluquero trabaja en diversos entornos, incluidos salones grandes, medianos, pequeños o móviles, hogares de clientes y en empresas de productos e instituciones de capacitación, producciones de cine y televisión, teatro, trabajo de pelucas, reemplazo de cabello, técnicos, estilistas de sesiones e investigación y diseño de productos. Pueden ofrecer una amplia gama de servicios, que incluyen corte, coloración, peinado, reforma química y

	tratamientos especiales para el cabello. Alternativamente, el peluquero puede especializarse en peluquero de hombres o mujeres, o en colorista.

Criterios de evaluación

México

CONOCER	**Cortes de cabello** **Desempeño** 1. Verifica las condiciones de seguridad del equipo eléctrico y de la estación de trabajo • Revisando que los cables de alimentación de energía eléctrica de los aparatos para la prestación del servicio no contengan enmendaduras con alguna cinta para aislar • Identificando en los aparatos eléctricos el logotipo de UL/NOM y el voltaje requerido por éstos • Inspeccionando que cuenta con un contenedor de punzocortantes • Constatando que el tomacorriente de los contactos de energía eléctrica establece conexión sin emitir chispas, sin derretimiento en su estructura y sujetos a la pared • Verificando que el botiquín de primeros auxilios contenga al menos: Alcohol, agua oxigenada / antiséptico, gasas, curitas, Micropore, guantes, paracetamol 2. Proporciona mantenimiento preventivo a las herramientas de trabajo • Eliminando de la cuchilla de la máquina eléctrica de corte los cabellos residuales con cepillo seco de cerda dura • Lubricando la cuchilla de la máquina eléctrica de corte y el pivote de la tijera de corte con el aceite para cortadora • Cepillando al filtro de aire del secador de mano el polvo y los cabellos residuales con cepillo seco de cerda suave • Colocando el filtro de aire al secador de mano hasta que quede fijo y sin juego 3. Higieniza herramientas y mobiliario • Al iniciar sus actividades • Verificando que los recipientes a utilizar están limpios y libres de residuos de suciedad / polvo • Preparando en el recipiente solución jabonosa con agua limpia y detergente • Limpiando la mesa auxiliar en interior y exterior con tela limpia y con la solución jabonosa • Cepillando peine de corte, de desenredar, cepillos y aumentos de la máquina eléctrica de corte con un cepillo de cerda dura y con la solución jabonosa

	• Quitando los cabellos residuales de cepillos con un peine de cola y posteriormente con los dedos • Enjuagando las herramientas con agua limpia, hasta que no presenten residuos de solución jabonosa • Enjabonando las pinzas con esponja y el bledo friccionándolo con las manos dentro de la solución jabonosa • Verificando que peines, pinzas y aumentos de la máquina eléctrica de corte estén libres de residuos de cabello / producto cosmético • Limpiando el mango y boquilla del secador de mano con tela limpia y con la solución jabonosa • Colocando las herramientas lavadas en recipiente / tela de algodón limpia • Limpiando del sillón de corte los cabellos y residuos con tela limpia y solución jabonosa. 4. Desinfecta las herramientas • Revisando en la etiqueta del desinfectante a emplear que contenga compuesto de cuaternario de amonio y el registro sanitario / ante autoridad competente • Aplicando el desinfectante con compuesto de cuaternario de amonio mediante rociado / sumergido en todas sus partes a tijeras, peines, cepillos, mango del secador de mano, cuchillas y aumentos de la máquina de corte, dejándolo actuar según las instrucciones del fabricante. 5. Organiza la mesa auxiliar • Revisando que las capas de corte estén limpias y sin cabellos residuales • Inspeccionando que los cepillos estén sin cerdas dobladas • Retirando del área de trabajo las herramientas que no estén en condiciones de uso • Colocando las herramientas completamente secas conforme a su clasificación y las necesarias para la prestación del servicio • Verificando que la estación de trabajo tiene bote de basura con bolsa limpia y tapa 6. Prepara la estación de lavado de cabello • Corroborando que el lavabo de la lava cabezas tenga suministro de agua • Lavando el lavabo de la lava cabezas con solución jabonosa y esponja / tela y enjuagándolo con agua limpia • Verificando que las toallas estén limpias • Examinando que las botellas de champú y productos profesionales para el cuidado capilar estén abastecidas • Revisando que el bote de basura contenga bolsa limpia y tapa • Colocando el peine para desenredar y cepillo de cepillar desinfectados previamente

7. Reacondiciona la estación de trabajo

• Al finalizar el servicio

• Colocando las toallas utilizadas en un depósito para prendas sucias

• Desconectando las herramientas eléctricas desde la clavija

• Enrollando los cables de alimentación eléctrica por separado de los aparatos

• Barriendo el cabello residual del piso

• Depositando el cabello residual en el bote con tapa

• Desechando la basura de la estación de trabajo generada por el cliente durante el servicio

• Acomodando las herramientas y materiales auxiliares utilizados en la mesa auxiliar

8. Recibe al cliente

• Saludando

• Ofreciendo tomar asiento

• Preguntando su nombre

• Presentándose ante el cliente

• Preguntándole el tipo de servicio que requiere

9. Diagnostica la condición de la cabellera y piel cabelluda del cliente

• Antes de realizar el servicio

• Solicitando que retire alhajas y accesorios de orejas, cuello y cabellera que interfieran en los procesos

• Colocando una toalla limpia al contorno del cuello y que cubra los hombros

• Determinando visualmente y al tacto el tipo de piel cabelluda, la longitud, textura, densidad, porosidad, elasticidad y patrón de ondulación de la cabellera

• Comprobando la condición de la cabellera y de la piel cabelluda para detectar posibles trastornos

10. Prepara la cabellera del cliente para el proceso de corte

• Comprobando que la temperatura del agua sea tibia / de acuerdo con la temperatura que el cliente solicite

• Proporcionando indicaciones para adaptarse en el reposa-nucas y sillón

• Cepillando la cabellera de punta a raíz con el cepillo de cepillar

• Poniendo en la cabellera humedecida aproximadamente 10 mililitros del champú seleccionado, previo esparcido entre las palmas de ambas manos

• Aplicando el champú en todas las zonas de la cabeza, mediante masaje con las yemas de los dedos

• Esparciendo el agua jabonosa a lo largo de la cabellera

	• Evitando los escurrimientos de agua en la cara, cuello y ropa del cliente • Aplicando acondicionador a la cabellera de medios a puntas • Enjuagando la cabellera con agua limpia hasta eliminar los residuos de champú y acondicionador • Quitando el exceso de agua a la cabellera con una toalla limpia y envolviéndola fijamente • Secando la frente y las conchas auditivas de las orejas con toalla / algodón / papel desechable, sin ejercer fricción • Desenredando la cabellera de punta a raíz y del cabello interior al cabello exterior con peine tipo machete / hacha • Retirando del peine y de la rejilla del lavabo de la lava cabezas los cabellos residuales • Depositando en el bote con tapa los cabellos residuales. 11. Recomienda el modelo de corte • Cuestionando sobre la idea y necesidad que tiene acerca del estilo de corte • Escuchando la necesidad y preferencia que tiene el cliente • Identificando la forma craneal, la línea de implante y la presencia de remolinos • Constatando las características de la cabellera, físicas, de rostro y complexión del cliente • Comunicando que tan alcanzables son las expectativas que tiene en relación con el corte que solicita • Proponiendo el tipo y estilo de corte de acuerdo con el gusto, tipo de cabellera y morfología del cliente • Preguntando si está de acuerdo en el tipo y estilo propuesto 12. Realiza corte de cabello tipo capas • Pidiendo al cliente que se mantenga en forma erguida, con la espalda recargada al respaldo del sillón y evite cruzar las piernas • Seccionando con pinzas / picos de garza la cabellera en la parte frontal, parietales, occipital y nuca en línea recta sin cabellos que pertenezcan a otra sección • Realizando la primera mecha guía, conforme al largo acordado con el cliente • Estableciendo el eje con una mecha guía para dar la inclinación / graduación de corto a largo y viceversa, tanto en la parte frontal y trasera • Cortando por subsecciones rectas acorde a la longitud de los dedos y que pertenezcan a la sección hasta concluirla • Continuando con las secciones subsecuentes sin perder la referencia y medida de la mecha guía • Conectando la parte superior de acuerdo con el estilo final acordado con el cliente

• Comprobando los largos finales y la simetría de la cabellera

• Tensionando las subsecciones, conservando la elevación y la referencia de la mecha guía

• Rectificando las subsecciones cortadas, en forma contraria a la que se cortó

• Realizando el acabado final que el cliente haya solicitado

• Mostrando el resultado final del corte al cliente para obtener su conformidad

13. Realiza corte de cabello tipo recto

• Fijando firmemente la capa de corte al contorno del cuello del cliente

• Pidiendo al cliente que se mantenga en forma erguida, con la espalda recargada al respaldo del sillón y evite cruzar las piernas

• Seccionando con pinzas / picos de garza la cabellera en la parte frontal, parietales, occipital y nuca en línea recta sin cabellos que pertenezcan a otra sección

• Realizando la primera línea de la cabellera a 0°, conforme al largo acordado con el cliente

• Cortando a 0° por subsecciones rectas acorde a la longitud de los dedos y de aproximadamente un centímetro de grosor que pertenezcan a la sección hasta concluirla

• Continuando con las secciones subsecuentes sin perder la referencia y medida de la mecha guía

• Conectando la parte superior de acuerdo con el estilo final acordado con el cliente

• Trazando una nueva mecha guía en el lateral en continuación de la línea de la nuca

• Comprobando los largos finales y la simetría de la cabellera

• Rectificando las subsecciones cortadas, en forma contraria a la que se cortó

• Realizando el acabado final que el cliente haya solicitado

• Mostrando el resultado final del corte al cliente para obtener su conformidad

14. Realiza corte de cabello tipo casquete

• Cubriendo alrededor del cuello del cliente con una toalla no tejida limpia / papel desechable

• Fijando firmemente la capa de corte al contorno del cuello del cliente

• Pidiendo al cliente que se mantenga en forma erguida, con la espalda recargada al respaldo del sillón y evite cruzar las piernas

• Empleando las herramientas al tipo de cabello y efecto deseado

• Realizando el primer corte en la sección de la nuca hacia arriba de menor a mayor

• Conectando la parte superior de acuerdo con el estilo final acordado con el cliente

• Comprobando los largos finales y la simetría de la cabellera

• Rectificando las subsecciones cortadas, en forma contraria a la que se cortó

• Realizando el largo total sin saltos / desniveles en la nuca con tijera / cortadora eléctrica de precisión de dientes finos

• Afeitando los cabellos de la nuca baja que están fuera de la línea de corte, con herramienta que no sea punzo cortante

• Realizando el acabado final que el cliente haya solicitado

• Quitando los cabellos residuales de cuello y nuca mediante enjuague / aire frío del secador de mano / bledo

• Mostrando el resultado final del corte al cliente para obtener su conformidad

Productos

1. Prepara la mesa auxiliar

• Presenta los cajones limpios, libre de residuos y cabellos

• Contiene peines, cepillos, pinzas y aumentos de la máquina eléctrica de corte sin residuos de cabello / producto cosmético

• Presenta capa de corte libre de cabellos residuales / suciedad

• Contiene, atomizador lleno con agua limpia; capa de corte, tijeras rectas y de texturizar, peine recto de corte, bledo, pinzas / picos de garza para seccionar la cabellera, máquina eléctrica de corte con aumentos, cortadora eléctrica de precisión de dientes finos, navaja intercambiable / perfilador / rastrillo desechable y espejo de mano

2. El cabello cortado, tipo capas

• Está parejo en la longitud y la densidad de ambos laterales

• Tiene la línea de contorno sin saltos y desniveles

• Contiene las capas con la misma longitud, de mayor a menor / viceversa

• Tiene las secciones conectadas, sin saltos / puntas sobrantes

3. El cabello cortado, tipo recto

• Tiene la misma longitud en ambos laterales

• Muestra la línea de contorno en forma recta conectada con los laterales, sin desniveles y saltos

4. El cabello cortado, tipo casquete

• Contiene las patillas cortadas dentro de la línea de implante, a la misma altura de ambos lados y forma acordada con el cliente

• Tiene el contorno de la nuca en forma simétrica y a la altura de la línea natural de implante

• Muestra el contorno de los laterales sin saltos

Conocimientos

1. Anatomía del cráneo y Zonas de la cabeza
2. Estructura del cabello
3. Tipos de pérdida anormal del cabello
4. Trastornos de la piel cabelluda
5. Grados de elevación
6. Propiedades del cabello
7. Medidas preventivas de accidentes durante la prestación del servicio
8. Medidas preventivas de salud en el trabajo

Actitudes, hábitos o valores

1. Limpieza
2. Amabilidad
3. Iniciativa
4. Tolerancia
5. Responsabilidad

Peinado de cabello

Desempeño

1. Verifica las condiciones de seguridad del equipo eléctrico y de la estación de trabajo

• Revisando que los cables de alimentación de energía eléctrica de los aparatos para la prestación del servicio no contengan enmendaduras con alguna cinta para aislar

• Identificando en los aparatos eléctricos el logotipo de UL / NOM y el voltaje requerido por éstos

• Constatando que el tomacorriente de los contactos de energía eléctrica establece conexión sin emitir chispas, sin derretimiento en su estructura y sujetos a la pared

• Verificando que el botiquín de primeros auxilios contenga al menos: Alcohol, agua oxigenada / antiséptico, gasas, curitas, Micropore, guantes, paracetamol

2. Proporciona mantenimiento preventivo a las herramientas de trabajo

• Limpiando las placas / partes térmicas de las planchas y tenazas de cabello con una tela de algodón limpia y alcohol / agua limpia, hasta que estén libres de residuos de productos cosméticos

• Cepillando al filtro de aire del secador de mano el polvo y los cabellos residuales con cepillo seco de cerda suave

• Colocando el filtro de aire al secador de mano hasta que quede fijo y sin juego

3. Higieniza herramientas y mobiliario

• Al iniciar sus actividades

• Verificando que los recipientes a utilizar están limpios y libres de residuos de suciedad / polvo

• Preparando en el recipiente solución jabonosa con agua limpia y detergente

• Limpiando la mesa auxiliar en interior y exterior con tela limpia y con la solución jabonosa

• Cepillando peines, peine de desenredar, pinzas, cepillos redondos y de cepillar con un cepillo de cerda dura y con la solución jabonosa

• Quitando los cabellos residuales de cepillos con un peine de cola y posteriormente con los dedos

• Enjuagando las herramientas con agua limpia, hasta que no presenten residuos de solución jabonosa

• Verificando que los cepillos estén libres de residuos de cabello

• Limpiando el mango y boquilla del secador de mano con tela limpia y con la solución jabonosa

• Colocando las herramientas lavadas en recipiente / tela de algodón limpia, y

• Limpiando del sillón de corte los cabellos y residuos con tela limpia y solución jabonosa.

4. Desinfecta las herramientas

• Revisando en la etiqueta del desinfectante a emplear que contenga compuesto de cuaternario de amonio y el registro sanitario / ante autoridad competente

• Aplicando el desinfectante con compuesto de cuaternario de amonio mediante rociado / sumergido en todas sus partes a peines, cepillos, mango del secador de mano, dejándolo actuar según las instrucciones del fabricante.

5. Organiza la mesa auxiliar

• Inspeccionando que los cepillos estén sin cerdas dobladas

• Retirando del área de trabajo las herramientas que no estén en condiciones de uso

• Colocando las herramientas completamente secas conforme a su clasificación y las necesarias para la prestación del servicio

• Verificando que la estación de trabajo tiene bote de basura con bolsa limpia y tapa

6. Prepara la estación de lavado de cabello

• Corroborando que el lavabo de la lava cabezas tenga suministro de agua

• Lavando el lavabo de la lava cabezas con solución jabonosa y esponja / tela y enjuagando con agua limpia

• Verificando que las toallas / batas estén limpias

	• Examinando que las botellas de champú y productos profesionales para el cuidado capilar estén abastecidas • Revisando que el bote de basura contenga bolsa limpia y tapa • Colocando el peine para desenredar y cepillo de cepillar desinfectados previamente. 7. Reacondiciona la estación de trabajo • Al finalizar el servicio • Colocando las toallas / batas utilizadas en un depósito para prendas sucias • Desconectando las herramientas eléctricas desde la clavija • Enrollando los cables de alimentación eléctrica por separado de los aparatos • Desechando la basura de la estación de trabajo generada por el cliente durante el servicio • Acomodando las herramientas y materiales auxiliares utilizados en la mesa auxiliar 8. Recibe al cliente • Saludando • Ofreciendo tomar asiento • Preguntando su nombre • Mencionando su nombre • Preguntándole el tipo de servicio que requiere 9. Diagnostica la condición de la cabellera y piel cabelluda del cliente • Antes de realizar el servicio • Solicitando que retire alhajas y accesorios de orejas, cuello y cabellera que interfieran en los procesos • Colocando una toalla limpia al contorno del cuello y que cubra los hombros • Determinando visualmente y al tacto el tipo de piel cabelluda, la longitud, textura, densidad, porosidad, elasticidad y patrón de ondulación de la cabellera • Comprobando la condición de la cabellera y de la piel cabelluda para detectar posibles trastornos 10. Prepara la cabellera del cliente para el proceso de peinado • Comprobando que la temperatura del agua sea tibia / de acuerdo con la temperatura que el cliente solicite • Proporcionando indicaciones para adaptarse en el reposa-nucas y sillón • Cepillando la cabellera de punta a raíz con el cepillo de cepillar • Poniendo en la cabellera humedecida aproximadamente 10 mililitros del champú seleccionado, previo esparcido entre las palmas de ambas manos • Aplicando el champú en todas las zonas de la cabeza, mediante masaje con las yemas de los dedos

	• Esparciendo el agua jabonosa a lo largo de la cabellera • Evitando los escurrimientos de agua en la cara, cuello y ropa del cliente • Aplicando acondicionador a la cabellera de medios a puntas • Enjuagando la cabellera con agua limpia hasta eliminar los residuos de champú y acondicionador • Quitando el exceso de agua a la cabellera con una toalla limpia y envolviéndola fijamente • Secando la frente y las conchas auditivas de las orejas con toalla / algodón / papel desechable, sin ejercer fricción • Desenredando la cabellera de punta a raíz y del cabello interior al cabello exterior con peine tipo machete / hacha • Retirando del peine y de la rejilla del lavabo de la lava cabezas los cabellos residuales • Depositando en el bote con tapa los cabellos residuales 11. Recomienda el modelo de peinado • Cuestionando sobre la idea y necesidad que tiene acerca del estilo de peinado • Escuchando la necesidad y preferencia que tiene el cliente • Identificando la forma craneal y la línea de implante • Constatando las características de la cabellera, físicas, de rostro y complexión del cliente • Comunicando que tan alcanzables son las expectativas que tiene en relación con el servicio que solicita • Proponiendo el tipo y estilo de peinado de acuerdo con el gusto, tipo de cabellera y morfología del cliente • Preguntando si está de acuerdo en el tipo y estilo propuesto 12. Moldea la cabellera conforme a la técnica de brushing en forma lisa • Quitando la humedad restante de la cabellera con toalla y con secador de mano sin secarla completamente • Secando por subsecciones paralelas proporcionales al diámetro y la longitud del cepillo • Alternando por subsecciones de ambos lados con movimientos de muñeca giratorios • Manteniendo una distancia mínima de dos centímetros entre la cabellera y el secador de mano al suministrar aire • Tensionando las subsecciones de raíz a punta • Dividiendo en la parte frontal la raya / partición acordada con el cliente 13. Refuerza el brushing liso con proceso térmico de plancha • Programando la temperatura de la plancha conforme al tipo de cabello • Deslizando la plancha a lo largo de las subsecciones máximo 2 veces, con movimientos continuos de raíz a punta sin detenerse

	• Protegiendo la raíz de la cabellera con un peine, en cada subsección • Planchando por subsecciones no más gruesas de 2 centímetros y proporcionales a la longitud de las de las placas de la plancha 14. Moldea la cabellera conforme a la técnica de ondulado con cepillo y anchoas en seco • Quitando la humedad restante de la cabellera con toalla y con secador de mano sin secarla completamente • Marcando las subsecciones a la forma del cepillo empleado • Moldeando las subsecciones de raíz a punta con el secador de mano y el cepillo • Tensionando las subsecciones con movimientos de muñeca • Retirando el cepillo de las subsecciones sin distorsionar la forma adquirida • Comprobando en cada subsección que el cabello esté completamente seco • Manteniendo una distancia mínima de dos centímetros entre la cabellera y el secador de mano al suministrar aire • Enrollando entre los dedos cada subsección sobre su base, sin doblar la punta del cabello • Realizando subsecciones cuadradas para base de las anchoas • Deteniendo las anchoas formadas con pinzas / pasadores, sin llevarlos a la boca para abrirlos • Verificando que las pinzas / pasadores sostengan el cabello sobre su base • Elaborando las anchoas en secuencia ascendente de nuca baja en ambos lados y coronilla, parietales y frontal • Formando las anchoas de las subsecciones laterales en ángulos de 45° / en la dirección que se marcaron con el cepillo • Retirando las pinzas / pasadores de las anchoas sin distorsionar la forma adquirida • Desmontando las anchoas en la secuencia que fueron montadas • Terminando la parte frontal conforme a lo acordado con el cliente. 15. Refuerza el ondulado con proceso térmico de tenaza • Programando la temperatura de la tenaza conforme al tipo de cabellera • Enrollando las subsecciones en la tenaza, sin doblar las puntas de la cabellera • Protegiendo la raíz de la cabellera con un peine, en cada subsección 16. Realiza peinado centrado de Coleta con Chongo • Posterior al brushing liso / ondulado • Revisando que la cabellera esté libre de nudos • Peinando y al mismo tiempo puliendo la cabellera uniformemente hacia el punto de sujeción • Sujetando la coleta a la altura definitiva del chongo con liga y pasadores

• Cubriendo la liga y pasadores de la coleta con un mechón de cabello

• Comprobando que la coleta está centrada

• Aplicando la laca en aerosol a una distancia mínima de 20 centímetros de la cabellera

• Realizando el peinado final acordado con el cliente

17. Proporciona volumen a la cabellera con crepe

• Posterior a alguna técnica de moldeo

• Realizando subsecciones no más gruesas de 2 centímetros y proporcionales a la longitud entre los dedos

• Dividiendo las secciones uniformemente con línea recta / zigzag

• Formando la crepe del frente hacia atrás con peine / cepillo en ángulo de 135° de punta a raíz

• Aplicando la laca en aerosol a una distancia mínima de 20 centímetros de la cabellera

• Peinando de adelante hacia atrás la parte libre de crepe

Productos

1. La mesa auxiliar preparada

• Presenta los cajones limpios, libre de residuos y cabellos

• Contiene cepillos sin residuos de cabello

• Muestra las planchas y tenazas libres de residuos de productos de servicios anteriores

• Contiene tenazas térmicas de al menos dos diámetros distintos, planchas térmicas lisas de al menos dos tamaños, secador de mano con boquilla, difusor, peines de cola y de 4 púas, cepillos redondos térmicos / cerdas de varios diámetros, plano para cepillar y pulidor, pinzas / picos de garza para seccionar la cabellera, ligas, pasadores, horquillas, laca en aerosol, gel y espejo de mano

2. El cabello moldeado con técnica de brushing

• Está liso uniformemente en todas sus secciones sin ondulación, gesto / marca / divisiones

• Está seco de raíz a punta en todas sus secciones

• Está pulido

3. El cabello reforzado con proceso térmico de plancha

• Está liso y libre de marcas de la plancha

• Tiene las partes internas lisas

• Muestra brillo

• Contiene las puntas sin erizado

4. El cabello moldeado con técnica de cepillo

• Está ondulado uniformemente

• Muestra los rizos proporcionales al mismo diámetro

• Contiene los rizos hacia una sola dirección

• Tiene las puntas sin dobleces

5. El cabello reforzado con proceso térmico de tenaza

• Está ondulado uniformemente

• Muestra los rizos proporcionales al mismo diámetro

• Contiene los rizos hacia una sola dirección

• Tiene las puntas sin dobleces

6. El cabello peinado con chongo

• Contiene la liga y pasadores ocultos

• Muestra un pulido uniforme

• Está centrado entre los laterales

• Presenta la laca en aerosol dispersa

• Está rígido al punto de sujeción

7. El cabello con volumen

• Está oculto

• Está libre de cabellos enredados en la parte visible

Conocimientos

1. Anatomía del cráneo y Zonas de la cabeza

2. Estructura del cabello

3. Tipos de pérdida anormal del cabello

4. Trastornos de la piel cabelluda

5. Propiedades del cabello

6. Medidas de precaución en el uso de aparatos eléctricos

7. Medidas preventivas de salud en el trabajo

Actitudes, hábitos o valores

1. Limpieza

2. Amabilidad

3. Iniciativa

4. Orden

Coloración de cabello

Desempeño

1. Higieniza herramientas y mobiliario

	• Al iniciar sus actividades • Verificando que los recipientes a utilizar están limpios y libres de residuos de suciedad / polvo • Preparando en el recipiente solución jabonosa con agua limpia y detergente, • Limpiando la mesa auxiliar en interior y exterior con tela limpia y con la solución jabonosa • Cepillando peines, peine de desenredar, cepillo de cepillar y pinzas con un cepillo de cerda dura y con la solución jabonosa • Verificando que los peines estén libres de residuos de productos químicos • Enjuagando las herramientas con agua limpia, hasta que no presenten residuos de solución jabonosa. 2. Desinfecta las herramientas • Revisando en la etiqueta del desinfectante a emplear que contenga compuesto de cuaternario de amonio y el registro sanitario / ante autoridad competente • Aplicando el desinfectante con compuesto de cuaternario de amonio mediante rociado / sumergido en todas sus partes a peines y cepillo de cepillar, dejándolo actuar según las instrucciones del fabricante 3. Organiza la mesa auxiliar • Inspeccionando que en el abastecimiento contenga colores naturales y reflejos y peróxidos de 10, 20 y 30 volúmenes • Revisando que las brochas de tinte, contenedor y cubierta impermeable estén libres de residuos de servicios anteriores • Verificando que la estación de trabajo tiene bote de basura con bolsa limpia y tapa 4. Prepara la estación de lavado de cabello • Corroborando que el lavabo de la lava cabezas tenga suministro de agua, • Lavando el lavabo de la lava cabezas con solución jabonosa y esponja / tela y enjuagándolo con agua limpia • Verificando que las toallas / batas estén limpias • Examinando que las botellas de champú y productos profesionales para el cuidado capilar estén abastecidas • Revisando que el bote de basura contenga bolsa limpia y tapa • Colocando el peine para desenredar y cepillo de cepillar desinfectados previamente 5. Reacondiciona la estación de trabajo • Al finalizar el servicio • Colocando las toallas / batas utilizadas en un depósito para prendas sucias

	• Enjuagando los peines, brocha de tinte y contenedor con abundante agua limpia, hasta que estén libres de residuos de productos químicos • Limpiando los residuos de productos químicos de la cubierta impermeable con agua y detergente • Desechando la basura de la estación de trabajo generada por el cliente durante el servicio • Acomodando las herramientas y materiales auxiliares utilizados en la mesa auxiliar 6. Recibe al cliente • Saludando • Ofreciendo tomar asiento • Preguntando su nombre • Mencionando su nombre • Preguntándole el tipo de servicio que requiere 7. Determina el tipo de coloración a usar en la cabellera • Colocando una toalla limpia por encima de los hombros • Requisita la ficha técnica • Preguntando el tiempo transcurrido desde la última aplicación de tinte / primera vez que tiñe su cabello • Preguntando el color que desea • Examinando la altura del color natural y porcentaje de cabello cano • Determinando visualmente y al tacto la longitud, textura, densidad, porosidad y elasticidad de la cabellera • Verificando la condición de la cabellera, de la piel cabelluda y la piel circundante al cráneo para detectar posibles trastornos y la presencia de irritaciones / erupciones • Detectando la presencia de procesos químicos anteriores que estén contraindicados con el servicio que solicita • Explicando el tiempo aproximado que durará el procedimiento • Preguntando si está de acuerdo en el color / efecto propuesto • Proponiendo el color conforme al diagnóstico previo • Comunicando al cliente las posibilidades / imposibilidades técnicas de lograr el resultado deseado 8. Prepara la fórmula del tinte • Colocándose guantes plásticos y mandil impermeable • Registrando la formulación a aplicar en la ficha técnica • Determinando el tono del color y concentración de volúmenes de peróxido para obtener el color acordado con el cliente

	• Midiendo / pesando los ingredientes conforme a las instrucciones del fabricante y la longitud de la cabellera • Mezclando los ingredientes hasta obtener una composición homogénea en textura y color 9. Aplica tinte directo para retoque de crecimientos • Colocando la cubierta impermeable al cliente • Cepillando la cabellera con cepillo plano de puntas a raíz y de la nuca a la parte superior • Solicitando que retire alhajas y accesorios de orejas, cuello y cabellera, que interfieran en el proceso a realizar • Cubriendo la piel alrededor de la línea de implante de la cabellera con un producto protector • Separando la cabellera por secciones • Aplicando la fórmula con brocha únicamente en crecimientos por secciones y subsecciones paralelas no mayores a un centímetro de grosor hasta concluir con toda la cabellera • Permitiendo la oxigenación de la fórmula mediante levantamientos de cabello con la cola de la brocha de tinte / cola de peine no metálico • Registrando en el cronómetro / reloj el tiempo de exposición conforme a las instrucciones del fabricante, a partir de que se concluye la aplicación de la fórmula 10. Retoca el color existente • Humedeciendo la cabellera en medios y puntas • Aplicando con brocha de tinte la fórmula en medios y puntas • Registrando en el cronómetro / reloj el tiempo de exposición conforme a las instrucciones del fabricante, a partir de que se concluye la aplicación de la fórmula, • Impregnando la fórmula en la cabellera con el peine de dientes abiertos / masaje con los dedos • Comenzando la aplicación por la nuca hacia el frontal hasta la coronilla, continuando con los laterales de derecha a izquierda y el frontal desde las puntas hacia el crecimiento 11. Elimina los residuos de tinte • Proporcionando indicaciones para adaptarse en el reposa-nucas y sillón • Comprobando que la temperatura del agua sea tibia • Emulsionando el tinte con poca agua en toda la cabellera, en dos ocasiones • Masajeando las sienes y frente con la cabellera y el tinte emulsionado en dos ocasiones • Verificando que toda la piel cabelluda está libre de concentraciones de tinte • Enjuagando abundantemente la cabellera hasta que el agua salga clara

12. Lava la cabellera del cliente

• Poniendo aproximadamente 10 mililitros de un champú fijador / neutralizador de color, previo esparcido entre las palmas de ambas manos

• Aplicando el champú en todas las zonas de la cabeza, mediante masaje con las yemas de los dedos

• Esparciendo el agua jabonosa a lo largo de la cabellera

• Evitando los escurrimientos de agua en la cara, cuello y ropa del cliente

• Enjuagando la cabellera hasta eliminar residuos de champú y de productos acondicionadores

• Quitando el exceso de agua a la cabellera con una toalla limpia y envolviéndola fijamente

• Secando la frente y las conchas auditivas de las orejas con toalla / algodón / papel desechable, sin ejercer fricción

• Acondicionando la cabellera con el producto recomendado por el fabricante

• Desenredando la cabellera de punta a raíz y del cabello interior al cabello exterior con peine tipo machete / hacha

• Retirando del peine y de la rejilla del lavabo de la lava cabezas los cabellos residuales

• Depositando en el bote con tapa los cabellos residuales

• Proporcionando al cliente las instrucciones de cuidado posterior

• Quitando la humedad restante a la cabellera con secador de mano

• Presentando al cliente el resultado obtenido para obtener su conformidad

• Retirando la cubierta impermeable y toalla al cliente

13. Prepara la fórmula decolorante

• Colocándose guantes plásticos y mandil impermeable

• Determinando la cantidad de polvo decolorante y volúmenes de peróxido conforme a la etapa de decoloración a obtener

• Midiendo / pesando los ingredientes conforme a las instrucciones del fabricante y la longitud de la cabellera

• Cortando tiras de papel aluminio / filme plástico más anchas que las secciones a decolorar

• Colocando el vestuario de protección al cliente

• Mezclando los ingredientes hasta obtener una composición homogénea

14. Decolora el cabello

• Cepillando la cabellera con cepillo plano de puntas a raíz y de la nuca a la parte superior

• Solicitando que retire alhajas y accesorios de orejas, cuello y cabellera, que interfieran en el proceso a realizar

• Seccionando la cabellera con pinzas plásticas

• Aplicando la fórmula decolorante con brocha de tinte sobre el papel aluminio / filme plástico y posteriormente otra cantidad de producto encima del cabello

• Realizando la decoloración del cabello lo más cercano a la piel cabelluda en cada subsección

• Doblando el papel aluminio / filme plástico y sellándolo con dobleces verticales en los bordes de aproximadamente un centímetro

• Revisando que los dobleces estén libres de derrame de fórmula decolorante

• Verificando la etapa de decoloración de la primera subsección realizada

• Separando el cabello a decolorar con un peine de cola en subsecciones de acuerdo con el ancho del papel aluminio / filme plástico y al efecto deseado por el cliente

• Eliminando la fórmula decolorante de las subsecciones que han logrado la etapa de decoloración deseada mediante enjuague con agua

• Enjuagando abundantemente la cabellera con agua tibia sin ejercer fricción hasta que el agua esté libre de fórmula decolorante

15. Matiza el cabello decolorado con tinte

• Determinando el tono de color y concentración de volúmenes de peróxido para obtener el color acordado con el cliente

• Midiendo / pesando los ingredientes conforme a las instrucciones del fabricante y la longitud de la cabellera

• Mezclando los ingredientes hasta obtener una composición homogénea en textura y color

• Quitando la humedad restante de la cabellera con toalla limpia sin ejercer fricción

• Aplicando el tinte con brocha en el cabello decolorado

• Verificando el tiempo de exposición del tinte de acuerdo con las instrucciones del fabricante

Productos

1. La mesa auxiliar preparada

• Presenta los peines, brochas de tinte, contenedor y cubierta libres de residuos de productos de servicios anteriores

• Contiene mandil / bata impermeable, cubierta impermeable, guantes plásticos, contenedor de productos químicos de uso profesional de plástico / vidrio / cerámica, brocha de tinte, probeta / vaso para medir líquidos, cucharillas medidoras, espátula, papel aluminio / film plástico, cronómetro / reloj, peines de corte y de cola, pinzas / picos de

garza de plástico, gama / muestrario de colores, tintes de colores naturales y tintes con colores de reflejos, peróxidos de 10, 20 y 30 volúmenes, espejo de mano

2. La ficha técnica elaborada

• Contiene el nombre del cliente

• Tiene el porcentaje de cabello cano y el color natural / tono cosmético del cabello

• Indica el tono de color deseado por el cliente

• Menciona los procesos anteriores realizados a la cabellera

• Contiene el resultado de la prueba de tolerancia

• Contiene la fecha de aplicación de la fórmula

• Detalla la fórmula a emplear el tono de color y concentración de volúmenes de peróxido

• Describe el procedimiento a seguir para obtener el tono / etapa de decoloración requerida

• Contiene observaciones

3. El cabello con tinte directo

• Muestra la piel cabelluda sin concentraciones de tinte

• Presenta el color uniforme desde las raíces a las puntas

• Está libre de resequedad y con brillo

• Tiene la piel circundante al cráneo y orejas sin manchas de tinte

• Muestra el color acordado con el cliente

4. El cabello decolorado

• Presenta las subsecciones decoloradas uniformemente en toda su longitud

• Está libre de resequedad y con brillo

• Tiene elasticidad sin romperse

• Muestra la decoloración sin llegar la piel cabelluda

• Contiene las subsecciones contiguas de color natural / cosmético libres de decoloración

• Tiene la cantidad de cabello decolorada conforme lo solicitado por el cliente

• Tiene el color acordado con el cliente

Conocimientos

1. Estructura del cabello

2. Tipos de pérdida anormal del cabello

3. Propiedades del cabello

4. Colorimetría básica

5. Potencial de hidrógeno (pH)

6. Concentración de volúmenes de peróxido

	7. Funciones del peróxido en el proceso de color 8. Prueba de tolerancia 9. Formulación para lograr tonos 10. Medidas preventivas de salud en el trabajo **Actitudes, hábitos o valores** 1. Limpieza 2. Amabilidad 3. Iniciativa
Estados Unidos	
California	I**. Seguridad y control de infecciones** 29 % A) Estación y ambiente de trabajo 1. Rotulación, almacenamiento y eliminación de productos químicos 2. Hoja de datos de seguridad (Safety Data Sheet, SDS) de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) B) Prácticas de trabajo seguras 1. Higiene de manos 2. Protección del cliente C) Agencias reguladoras D) Control de infecciones 1. Enfermedades y patógenos infecciosos 2. Limpieza y desinfección a. Elementos de un solo uso o de varios usos b. Desinfectantes c. Procedimientos para herramientas, equipos y superficies de trabajo d. Almacenamiento de herramientas y equipos E) Precauciones estándar para incidentes de exposición F) Respuestas de seguridad eficaces a las lesiones de los clientes **II. Consulta con el cliente** 2 % A) Formulario de admisión de clientes B) Formulario de autorización del cliente C) Contraindicaciones **III. Análisis del cabello, el cuero cabelludo y la piel** 11 %

A) Estructura, tipo, condiciones y trastornos del cabello

B) Estructura, tipo, condiciones y trastornos del cuero cabelludo

C) Estructura, tipo, condiciones y trastornos de la piel

IV. Peluquería 5 %

A) Secador y planchas térmicas

1. Precauciones relacionadas con el calor

2. Seguridad con las herramientas

3. Peinado

V. Corte de cabello 9 %

A) Seguridad con las herramientas

1. Maquinillas de afeitar

2. Tijeras/navajas

3. Afeitadoras

4. Pinzas

VI. Servicios químicos 18 %

A) Productos y química de los productos

1. Tintes y aclaraciones de cabello

2. Ondulación permanente

3. Alisado químico

B) Preparación del cabello y del cuero cabelludo

C) Precauciones

1. Tintes metálicos y compuestos

2. Minerales

D) Procedimientos de aplicación

1. Tintes y aclaraciones de cabello

2. Ondulación permanente

3. Alisado químico

VII. Rasurado 24 %

A) Preparación

B) Postrasurado

C) Presuavizar la barba con toallas de vapor

D) Cortes de rasurado

1. Libre

2. Revés

3. Libre inverso

	4. Revés inverso VIII. Cuidado de la piel 2 % A) Productos y química de los productos B) Procedimientos 1. Análisis de la piel 2. Faciales 3. Maniobras del masaje 4. Seguridad de las herramientas/dispositivos
Illinois	**Conocimientos y habilidades:** 1. Salón de Seguridad y Saneamiento 32% • Infecciones • Procedimientos de saneamiento • Herramientas, guantes y productos químicos Emergencias médicas y sangre • Draping para Servicios • Enfermedades y Trastornos Reglamentos de Salud y Seguridad • Higiene 2. Analice y trate el cuero cabelludo, el cabello, la piel y las uñas. 11% 3. Corte y estilo de cabello. 13% • Asesoramiento a Clientes • Corte de Cabello • Reductor a Granel 4. Saludando y Relajando. 13% • Características del Cliente • Producto Efectos • Selección y uso de productos • Permanente y relajante • Seguridad y saneamiento 5. Coloración y aclaración del cabello 13% • Características del Cliente • Productos Efectos • Selección y uso de productos • Coloración y aclaración • Seguridad y saneamiento 6. Servicios de uñas 9%

	7. Servicios de la piel 9% • Maquillaje • Eliminar el vello no deseado Selección y uso de productos Seguridad y saneamiento
Nevada	I. Reglas, Regulaciones y Seguridad (27% a 32%) A. Seguridad 1. Drapeado a. Saneamiento b. Procedimientos 2. Prevención de accidentes en salones a. Mantener condiciones de trabajo seguras b. Etiquetado C. Almacenamiento de productos químicos d. Hojas de datos de seguridad de materiales (MSDS)/Seguridad Hojas de datos (SDS) mi. Implementos/herramientas 3. Primeros auxilios/OSHA a. Manejo de herramientas contaminadas con sangre b. Eliminación de objetos contaminados con sangre B. Saneamiento y desinfección 1. Higiene personal 2. Implementos y herramientas 3. Artículos de un solo uso 4. Dispensación de productos 5. Identificación de enfermedades infecciosas/derivación 6. Superficies de trabajo C. Contacto y comunicación con el cliente 1. Ética 2. Consulta 3. Mantenimiento de registros II. Tricología (5% a 8%) A. Estructura del cabello B. Tipo de cabello 1. pigmento 2. Patrón de ondas/formación de folículos

	3. Textura 4. Densidad 5. Porosidad 6. Elasticidad C. Fases de crecimiento del cabello tercero Champú / Análisis del cuero cabelludo (4% a 6%) A. Propósito y química de los champús y acondicionadores B. Servicios de acondicionamiento del cuero cabelludo C. Procedimientos D. Masaje del cuero cabelludo E. Análisis del cuero cabelludo/Trastornos y enfermedades del cuero cabelludo F. Procedimientos para clientes con necesidades especiales IV. Estilo (5% a 8%) A. Determinación del peinado apropiado 1. Tipos y textura del cabello/Análisis del cabello 2. Largo del cabello 3. Forma de la cara B. Técnicas de diseño de cabello 1. Peinado húmedo 2. Peinar 3. Peinado con secador C. Estilo térmico 1. Consideraciones especiales 2. Herramientas 3. Procedimientos D. Cabello artificial E. Productos y ayudas para el peinado V. Peluquería (9% a 11%) A. Principios de moldeado y corte B. Determinación del corte de pelo adecuado 1. Duración, estructura y condiciones 2. Establecimiento de pautas C. Cortes de cabello rectos/de una sola longitud, graduados y en capas 1. Elevación 2. Seccionamiento/separación

	D. Adelgazamiento/texturización E. Usar una navaja F. Uso de cortadoras/recortadoras G. Uso de tijeras/tijeras VI. Coloración y aclaración (13 % a 15 %) A. Condiciones del cuero cabelludo y del cabello que impiden la coloración o servicios de aligeramiento B. Efectos de la estructura del cabello y el color natural del cabello sobre el tono y intensidad del resultado C. Preparación del cabello para recibir servicios de coloración o aclarado 1. Prueba de parche 2. Prueba de mechón D. Determinación del nivel de color y teoría del tono/color E. Productos F. Herramientas, implementos y materiales G. Formulación H. Solicitud, procesamiento y eliminación I. Técnicas de resaltado J. Color corrector K. Consideraciones especiales 1. Cabello sobreprocesado o dañado 2. Cabello con base metálica, base compuesta o color a base de minerales VIII. Ondulado Permanente (12% a 14%) A. Condiciones del cuero cabelludo y del cabello que impiden la ondulación permanente servicios B. Efectos de la estructura y condición del cabello en el resultado deseado C. Preparación D. Productos E. Herramientas, implementos y materiales F. Aplicación, procesamiento y eliminación de productos G. Técnicas de envolver el cabello con varillas y otras herramientas. H. Consideraciones especiales 1. Cabello sobreprocesado o dañado 2. Cabello con color de base metálica, compuesta o mineral

	3. Curl de prueba VIII. Alisado Químico y Relajante (12% a 14%) A. Condiciones del cuero cabelludo y del cabello que excluyen la servicios de alisado y relajante B. Efectos de la estructura del cabello en el resultado deseado C. Preparación D. Productos E. Herramientas, implementos y procedimientos F. Aplicación, procesamiento y eliminación de productos para uso químico alisado y relajante G. Reforma de rizos/permanente de rizos suaves H. Tratamientos alisadores a base de queratina I. Consideraciones especiales 1. Cabello sobreprocesado o dañado 2. Cabello con color de base metálica, compuesta o mineral 3. Prueba de mechón IX. Estética (5% a 7%) A. Condiciones de la piel que impiden los servicios estéticos B. Condiciones de la piel que se benefician de los servicios estéticos C. Enfermedades y trastornos de la piel D. Procedimientos especiales para servicios de la piel en pieles sensibles, piel propensa al acné o envejecida E. Preparación F. Herramientas, implementos y materiales G. Servicios faciales 1. Finalidad y procedimientos 2. Tipos de productos 3. Aplicación y eliminación de productos 4. Uso de dispositivos y equipos eléctricos para la piel. 5. Extracciones H. Manipulaciones de masaje I. Aplicación de maquillaje 1. Procedimientos 2. Productos

	3. Eliminación 4. Maquillaje corrector 5. Teoría del color J. Depilación 1. Depilación con cera y otras técnicas depilatorias 2. Modelado de cejas con pinzas X. Uñas (5% a 7%) A. Estructura de la uña B. Reconocer los trastornos y enfermedades de las uñas C. Condiciones de salud de los clientes que impiden el servicio D masaje E. Manicura/Pedicura 1. Productos 2. Procedimientos 3. Herramientas, implementos y materiales F. Colocación, mantenimiento y extracción de clavos mejoras/uñas artificiales
Texas	**Desempeños:** 1. Mantenga las estaciones de trabajo limpias y desinfecte las herramientas, como tijeras y peines. 2. Decolorar, teñir o teñir el cabello, utilizando aplicador o brocha. 3. Cortar, recortar y dar forma al cabello o postizos, según las instrucciones del cliente, el tipo de cabello y los rasgos faciales, utilizando maquinillas, tijeras, recortadoras y navajas. 4. Programar citas de clientes. 5. Actualizar y mantener registros de información de los clientes, como los servicios de belleza prestados. 6. Demostrar y vender productos para el cuidado del cabello y cosméticos. 7. Analice el cabello y otras características físicas de los clientes para determinar y recomendar un tratamiento de belleza o sugerir peinados. 8. Lave, enjuague, acondicione y seque el cabello y el cuero cabelludo o postizos con agua, jabón líquido u otras soluciones. 9. Operar cajas registradoras para recibir pagos de los clientes. 10. Ordene, muestre y mantenga los suministros. 11. Peine, cepille y rocíe el cabello o las pelucas para fijar el estilo.

12. Desarrollar nuevos estilos y técnicas.
13. Aplique agua o soluciones para fijar, alisar u ondular el cabello, y use rulos, rulos, peines calientes y rizadores para planchar y rizar el cabello.
14. Moldea las cejas y elimina el vello facial, utilizando crema depilatoria, pinzas, electrólisis o cera.
15. Afeitar, recortar y dar forma a barbas y bigotes.
16. Capacitar o supervisar a otros estilistas, peluqueros y asistentes.
17. Masajee y trate el cuero cabelludo con fines higiénicos y reparadores, utilizando las manos, los dedos o un equipo vibratorio.
18. Administre medicamentos terapéuticos y aconseje al cliente que busque tratamiento médico para afecciones crónicas o contagiosas del cuero cabelludo.
19. Recomendar y explicar el uso de cosméticos, lociones y cremas para suavizar y lubricar la piel y mejorar y restaurar la apariencia natural.
20. Limpie, dé forma y pula las uñas de las manos y los pies, utilizando limas y esmalte de uñas.
21. Aplicar uñas artificiales.
22. Ofrezca tratamientos faciales a los clientes, utilizando compuestos especiales, como lociones y cremas.
23. Fije pelucas o postizos a las cabezas de los modelos y vista pelucas y postizos de acuerdo con las instrucciones, muestras, bocetos o fotografías.

Habilidades:

1. Escuchar activamente: prestar toda la atención a lo que dicen otras personas, tomarse el tiempo para comprender los puntos que se plantean, hacer preguntas según corresponda y no interrumpir en momentos inapropiados.
2. Hablar: hablar con otros para transmitir información de manera efectiva.
3. Orientación al servicio: buscar activamente formas de ayudar a las personas.
4. Pensamiento crítico: usar la lógica y el razonamiento para identificar las fortalezas y debilidades de soluciones alternativas, conclusiones o enfoques de problemas.
5. Aprendizaje activo: comprender las implicaciones de la nueva información para la resolución de problemas y la toma de decisiones actuales y futuras.
6. Juicio y Toma de Decisiones — Consideración de los costos y beneficios relativos de las acciones potenciales para elegir la más apropiada.
7. Percepción social: ser consciente de las reacciones de los demás y comprender por qué reaccionan como lo hacen.

8. Resolución de problemas complejos: identificar problemas complejos y revisar la información relacionada para desarrollar y evaluar opciones e implementar soluciones.
9. Monitoreo: monitorear/evaluar su desempeño, el de otras personas u organizaciones para realizar mejoras o tomar medidas correctivas.
10. Comprensión de lectura: comprensión de oraciones y párrafos escritos en documentos relacionados con el trabajo.
11. Gestión del tiempo: gestionar el tiempo propio y el de los demás.

Conocimientos:

1. Servicio personal y al cliente: conocimiento de los principios y procesos para proporcionar servicios personales y al cliente. Esto incluye la evaluación de las necesidades del cliente, el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios y la evaluación de la satisfacción del cliente.
2. Ventas y marketing: conocimiento de los principios y métodos para mostrar, promocionar y vender productos o servicios. Esto incluye estrategia y tácticas de marketing, demostración de productos, técnicas de ventas y sistemas de control de ventas.
3. Administración y gestión: conocimiento de los principios comerciales y de gestión involucrados en la planificación estratégica, la asignación de recursos, el modelado de recursos humanos, la técnica de liderazgo, los métodos de producción y la coordinación de personas y recursos.

Actitudes, hábitos y valores:

1. Atención a los detalles: el trabajo requiere tener cuidado con los detalles y ser minucioso al completar las tareas laborales.
2. Autocontrol: el trabajo requiere mantener la compostura, controlar las emociones, controlar la ira y evitar el comportamiento agresivo, incluso en situaciones muy difíciles.
3. Cooperación: el trabajo requiere ser agradable con los demás en el trabajo y mostrar una actitud cooperativa y de buen carácter.
4. Confiabilidad: el trabajo requiere ser confiable, responsable y confiable, y cumplir con las obligaciones.
5. Adaptabilidad/Flexibilidad: el trabajo requiere estar abierto al cambio (positivo o negativo) y a una variedad considerable en el lugar de trabajo.
6. Independencia: el trabajo requiere desarrollar una forma propia de hacer las cosas, guiarse con poca o ninguna supervisión y depender de uno mismo para hacer las cosas.

	7. Integridad — El trabajo requiere ser honesto y ético. 8. Logro/Esfuerzo: el trabajo requiere establecer y mantener objetivos de logro personalmente desafiantes y esforzarse para dominar las tareas. 9. Preocupación por los demás: el trabajo requiere ser sensible a las necesidades y sentimientos de los demás y ser comprensivo y servicial en el trabajo. 10. Innovación: el trabajo requiere creatividad y pensamiento alternativo para desarrollar nuevas ideas y respuestas a los problemas relacionados con el trabajo. Orientación social: el trabajo requiere preferir trabajar con otros en lugar de estar solo, y estar conectado personalmente con otros en el trabajo.
Washington	**WASHINGTON BARBER 1 EXAMINATION** ESCRITO: **1. Conceptos científicos** – 40% A. Control de infecciones y prácticas de seguridad 1. Identificar cómo se causan y transmiten las enfermedades y las infecciones 2. Aplicar principios de control de infecciones a. Saneamiento/Limpieza b. Desinfección c. Esterilización d. Contaminación y contaminación cruzada 3. Aplicar procedimientos de exposición a la sangre. 4. Identificar los requisitos de las agencias gubernamentales relacionadas con la protección pública (p. ej., CDC, OSHA, EPA) B. Anatomía y fisiología humana 1. Identificar la función y la estructura del a. Cabello y cuero cabelludo b. Piel 2. Identificar huesos relacionados con a. cabeza y cara b. Cuello, hombros y parte superior de la espalda 3. Identificar músculos y articulaciones y sus funciones relacionadas con a. cabeza y cara b. Cuello, hombros y parte superior de la espalda 4. Comprender las funciones de los sistemas corporales. a. Sistema nervioso b. Sistema circulatorio

c. Sistema endocrino

d. Sistemas tegumentarios

C. Identificar signos y síntomas de condiciones, trastornos y enfermedades relacionadas con la piel.

1. Tipos

2. Tratamientos

D. Identificar signos y síntomas de condiciones, trastornos y enfermedades relacionadas con el cabello

1. Tipos

2. Tratamientos

E. Química básica de los productos utilizados en barbería

1. Comprender el propósito y los efectos de los productos, los ingredientes y sus interacciones.

2. Implementos y Equipos – 10%

A. Identificar la función, el propósito y el cuidado de las herramientas utilizadas en los servicios para el cabello

1. Equipo (p. ej., silla, estación de trabajo)

2. Implementos (p. ej., navajas, tijeras, peines/cepillos)

3. Suministros y materiales (p. ej., toallas, paños, tiras para el cuello)

4. Herramientas eléctricas (p. ej., maquinillas, secadores de cabello)

B. Comprender y aplicar prácticas de seguridad y saneamiento para el uso de implementos y equipos

3. Servicios de Cuidado del Cabello – 30%

A. Consulta, análisis y documentación del cliente para servicios de cuidado del cabello

1. Analizar la condición del cabello y el cuero cabelludo del cliente (es decir, evaluación)

2. Reconocer las condiciones que prohibirían el servicio (es decir, contraindicaciones)

3. Determinar servicios y/o productos

4. Documentar y mantener registros de clientes (p. ej., tarjeta de consulta, historial de servicios, historial médico)

B cuidado del cabello

1. Aplicar el conocimiento de drapeado (por ejemplo, químicos, champú, corte de cabello)

2. Aplicar el conocimiento de los principios y procedimientos para el lavado y acondicionamiento

3. Aplicar el conocimiento de los principios y procedimientos para tratamientos del cuero

cabelludo y masaje/manipulación del cuero cabelludo

C. Diseño de cabello

1. Aplicar el conocimiento de los principios, procedimientos y seguridad del corte de cabello.

a. Formación

b. esbozando

c. afeitado de cuello

2. Aplicar el conocimiento de los principios, procedimientos y seguridad del peinado.

a. Peinado mojado

b. Peinado con secador

C. Peinado térmico

d. Peinado natural del cabello (p. ej., trenzas, mechones)

3. Aplicar el conocimiento de las opciones de mejora del cabello.

D. Cabeza afeitada

4. Servicios de vello facial – 20%

A. Consulta, análisis y documentación del cliente para servicios de vello facial

1. Evaluar la piel del cliente (por ejemplo, tipo, condición)

2. Identificar contraindicaciones:

una. Trastornos

b. Enfermedades

3. Determinar servicios y/o productos

4. Documentar y mantener registros de clientes (p. ej., tarjeta de consulta, historial de servicios, historial médico)

B. Aplicar el conocimiento de drapeado para servicios de vello facial

C. Aplicar el conocimiento de los principios, procedimientos y seguridad para los servicios de vello facial

1. Servicio de afeitado completo con las pasadas requeridas

2. Diseño de vello facial

El examen práctico de Washington consta de las siguientes secciones, como se indica en MAYÚSCULAS:

1. PREPARACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO Y DEL CLIENTE Y PUESTA A PUNTO DE SUMINISTROS

2. CORTE DE PELO

3. ÁREA DE TRABAJO Y PREPARACIÓN DE NUEVOS CLIENTES, Y PUESTA A PUNTO DE SUMINISTROS

	4. AFEITADO CON NAVAJA RECTA 5. PROCEDIMIENTO DE EXPOSICIÓN A LA SANGRE **NATIONAL HAIR DESIGN EXAMINATION** EXAMEN ESCRITO Cuidado del cabello y servicios: 60% • Tricología • Procedimientos de corte de cabello • Servicios químicos • Procedimientos de coloración del cabello. • Champú, acondicionamiento y drapeado • Procedimientos de peinado • Pelucas, realces y extensiones • Procedimientos químicos y coloración del cabello. Conceptos científicos: 40% • Control de infección • Anatomía y fisiología humana. • Posicionamiento del cuerpo y ergonomía • Principios básicos de electricidad y química. EXAMEN PRÁCTICO • Protección del cliente y configuración • Rizado térmico • Corte de cabello • Ondulado químico • Aclarado, alisado y retoque de cabello virgen • Facial • Manicura
Canadá	
Alberta	**Desempeño.** 1. Realiza habilidades ocupacionales comunes 12% 2. Realiza cuidado del cabello y cuero cabelludo 9% 3. corta el cabello 20% 4. Estiliza el cabello 13%

	5. Realiza servicios de textura química en el cabello 14% 6. Altera el color del cabello 21% 7. Realiza servicios especializados 5% 8. Realiza operaciones de salón 6% **Habilidades:** • seleccione el método de desinfección • área de trabajo limpia • mantener la higiene personal • identificar el estado del cabello y el cuero cabelludo • organizar el horario y administrar el tiempo el horario está organizado y el tiempo es efectivo • escuchar utilizando prácticas de escucha activa • determinar las características del cabello • identificar trastornos y condiciones del cabello • seleccionar y utilizar herramientas de corte • mantener el control del cabello durante todo el corte **Conocimientos:** • demostrar conocimiento sobre cómo desinfectar productos, herramientas y sus aplicaciones. • demostrar conocimiento de los procedimientos utilizado para higienizar toallas, capas y toallas. • Demostrar conocimiento de prácticas de trabajo seguras. • demostrar conocimientos de consulta • demostrar conocimiento de los procedimientos para identificar el tiempo utilizado para planificar los servicios al cliente • demostrar conocimiento de la terminología comercial • demostrar conocimiento sobre el cabello y el cuero cabelludo, su estructura, trastornos y condiciones. • demostrar conocimiento de los procedimientos utilizados para analizar visualmente reacciones desfavorables del cabello y el cuero cabelludo
Columbia Británica	**Desempeño.** 1. Realiza habilidades ocupacionales comunes 12% 2. Realiza cuidado del cabello y cuero cabelludo 9%

3. corta el cabello 20%
4. Estiliza el cabello 13%
5. Realiza servicios de textura química en el cabello 14%
6. Altera el color del cabello 21%
7. Realiza servicios especializados 5%
8. Realiza operaciones de salón 6%

Habilidades:

- seleccione el método de desinfección
- área de trabajo limpia
- mantener la higiene personal
- identificar el estado del cabello y el cuero cabelludo
- organizar el horario y administrar el tiempo el horario está organizado y el tiempo es efectivo
- escuchar utilizando prácticas de escucha activa
- determinar las características del cabello
- identificar trastornos y condiciones del cabello
- seleccionar y utilizar herramientas de corte
- mantener el control del cabello durante todo el corte

Conocimientos:

- demostrar conocimiento sobre cómo desinfectar productos, herramientas y sus aplicaciones.
- demostrar conocimiento de los procedimientos utilizado para higienizar toallas, capas y toallas.
- Demostrar conocimiento de prácticas de trabajo seguras.
- demostrar conocimientos de consulta
- demostrar conocimiento de los procedimientos para identificar el tiempo utilizado para planificar los servicios al cliente
- demostrar conocimiento de la terminología comercial
- demostrar conocimiento sobre el cabello y el cuero cabelludo, su estructura, trastornos y condiciones.
- Demostrar conocimiento de los procedimientos utilizados para analizar visualmente reacciones desfavorables del cabello y el cuero cabelludo

Otras referencias internacionales

WorldSkills	**Organización y gestión del trabajo (18%)** **Conocimiento** • Los propósitos, usos, cuidado y mantenimiento de todos los equipos, junto con sus implicaciones de seguridad • Los propósitos, usos, cuidado y riesgos potenciales asociados con los materiales y productos químicos • Los síntomas y causas de los problemas y dolencias que afectan al cabello y cuero cabelludo • El tiempo necesario para cada tratamiento de peluquería • Las normas de salud y seguridad aplicables en cada momento • La importancia de las prácticas laborales sostenibles **Desempeño** • Preparar y mantener una estación de trabajo segura, ordenada y acogedora. • Planificar, preparar y completar cada tratamiento de peluquería en el tiempo disponible • Seleccionar, usar, limpiar y almacenar todos los equipos y materiales de manera segura, higiénicamente y de acuerdo con las instrucciones del fabricante • Aplicar o superar los estándares de salud y seguridad aplicables al medio ambiente y los tratamientos **Comunicación y atención al cliente (18%)** **Conocimiento** • La base de relaciones efectivas y sostenidas con los clientes • Formas y estilos apropiados para comunicarse con clientes de diferentes culturas, edades, expectativas y preferencias • Tendencias y desarrollos en moda y cuidado del cabello • La importancia de la autogestión y presentación para la comodidad y tranquilidad del cliente • El requisito de mantener registros relacionados con clientes, materiales y otros asuntos relevantes **Desempeño** • Preparar y mantener una estación de trabajo segura, ordenada y acogedora. • Saludar y acomodar al cliente, mientras se aclaran sus deseos o instrucciones. • Revisar los deseos o instrucciones del cliente en relación con el tipo de cabello, la categoría, los tratamientos anteriores y la condición, y llegar a un acuerdo positivo sobre el(los) tratamiento(s) a proporcionar

• Mantener un contacto positivo con el cliente durante todo el tratamiento

• Buscar retroalimentación del cliente antes de concluir los tratamientos

• Ofrecer consejos sobre mantenimiento y tratamientos y productos adicionales antes de asegurar una salida positiva

Corte de cabello (16%)

Conocimiento

• La naturaleza de los diferentes tipos de cabello, incluido el vello facial

• Las clasificaciones étnicas del cabello

• Las características y patrones de crecimiento del cabello

• La relación entre la forma facial, la forma del cuerpo y los estilos de cabello

Desempeño

• Evaluar el cabello en relación con el estilo solicitado y los métodos de corte, en función de la categoría, el tipo y la condición del cabello.

• Emitir y comunicar juicios sobre la conveniencia, idoneidad y resultados esperados del estilo solicitado, ofreciendo alternativas según convenga. gama completa de herramientas de corte disponibles, incluidas tijeras, tijeras para adelgazar, navajas, maquinillas eléctricas (con y sin protectores)

• Seleccione el método de corte de la gama completa de métodos de corte: desafilado, ahusado, graduado, estratificado, texturizado, desconexión, húmedo o seco cabello

• Corte el vello facial y diseños de barba que van desde una sola barba hasta patrones más intrincados

• Ejecute cortes técnicamente exigentes

• Corte extensiones de cabello • Corte tatuajes de cabello

Coloración de cabello (16%)

Conocimiento

• Los principios que subyacen al cambio de color del cabello

• Las opciones y los tratamientos preferidos que se aplican a la peluquería de caballeros y damas

• La gama de técnicas disponibles para la coloración temporal, semipermanente y permanente, en relación con la brevedad, el tipo de cabello, la clasificación y condición

• La gama de técnicas disponibles para la decoloración y la corrección del color, en relación con el resumen, el tipo de cabello, la clasificación y la condición

• Las propiedades, usos y limitaciones de la gama completa de materiales y productos de decoloración/coloración

• Los impactos de los productos químicos entre sí, el cabello y el cuerpo

• Las opciones disponibles para aplicar productos de coloración/decoloración al cabello añadido

Desempeño

• Analizar la capacidad del cabello para responder a la aplicación de productos químicos sin efectos adversos

• Reconocer y aceptar las situaciones en las que teñir/decolorar y decolorar no es una opción

• Evaluar la viabilidad de los deseos o instrucciones de los clientes y ofrecer comentarios y consejos

• Conciliar clientes y proteger la ropa, el cuerpo y la piel durante los tratamientos

• Administrar pruebas cutáneas y de alergias según sea necesario, y tener en cuenta los resultados

• Seleccionar y utilizar productos químicos y productos para aclarar, oscurecer, añadir y eliminar el color, incluso para la corrección del color

• Tener en cuenta el tiempo disponible para determinar los tratamientos

• Determinar el número y gama de colores y tratamientos de decoloración a complementar, el estilo y el corte

• Aplicar los productos de coloración/decoloración y decoloración mediante el proceso de selección, mezcla y preparación, aplicación, desarrollo, prueba, evaluación y remoción, de conformidad con las instrucciones del fabricante

• Aplicar los productos químicos de acuerdo con las instrucciones de la longitud del cabello, tipos de cabello, cabello no tratado químicamente, cabello tratado químicamente o extensiones de cabello.

• Aplicar calor, incluidos los aceleradores, de acuerdo con el tratamiento y las instrucciones del fabricante.

Estilismo de cabello (16%)

Conocimiento

• Los usos y efectos de los equipos térmicos y de secado disponibles

• Los usos y efectos de los productos y materiales de peinado, tanto convencionales y poco convencional

• Los usos y efectos de los equipos disponibles para uso en cabello seco

• Las formas en que se puede usar el cabello y la ornamentación adicionales para realzar un estilo

• Los usos y efectos de los productos de acabado

Desempeño

• Seleccionar y utilizar el equipo de peinado y secado disponible

• Seleccionar y aplicar materiales de peinado para respaldar los efectos deseados

• Seguir la intención y el estilo de los cortes durante todo el proceso de secado

• Seleccionar y agregar adornos para el cabello según sea necesario, durante o después del peinado, según los tipos y propósitos de la ornamentación

• Vuelva a cortar el cabello según sea necesario para lograr los acabados y estilos deseados

• Seleccione y agregue cabello (accesorios con cabello sintético o natural) según sea necesario durante o después del peinado, volviendo a cortarlos según sea necesario

• Aplique productos de acabado en los clientes según sea necesario durante o después del peinado, y utilizando los estándares de la industria

Reformulado químico - ondulado y alisado permanente (5%)

Conocimiento

• Los principios subyacentes a los cambios en la forma del cabello humano

• La gama de técnicas disponibles para efectuar cambios en la forma del cabello

• Las propiedades, usos y limitaciones de la gama completa de productos y productos químicos asociados

• Los impactos de los productos químicos entre sí, el cabello y el cuerpo

• La relación entre el tipo de cabello, la clasificación, la longitud y el estado y las opciones de reformado químico

• Opciones y reformado químico preferido según se aplican a la peluquería de caballeros y damas

Desempeño

• Analizar el cabello para determinar su capacidad de responder a la aplicación de productos químicos sin efectos adversos, teniendo en cuenta la longitud, el tipo, el estado y los tratamientos previos del cabello.

• Administrar pruebas cutáneas y de alergia según sea necesario, y tener en cuenta los resultados.

• Evaluar la viabilidad de los clientes. ' deseos y ofrecer comentarios y consejos

• Tiene en cuenta el tiempo disponible para determinar los tratamientos de reforma química

• Tranquilizar a los clientes y proteger la ropa, el cuerpo y la piel durante los tratamientos

• Proporcionar las condiciones óptimas para el uso exitoso de los productos de reforma química, según los fabricantes instrucciones y consideraciones de salud y seguridad

• Aplica los productos de reformación química a través de procesos completos de selección, mezcla y preparación, aplicación, desarrollo, prueba, evaluación de resultados, eliminación, neutralización o reformación, acondicionamiento, preparación para el peinado

• Protege el cabello del exceso terminando mientras se asienta de los efectos de la reforma

Tratamientos especiales para el cabello, incluso para ocasiones especiales, fotografía, exposiciones, marketing y relaciones públicas (11%)

Conocimiento

• La importancia de estudiar los informes de los clientes y de aclarar todas las áreas de incertidumbre

• Los factores que influyen en los escritos, incluidos el propósito, el contexto, el calendario, presupuesto, cliente o modelo

• El requisito de accesorios y accesorios

• La gama y el alcance de los peinados y tratamientos conocidos como “clásicos”

• La gama y el alcance de los peinados y tratamientos conocidos como “vanguardia”

• Métodos y fuentes de investigación para prepararse para ejecutar el resumen de los clientes

• Los usos del cabello añadido (extensiones de cabello) y la ornamentación en relación con sus propósitos, limitaciones e impacto

Desempeño

• Interrogar el resumen y lograr respuestas viables a todas las consultas

• Planificar todos los aspectos de las comisiones, incluidos el propósito, el cronograma, el presupuesto, las instalaciones, el área de trabajo, el modelo/cliente, el resultado requerido, los productos y materiales, el equipo, los accesorios y complementos para el cabello, la ropa, maquillaje y joyería, contexto y duración

• Ejecutar resúmenes según sea necesario, prestando especial atención a (para estilos clásicos): autenticidad, elegancia, suavidad, limpieza de líneas, atemporalidad, impacto en el mensaje y la apariencia, uso viable y efectivo de adjuntos y accesorios, herencia, durabilidad relativa a la necesidad

• Ejecutar informes según sea necesario, prestando especial atención a: moda y tendencias comerciales, impacto en el mensaje y la apariencia, creatividad, estilo, uso viable y efectivo

	de técnicas, materiales y materiales convencionales y no convencionales. productos, incluidos aditamentos y accesorios, durabilidad relativa a la necesidad • Hacer los ajustes finales en consulta con los clientes • Hacer uso de las redes sociales para marketing • Estar disponible para efectuar cambios o tratar los problemas a medida que surjan • Concluir comisiones en todos los aspectos, incluso con respecto a la repetición de negocios

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0193. Prestación de servicios de cortes de cabello. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/423c0582-c444-40b4-bbde-0fe1f3cf6e84 CONOCER. Estándar de Competencia EC1047. Prestación de servicios para peinado de cabello. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/85e2ca5b-c780-43f2-8dd1-926b9c2d7e04 CONOCER. Estándar de Competencia EC0211. Prestación de servicios para modificar la coloración del cabello. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/c824f9be-ab04-41bc-957c-d0a9f80eabbf
Estados Unidos	
California	Barra de Barbería y Cosmetología de California https://barbercosmo.ca.gov/forms_pubs/sb803text_spanish.pdf https://www.barbercosmo.ca.gov/applicants/national.shtml PSI https://www.psionline.com/blog/california-joins-growing-psi-national-barber-cosmetology-program/
Illinois	Departamento de Regulación Financiera y Profesional de Illinois IDFPR. Disponible en: https://idfpr.illinois.gov/profs/cosmo.asp https://www.continentaltesting.net/CTSonlineapp/Downloads/7-10-17%20ILCOSGDE-ENGLISH.pdf
Nevada	Pearson Vue https://home.pearsonvue.com/Clients/Nevada-State-Board-of-Cosmetology.aspx Junta de Cosmetología del Estado de Nevada https://www.nvcosmo.com/
Texas	Departamento de Licencias y Regulación de Texas TDLR. Disponible en:

	https://www.tdlr.texas.gov/barbering-and-cosmetology/HB1560/ https://www.tdlr.texas.gov/cosmet/cosmetrules.htm#8320 https://www.onetonline.org/link/summary/39-5012.00 https://www.onetonline.org/link/localcert/39-5012.00
Washington	Departamento de Licencias de Washington https://www.dol.wa.gov/business/cosmetology/ DL Roope http://dlroope.com/washington_exam_information.cfm?state=9
Canadá	
Alberta	Job Bank, Government of Canada. Disponible en: https://www.red-seal.ca/_conf/assets/custom/docms/hairstylist_rsos2019_eng.pdf https://tradesecrets.alberta.ca/trades-in-alberta/designated-trades-profiles/ https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/barber-and-hairstylist/ https://tradesecrets.alberta.ca/trades-in-alberta/profiles/0424/
Columbia Británica	Job Bank, Government of Canada. Disponible en: https://www.red-seal.ca/_conf/assets/custom/docms/hairstylist_rsos2019_eng.pdf https://www.red-seal.ca/eng/trades/h.1.3rstyl.3st.shtml https://www.red-seal.ca/eng/trades/98_hairstylist/.2x.1m_cs.shtml
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	WorldSkills. Hairdressing. Disponible en: https://api.worldskills.org/resources/download/12328/14931/15859?l=en

IV.2.2 ESTÁNDAR SOBRE LA PROMOCIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Objetivo. Un profesional de atención social y de la salud ofrece una gama de apoyo a clientes individuales y sus familias y tiene la responsabilidad continua de trabajar de manera profesional e interactiva con el cliente para garantizar que se satisfagan sus necesidades de atención holística. Si bien el profesional de la atención social y de la salud puede trabajar directamente para el cliente, normalmente está empleado por una organización dentro del sector de la atención social y de la salud. La atención sanitaria y social está estrechamente relacionada con la profesión médica.

Ocupaciones asociadas	Asistente social consultor; asistente social técnico; promotor social; y trabajador social.

	SINCO (0933). Trabajadores de servicio social y de la comunidad.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	62	624	6241	62419

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC0025	3	Voluntario	2007	7	NA
Estados Unidos						
California	BBS-LCSW	4	Voluntario	2015	2	5.5
Illinois	ASWB	3	Obligatorio	2022	2	4
Nevada	ASWB-LSW	3	Obligatorio	2019	1	3
Texas	HS-BCPE	3	Voluntario	2022	5	3
Washington	ASWB-LASW ASWB-LICSW	4 4	Voluntario Voluntario	2008 2008	1	3
Canadá						
Alberta	ACSW	3	Obligatorio	2019	NA	Maestría o diplomado
Columbia Británica	ASWB	3	Obligatorio	2022	NA	4
Otras referencias internacionales						
WorldSkills	WSOS41	NA	Voluntario	2022	2	NA

Descripción de su importancia o impacto
México

CONOCER	Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que planean ejecutan, verifican, evalúan y reportan acciones de promoción, de la participación y organización familiar y comunitaria, implicando la gestión y formación socioeducativa, estableciendo relaciones de empatía con las familias y comunidades, constituyéndose así, en un facilitador entre la institución y la población a quien se dirigen los programas y servicios de asistencia social.
Estados Unidos	
California	California no requiere una licencia para ser empleado como trabajador social. Solo existe una licencia de trabajo social en California, una LCSW, que permite a las personas realizar trabajo social clínico y psicoterapia.
Illinois	El Departamento de Regulación Financiera y Profesional de Illinois (IDFPR) establece estándares para otorgar licencias a los trabajadores sociales del estado. Para realizar servicios de trabajo social y representarse a sí mismo como LSW o LCSW, necesita una licencia de trabajo social. Illinois ofrece dos niveles de licencia: LSW y LCSW. El último requiere una maestría y el primero requiere una maestría o una licenciatura más experiencia supervisada.
Nevada	La licencia de trabajo social protege al público al garantizar que los trabajadores sociales posean la educación y capacitación adecuadas para brindar servicios éticos y competentes. La junta reguladora otorga a los trabajadores sociales sus licencias.
Texas	El Examen de Profesional Certificado por la Junta de Servicios Humanos (HS-BCPE, por sus siglas en inglés) es un examen de acreditación que mide el conocimiento de servicios humanos de un candidato.
Washington	El examen de licencias es parte de la idea de proteger al público, o en otras palabras, a los consumidores de los servicios de trabajo social. Porque los gobiernos estatales y provinciales, así como los miembros de la sociedad y profesión laboral—reconocieron la necesidad de establecer una forma de verificar que un trabajador social tiene las habilidades y conocimientos necesarios para proporcionar un nivel seguro de práctica, creando reglamentos. Estas normas incluyen componentes de licencia o registro.
Canadá	
Alberta	Los trabajadores sociales ayudan a individuos, parejas, familias, grupos, comunidades y organizaciones a desarrollar las habilidades y los recursos que necesitan para mejorar el funcionamiento social y brindan asesoramiento, terapia y derivación a otros servicios sociales de apoyo. Están empleados por hospitales, juntas escolares, agencias de servicios

	sociales, organizaciones de bienestar infantil, centros penitenciarios, agencias comunitarias, programas de asistencia al empleado y consejos de bandas aborígenes, o pueden trabajar en la práctica privada. Alberta College of Social Workers (ACSW) sirve como organismo regulador para la profesión de trabajo social en Alberta.
Columbia Británica	Los trabajadores sociales ayudan a individuos, parejas, familias, grupos, comunidades y organizaciones a desarrollar las habilidades y los recursos que necesitan para mejorar el funcionamiento social y brindan asesoramiento, terapia y derivación a otros servicios sociales de apoyo. Están empleados por hospitales, juntas escolares, agencias de servicios sociales, organizaciones de bienestar infantil, centros penitenciarios, agencias comunitarias, programas de asistencia al empleado y consejos de bandas aborígenes, o pueden trabajar en la práctica privada. Un examen sirve para medir objetivamente la competencia y determinar si una persona tiene los conocimientos, habilidades y capacidades mínimos necesarios para realizar con seguridad un conjunto de tareas. Los exámenes ofrecen una forma confiable y rentable de tomar esta determinación.

Otras referencias internacionales

WorldSkills	El profesional de la atención social y de la salud trabaja en diversos entornos, incluidos los hogares de los clientes, hospitales, guarderías comunitarias y hogares residenciales y de ancianos. Gestiona la salud, el bienestar físico y psicosocial, el apoyo al crecimiento y desarrollo, el cuidado y la rehabilitación. El apoyo brindado se basa en evaluar la planificación, entrega y evaluación de un programa de atención.

Criterios de evaluación

México

CONOCER	**Desempeño:** 1. Organiza grupos de trabajo: • Considerando los lineamientos de la institución establecidos en el Plan de Trabajo • Aplicando metodologías y técnicas grupales de acuerdo con las características del grupo 2. Conduce sesiones con los grupos de trabajo organizados: • Utilizando metodologías y técnicas grupales de acuerdo con las características socioculturales del grupo

• Conforme a los lineamientos de la institución establecidos en el Plan de Trabajo

• Cumpliendo los objetivos planteados en el Plan de Trabajo

3. Informa a los grupos de trabajo en la gestión de servicios de asistencia social:

• Cumpliendo los lineamientos de la institución establecidos en el Plan de Trabajo

• Considerando las necesidades identificadas en el Plan de Trabajo

4. Imparte contenidos temáticos a la población objetivo:

• Contemplando las necesidades identificadas en el Plan de Trabajo

• De acuerdo con las características socioculturales del grupo

• Cumpliendo los lineamientos de la institución establecidos en el Plan de Trabajo

5. Valida con la población objetivo los resultados del Plan de Trabajo:

• Aplicando técnicas grupales para comprobar el cumplimiento de las metas establecidas en el mismo

• Verificando el cumplimiento de los objetivos establecidos en el mismo

• Contrastando lo planeado con lo realizado

• Identificando los obstáculos presentados durante el periodo de intervención del promotor en la comunidad

• Proponiendo alternativas de solución a los obstáculos presentados

Productos:

1. El documento elaborado durante la reunión de primer contacto con la población objetivo:

• Describe los acuerdos establecidos con las personas clave de esta

• Incluye la fecha y lugar de la reunión

• Contiene las firmas de los participantes

2. El diagnóstico situacional elaborado con la población objetivo:

• Presenta los datos de identificación y localización de los integrantes de la comunidad a atender

• Contiene datos sociales, económicos y demográficos de la misma

• Incluye los recursos disponibles de la comunidad a atender

3. El informe de resultados del diagnóstico situacional elaborado:

• Determina la caracterización de la población objetivo

• Precisa las problemáticas sociales detectadas

• Establece las propuestas de líneas de acción y factibilidad de estas

4. El Plan de Trabajo elaborado:

• Contiene el periodo y lugar en el que se desarrolla la promoción de servicios

	• Enuncia el objetivo general de la promoción de servicios • Establece las actividades alineadas al informe de resultados del diagnóstico • Incluye un cronograma de actividades de promoción • Especifica los recursos requeridos para ejecutar el Plan de Trabajo • Indica el nombre de los responsables por actividad • Detalla las metas consideradas 5. Los materiales desarrollados para convocar a la población objetivo: • Incluyen el mensaje de convocatoria • Refieren la población a la que va dirigido el mensaje • Enuncian el nombre de la persona que convoca • Señalan la fecha, lugar y horario establecidos para la reunión 6. El documento elaborado que formaliza la integración del grupo de trabajo: • Incluye la fecha de conformación • Presenta el objetivo del grupo de trabajo • Indica el nombre de la institución u organización que proporciona el servicio • Contiene los nombres y firmas de los integrantes del grupo de trabajo 7. El documento elaborado para impartir capacitación, asesoría u orientación a la población objetivo: • Contiene el tema y objetivo de la sesión a impartir • Especifica la técnica a utilizar para impartir la sesión • Refiere el lugar y la fecha en donde se realiza la sesión • Incluye el nombre y firma del promotor 8. La lista de asistencia elaborada en la sesión de trabajo: • Contiene el motivo de la reunión • Establece el lugar y fecha de la reunión • Incluye los nombres de los asistentes y del promotor 9. El documento elaborado al final de las sesiones de trabajo: • Contiene acuerdos y compromisos grupales • Indica acciones y responsables de llevarlas a cabo 10. El padrón de beneficiarios de servicios de asistencia social integrado: • Contiene los nombres y domicilio de los beneficiarios • Incluye el servicio de asistencia social y la fecha en que se otorgó 11. El reporte de actividades realizado: • Incluye la fecha y el periodo reportado • Especifica la localidad de la población objetivo

	• Contiene las actividades realizadas • Indica el nombre y firma del promotor 12. El informe final elaborado sobre los resultados de los servicios de asistencia social: • Indica el periodo y la localidad donde se brindó la promoción del servicio de asistencia social • Presenta los resultados cuantitativos y cualitativos de la promoción del servicio de asistencia social • Incluye el análisis de los resultados de la promoción del servicio de asistencia social • Especifica conclusiones • Contiene el nombre y firma del promotor y la fecha de entrega **Actitudes, hábitos o valores:** • Iniciativa • Perseverancia • Responsabilidad
Estados Unidos	
California	I. Ley a. Confidencialidad, Privilegio y Consentimiento b. Limites a la Confidencialidad / Reportes Mandatorio c. Estánadares legales en la Práctica Legal II. Ética a. Capacidad Profesional y Prevención de Daños b. Relación Terapéutica / Servicios c. Prácticas y Políticas de Negocios
Illinois	**Habildades:** Desarrollo Humano, Diversidad y Comportamiento en el Medio Ambiente. Conceptos de abuso y negligencia: • Identificar Indicadores y dinámicas de abuso y negligencia a lo largo de la vida • Identificar los efectos del abuso físico, sexual y psicológico en individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades • Identificar los indicadores, la dinámica y el impacto de la explotación a lo largo de la vida (p. ej., estado financiero, migratorio, tráfico sexual) • Identificar las características de los perpetradores de abuso, negligencia y explotación

Nevada	I. DESARROLLO HUMANO, DIVERSIDAD Y COMPORTAMIENTO EN EL MEDIO AMBIENTE (25% del examen) IA. Crecimiento y desarrollo humano IB. Comportamiento humano en el entorno social IC. Diversity, social/economic justice, and oppression II. ASSESSMENT (29% of exam) IIA. Historia biopsicosocial y datos colaterales. IIB. Métodos y técnicas de evaluación CII. Conceptos de abuso y abandono III. INTERVENCIONES CON CLIENTES/SISTEMA CLIENTE (26% del examen) IIIA. Indicadores y efectos de crisis y cambio IIIB. Procesos y técnicas de intervención IIIC. Uso de relaciones de colaboración IIID. Documentación IV. RELACIONES PROFESIONALES, VALORES Y ÉTICA (20% del examen) IVA. Valores profesionales y cuestiones éticas IVB. Confidencialidad IVC. Desarrollo profesional y uso de si mismo
Texas	**Desempeños:** Se determinó que las competencias básicas asociadas con la práctica de servicios humanos son: 1. Valoración, planificación de servicios y evaluación de resultados. 27% Los comportamientos laborales en esta categoría incluyen evaluación, selección y provisión de servicios necesarios, y determinación de criterios para la terminación. 2. Orientación Teórica/Intervenciones 23% Los comportamientos laborales en esta categoría incluyen proporcionar intervenciones basadas en evidencia; psicoeducación; entrenamiento de habilidades; actividades de prevención; facilitación de grupos; y conexiones para abogacía, recursos e impactos y apoyos sistémicos. 3.Gestión de casos, práctica profesional y ética 37% Los comportamientos laborales en esta categoría incluyen la colaboración dentro de las comunidades y entre disciplinas para coordinar la prestación de servicios, seguir los requisitos legales y las pautas éticas, y participar en el desarrollo profesional. 4. Administración, desarrollo de programas, evaluación y supervisión 13%

Los comportamientos laborales en esta categoría incluyen la participación en la planificación estratégica y la garantía de calidad, la evaluación de la eficacia del servicio, la capacitación del personal y la integración de los servicios con los programas y recursos comunitarios existentes.

Habilidades:

1. Valoración, planificación de servicios y evaluación de resultados

Los comportamientos laborales en esta categoría incluyen evaluación, selección y provisión de servicios necesarios, y determinación de criterios para la terminación.

A. Priorizar las formas de servicio para satisfacer las necesidades del cliente

B. Identificar los problemas que se presentan

C. Seleccionar servicios apropiados para ayudar a una persona o grupo específico

D. Identificar las barreras a la prestación de servicios

E. Establecer metas de servicio

F. Identificar los sistemas de apoyo al cliente

G. Monitorear el progreso del cliente hacia las metas del servicio

H. Evaluar las fortalezas y debilidades del cliente

I. Identificar los obstáculos para el progreso del tratamiento

J. Preparar un cronograma para la prestación de servicios

K. Determinar la elegibilidad para servicios humanos

L. Seleccionar los procedimientos de evaluación apropiados M. Realizar la observación del comportamiento

N. Determinar los criterios de terminación de los servicios O. Evaluar el funcionamiento de la relación con el cliente

P. Evaluar el potencial de daño a sí mismo o a los demás

Q. Identificar los signos y síntomas de comportamiento asociados con los trastornos mentales R. Determinar la preparación del cliente para la terminación de los servicios

S. Planificar las actividades de intervención del cliente

T. Documento cliente historia psicosocial

U. Identificar las normas de comportamiento de los clientes

V. Evaluar la idoneidad de las diversas modalidades de tratamiento

W. Usar los resultados de las pruebas para ayudar en la toma de decisiones

X. Categorizar la gravedad de los síntomas del cliente

Y. Llevar a cabo actividades de seguimiento del tratamiento

Z. Redactar informes de resultados de evaluación

AUTOMÓVIL CLUB BRITÁNICO. Realizar evaluación psicosocial

AB. Ayudar a las personas a cumplir con su régimen médico prescrito.

C.A. Llevar a cabo una evaluación del estado mental

ANUNCIO. Recopilar y rastrear datos de comportamiento

AE. Identificar los medicamentos actuales y los problemas médicos diagnosticados.

AF. Evaluar el dominio de los hitos del desarrollo

AG. Reconocer las interacciones farmacológicas comunes y los efectos secundarios.

Ah. Interpretar pruebas e inventarios.

AI. Examinar y seleccionar posibles miembros del grupo

AJ. Administrar pruebas e inventarios.

AK Evaluar al cliente usando la Escala de Evaluación Global del Funcionamiento (GAF)

AL. Puntuar pruebas e inventarios

2. Orientación Teórica/Intervenciones

Los comportamientos laborales en esta categoría incluyen proporcionar intervenciones basadas en evidencia; psicoeducación; entrenamiento de habilidades; actividades de prevención; facilitación de grupos; y conexiones para abogacía, recursos e impactos y apoyos sistémicos.

A. Educar a los clientes sobre los servicios disponibles

B. Utilizar habilidades básicas de consejería

C. Educar a los clientes con respecto a sus asuntos/problemas actuales

D. Promover opciones de estilo de vida saludable

E. Conectar a los clientes con los servicios de defensa

F. Proporcionar capacitación en habilidades para la resolución de problemas y la toma de decisiones.

G. Utilizar estrategias de prevención

H. Seleccionar actividades de intervención relacionadas con los objetivos del servicio

I. Equilibrar las necesidades del cliente con las necesidades de los sistemas sociales

J. Usar intervenciones basadas en evidencia

K. Conectar a los clientes con recursos ocupacionales/vocacionales

L. Utilizar los principios del cambio de comportamiento

M. Facilitar la resolución de conflictos

N. Enseñar habilidades básicas para la vida

O. Educar a los clientes sobre la dinámica y los roles familiares

P. Proporcionar servicios para personas con trastornos enumerados en el DSM

	Q. Difundir materiales de prevención R. Prestar servicios a distancia (por ejemplo, internet, teléfono, correo electrónico) S. Facilitar grupos T. Brindar apoyo a los cuidadores familiares U. Utilizar la alternativa de tratamiento menos restrictiva V. Ayudar a los clientes con la reintegración comunitaria W. Desarrollar planes de seguridad del cliente X. Participar en actividades de prevención del abuso Y. Iniciar conferencias familiares con los proveedores de servicios Z. Co-facilitar grupos AUTOMÓVIL CLUB BRITÁNICO. Usar tecnología de asistencia para mejorar el bienestar del cliente AB. Proporcionar educación para la salud. C.A. Proporcionar psicoeducación ANUNCIO. Proporcionar asistencia de comunicación para las barreras del idioma y las deficiencias sensoriales. AE. Proporcionar servicios de respuesta de emergencia. AF. Ayudar a los clientes con el desarrollo de una cartera de carrera. AG. Apoyar y ayudar a los sobrevivientes Ah. Facilitar la comunicación constructiva entre grupos sociales, religiosos y políticos. AI. Proporcionar servicios de apoyo a las víctimas. AJ. Proporcionar servicios de línea directa AK. Proporcionar educación prematrimonial. AL. Proporcionar cuidados paliativos 3. Gestión de casos, práctica profesional y ética Los comportamientos laborales en esta categoría incluyen la colaboración dentro de las comunidades y entre disciplinas para coordinar la prestación de servicios, seguir los requisitos legales y las pautas éticas, y participar en el desarrollo profesional. A. Colaborar con profesionales de otras disciplinas B. Identificar los recursos de la comunidad C. Utilizar un directorio de servicios sociales D. Coordinar la prestación de servicios E. Participar como miembro de un equipo multidisciplinario F. Determinar el acceso local a los servicios

	G. Mantener un directorio de servicios sociales
	H. Participar en conferencias de casos
	I. Servir de enlace con otras agencias
	J. Coordinar el plan de servicio con otros proveedores de servicios
	K. Colaborar con los maestros en las metas académicas
	L. Colaborar con los padres en los servicios para niños/jóvenes
	M. Referir clientes para evaluaciones de medicamentos
	N. Proporcionar servicios de recolocación
	O. Mantener la confidencialidad de los registros
	P. Mantener notas, registros y archivos confidenciales del caso
	Q. Adherirse al código de ética establecido y relevante
	R. Comunicar consideración positiva por los clientes
	S. Responder a los clientes con empatía
	T. Trabajar para empoderar a los clientes
	U. Trabajar para establecer la confianza en las relaciones de ayuda
	V. Identificar un profesional de servicios humanos
	W. Prestar servicios de conformidad con las reglamentaciones gubernamentales
	X. Explicar la naturaleza y el alcance de los servicios a los clientes
	Y. Establecer límites apropiados con los clientes
	Z. Utilizar aplicaciones de recursos informáticos y sistemas de información
	AUTOMÓVIL CLUB BRITÁNICO. Obtener autorización para el intercambio de información
	AB. Promover la autodeterminación
	C.A. Mantener una red profesional
	ANUNCIO. Consultar con colegas profesionales para facilitar servicios de calidad.
	AE. Distinguir a la persona del comportamiento.
	AF. Proteger la seguridad y el bienestar de los clientes en el entorno de servicio.
	AG. Modele un comportamiento saludable
	Ah. Diferenciar entre auto-revelación apropiada e inapropiada
	AI. Usar habilidades para superar la resistencia del cliente
	AJ. Obtener el consentimiento informado antes de los servicios
	ALASKA. Participar en actividades de educación continua.
	ALABAMA. Brindar servicios que sean cultural y localmente apropiados
	SOY. Mantener una red de referencia
	UN. Desarrollar habilidades de liderazgo
	AO. Utilizar declaración de divulgación profesional

	AP. Usar software basado en computadora para la gestión de programas. AQ. Participar en redes comunitarias ARKANSAS. Participar en la práctica reflexiva COMO. Usar hojas de cálculo y bases de datos. A. Prestar servicios en cumplimiento de las normas jurisdiccionales AU. Examinar situaciones profesionales que requieren límites personales. AV. Abogar por la igualdad de acceso a los servicios AW. Informar al cliente de los estándares legales y éticos de la práctica. HACHA. Leer literatura profesional actual. SÍ. Participar en actividades periódicas de autoconciencia. ARIZONA. Participar en actividades de tutoría. LICENCIADO EN LETRAS. Informar adecuadamente las violaciones de ética al supervisor u otra autoridad CAMA Y DESAYUNO. Usar bibliotecas de recursos ANTES DE CRISTO. Promover la educación continua y el apoyo a los programas comunitarios. BD. Consultar con otros profesionales sobre dilemas éticos. SER. Participar en actividades de gestión del estrés y prevención del agotamiento. BF. Participar en actividades de organizaciones profesionales. BG. Proporcionar evidencia y explicación de las credenciales profesionales. BH. Practicar la gestión del riesgo de responsabilidad BI. Participar en actividades de gestión de riesgos BJ. Llevar a cabo un alcance comunitario BK. Defensor de la seguridad de la comunidad LICENCIADO EN DERECHO. Explicar las tarifas de los servicios. BM. Apoyar la construcción de comunidades y fomentar los procesos de empoderamiento en los sistemas de entrega locales BN. Participar en la supervisión de la práctica. BO. Colaborar con los servicios de autoayuda en la comunidad. BP. Proporcionar capacitación para el desarrollo profesional. BQ. Consultar con abogados y sistemas judiciales BR. Facilitar la exploración del cliente de cuestiones morales y espirituales. BS. Discuta las opciones de pago con el cliente (p. ej., reembolso, copago) BT. Utilizar información epidemiológica básica sobre enfermedades. BU. Proporcionar servicios de mediación y resolución de disputas.

	BV. Explicar el propósito y los impactos de los medicamentos. BW. Colaborar en la investigación con otros profesionales BX. Escribir para publicación profesional. 4. Administración, desarrollo de programas, evaluación y supervisión Los comportamientos laborales en esta categoría incluyen la participación en la planificación estratégica y la garantía de calidad, la evaluación de la eficacia del servicio, la capacitación del personal y la integración de los servicios con los programas y recursos comunitarios existentes. A. Trabajo dentro de la cadena organizacional de autoridad B. Mantener relaciones efectivas con los administradores de la agencia C. Utilizar tecnología para el mantenimiento de registros D. Participar en los procesos de toma de decisiones del personal E. Comunicar información a través de presentaciones orales/escritas F. Evaluar la efectividad del servicio G. Informar al público y otros profesionales sobre los servicios humanos H. Realizar tareas administrativas y de gestión asociadas a los servicios I. Obtener y revisar los datos existentes de la agencia/organización J. Evaluar servicios y programas K. Realizar una evaluación básica del programa L. Participar en actividades de planificación estratégica M. Participar en actividades de aseguramiento de la calidad N. Revisar y evaluar programas O. Capacitar a voluntarios, pasantes y para profesionales P. Desarrollar informes de programas Q. Participar en la evaluación e investigación de resultados R. Llevar a cabo capacitación para el desarrollo del personal S. Integrar los servicios en los programas comunitarios existentes T. Administrar y evaluar el desempeño del personal U. Comercializar y promover programas V. Revisar los servicios del programa relacionados con los estatutos y reglamentos legales W. Facilitar la expansión de los recursos locales para los servicios X. Llevar a cabo una evaluación de las necesidades de la comunidad Y. Participar en la investigación y el análisis de datos Z. Brindar consulta para el desarrollo organizacional AUTOMÓVIL CLUB BRITÁNICO. Identificar fuentes de financiamiento

	AB. Desarrollar servicios de autoayuda. C.A. Evaluar el costo-beneficio de las alternativas de tratamiento ANUNCIO. Preparar y administrar presupuestos. AE. Analizar la relación costo-beneficio de los servicios. AF. Participar en el desarrollo de subvenciones y contratos. AG. Desarrollar campaña de relaciones públicas. Ah. Negociar el plan de tratamiento con terceros pagadores AI. Interactuar con los medios en relación con los servicios. AJ. Llevar a cabo actividades de recaudación de fondos para el desarrollo y mantenimiento del programa. AK. Desarrollar programas de servicios relacionados con el trauma.
Washington	Resumen y referencias del contenido del examen clínico I. DESARROLLO HUMANO, DIVERSIDAD Y COMPORTAMIENTO EN EL MEDIO AMBIENTE (24% del examen) I A. Crecimiento y Desarrollo Humano I B. Comportamiento Humano en el Entorno Social I C. Diversidad y Discriminación II. EVALUACIÓN, DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO (30% del examen) IIA. Historial biopsicosocial y datos colaterales IIB. Evaluación y Diagnóstico IIC. Planificación de Tratamientos III. PSICOTERAPIA, INTERVENCIONES CLÍNICAS Y MANEJO DE CASOS (27% del examen) IIIA. Relación terapéutica IIIB. Proceso de Intervención IIIC. Prestación de servicios y gestión de casos IIID. Consulta y colaboración interdisciplinaria IV. VALORES Y ÉTICA PROFESIONAL (19% del examen) IVA. Valores Profesionales y Cuestiones Éticas IVB. Confidencialidad IVC. Desarrollo profesional y uso de si mismo
Canadá	
Alberta	**Desempeño:**

1. Entrevistar a los clientes para evaluar su situación y determinar los tipos de servicios requeridos y la elegibilidad.
2. Supervisar a otros trabajadores sociales, personal para-profesional remunerado, estudiantes en prácticas y voluntarios.
3. Realizar tareas administrativas.
4. Brindar asesoramiento y terapia para ayudar a los clientes a resolver problemas sociales y personales.
5. Planificar programas de asistencia a clientes.
6. Remitir a los clientes a agencias que brindan asistencia financiera, asistencia legal, vivienda, tratamiento médico y otros servicios.
7. Investigar casos de abuso o negligencia infantil y tomar medidas protectoras autorizadas cuando sea necesario.
8. Reclutar y contratar personal.
9. Brindar educación pública y consultas sobre servicios de asesoramiento, problemas y métodos.
10. Servir como miembro de un equipo interdisciplinario que trabaja con un grupo de clientes.
11. Actuar como defensor de los grupos de clientes en la comunidad.
12. Cabildear por soluciones a los problemas que afectan a los grupos de clientes.
13. Realizar investigaciones sociales.
14. Escribir trabajos de investigación, textos educativos y artículos.
15. Solicitar fondos para programas sociales.
16. Administrar pruebas.
17. Ofrecer presentaciones en conferencias, talleres o simposios.
18. Proporcionar servicios de consulta al gobierno y otras organizaciones.
19. Proporcionar servicios de mediación y evaluaciones psicosociales.
20. Evaluar la efectividad de los programas sociales y de consejería.
21. Desarrollar programas de prevención e intervención para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Conocimientos:

1. Ciencias Sociales y Artes.

- Idiomas (inglés y francés).
- Idiomas Extranjero.
- Psicología.

- Sociología y Antropología.
- Geografía.
- Filosofía y Teología.
- Historia y Arqueología.
- Biblioteca y Patrimonio.
- Bellas Artes y Artes Aplicadas.

2. Ley y Seguridad Pública.

- Derecho, Gobierno y Jurisprudencia.
- Seguridad Pública y Seguridad.

3. Ayuda de servicios de salud.

- Medicamento.
- Terapia y Consejería.

Habilidades:

1. Análisis.

- Proyectar resultados.
- Investigación.
- Planificación
- Examinar y diagnosticar.
- Análisis de información.
- Inspección y prueba.

2. Servicio y atención.

- Consejería y Nutrición.
- Tratamiento de personas/animales.
- Proteger y hacer cumplir.
- Servir a otros.
- Cocinar, Preparar y Servir.
- Atender las necesidades diarias.
- Limpieza y mantenimiento de la casa/tienda.

3. Administración.

- Planificación estratégica.
- Liderazgo y Motivación.
- Asignación y control de recursos.
- Evaluación.

	• Coordinación y Organización. • Reclutamiento y Contratación. • Supervisión. 4. Comunicación. • Negociación y adjudicación. • Enlace y Networking. • Enseñanza y Formación. • Comunicación profesional. • Asesoramiento y Consultoría. • Promoción y Venta. • Entrevistar. 5. Manejo de la información. • Gestión de la información. Procesamiento de la información.
Columbia Británica	**Desempeño:** 1. Entrevistar a los clientes para evaluar su situación y determinar los tipos de servicios requeridos y la elegibilidad. 2. Supervisar a otros trabajadores sociales, personal para-profesional remunerado, estudiantes en prácticas y voluntarios. 3. Realizar tareas administrativas. 4. Brindar asesoramiento y terapia para ayudar a los clientes a resolver problemas sociales y personales. 5. Planificar programas de asistencia a clientes. 6. Remitir a los clientes a agencias que brindan asistencia financiera, asistencia legal, vivienda, tratamiento médico y otros servicios. 7. Investigar casos de abuso o negligencia infantil y tomar medidas protectoras autorizadas cuando sea necesario. 8. Reclutar y contratar personal. 9. Brindar educación pública y consultas sobre servicios de asesoramiento, problemas y métodos. 10. Servir como miembro de un equipo interdisciplinario que trabaja con un grupo de clientes. 11. Actuar como defensor de los grupos de clientes en la comunidad. 12. Cabildear por soluciones a los problemas que afectan a los grupos de clientes.

13. Realizar investigaciones sociales.
14. Escribir trabajos de investigación, textos educativos y artículos.
15. Solicitar fondos para programas sociales.
16. Administrar pruebas.
17. Ofrecer presentaciones en conferencias, talleres o simposios.
18. Proporcionar servicios de consulta al gobierno y otras organizaciones.
19. Proporcionar servicios de mediación y evaluaciones psicosociales.
20. Evaluar la efectividad de los programas sociales y de consejería.
21. Desarrollar programas de prevención e intervención para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Conocimientos:

1. Ciencias Sociales y Artes.

- Idiomas (inglés y francés).
- Idiomas Extranjero.
- Psicología.
- Sociología y Antropología.
- Geografía.
- Filosofía y Teología.
- Historia y Arqueología.
- Biblioteca y Patrimonio.
- Bellas Artes y Artes Aplicadas.

2. Ley y Seguridad Pública.

- Derecho, Gobierno y Jurisprudencia.
- Seguridad Pública y Seguridad.

3. Ayuda de servicios de salud.

- Medicamento.
- Terapia y Consejería.

Habilidades:

1. Análisis.

- Proyectar resultados.
- Investigación.
- Planificación

	• Examinar y diagnosticar. • Análisis de información. • Inspección y prueba. 2. Servicio y atención. • Consejería y Nutrición. • Tratamiento de personas/animales. • Proteger y hacer cumplir. • Servir a otros. • Cocinar, Preparar y Servir. • Atender las necesidades diarias. • Limpieza y mantenimiento de la casa/tienda. 3. Administración. • Planificación estratégica. • Liderazgo y Motivación. • Asignación y control de recursos. • Evaluación. • Coordinación y Organización. • Reclutamiento y Contratación. • Supervisión. 4. Comunicación. • Negociación y adjudicación. • Enlace y Networking. • Enseñanza y Formación. • Comunicación profesional. • Asesoramiento y Consultoría. • Promoción y Venta. • Entrevistar. 5. Manejo de la información. • Gestión de la información. Procesamiento de la información.
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	**Organización y gestión del trabajo (5%)** **Conocimiento**

• Legislación, obligaciones, reglamentos y documentación sobre salud, seguridad, medio ambiente e higiene

• Riesgos de infección para los clientes

• Propósito de un uniforme/ropa de protección personal

• Propósito, uso seguro, cuidado y almacenamiento de materiales

• Reglamentos sobre la seguridad y seguridad de la medicación

• Técnicas de gestión del tiempo

• Los principios de la ergonomía

• La importancia de la sostenibilidad y las prácticas de trabajo respetuosas con el medio ambiente

• La importancia de trabajar junto con otros profesionales y/o otras personas

• La importancia de la sostenibilidad (por ejemplo, el uso económico de los recursos)

• El valor de gestionar el propio desarrollo profesional continuo

Desempeño

• Seguir las normas, reglas y reglamentos de salud, seguridad e higiene

• Tomar las precauciones de higiene adecuadas para la prevención de infecciones

• Identificar y usar el uniforme/ropa de protección personal adecuada, incluido el calzado seguro

• Seleccionar, usar de manera efectiva/eficiente y almacenar los materiales de manera segura

• Mantener almacenamiento seguro y protegido de medicamentos de acuerdo con las reglamentaciones

• Planificar, programar y volver a priorizar el trabajo según sea necesario

• Garantizar prácticas de trabajo seguras y ergonómicas

• Desechar los desechos de manera ecológica

• Trabajar juntos de manera eficiente con otros profesionales y cualquier persona

• Mantener actualizado con nuevas prácticas y regulaciones, p. movimiento seguro y salud y seguridad

Comunicación y habilidades interpersonales (25%)

Conocimiento

• La importancia de establecer y mantener la confianza del cliente

• Reglas y regulaciones para la confidencialidad y privacidad relacionadas con la prestación de atención

	• Estilos y técnicas de entrenamiento para apoyar la recuperación, el crecimiento y el desarrollo del cliente y la educación para la salud • Métodos de negociación dentro del alcance de la promoción de la salud • Técnicas para resolver malentendidos y conflictos • Técnicas y formas de comunicarse con clientes que tienen discapacidades en la comunicación, p. demencia y problemas auditivos • La importancia de registrar la información con precisión • La interacción profesional entre el médico y el cliente y también el médico con otro personal de salud • Las funciones, competencias y requisitos de los colegas y profesionales involucrados en el cuidado del cliente • La importancia de construir y mantener relaciones de trabajo productivas **Desempeño** • Trabajar con sensibilidad con los clientes • Mantener una conducta profesional excelente, incluida la apariencia • Comunicación abierta y cerrada con los clientes en el estilo apropiado, estableciendo una buena relación • Respetar a los clientes como individuos con autonomía y derechos para aceptar o rechazar atención • Actuar honestamente con los clientes • Respetar la cultura y las creencias religiosas • Usar métodos de comunicación terapéutica en la prestación de atención, incluida la escucha activa, técnicas de preguntas, interpretación de señales no verbales y técnicas educativas apropiadas • Usar técnicas de entrenamiento para permitir que los clientes aprendan nuevas “habilidades para la vida” • Comunicarse de manera profesional manera con los clientes que tienen discapacidades en la comunicación y la comprensión • Manejar comunicaciones profesionales y efectivas con las familias de los clientes de manera apropiada, asegurando que las necesidades de los clientes sean centrales • Negociar con colegas, profesionales médicos, clientes y sus familias para asegurar el derecho tipo y nivel de atención que se brinda y que se satisfagan la autonomía y las necesidades de los clientes • Asegurar comunicaciones verbales y escritas consistentemente efectivas con colegas

• Registrar la información/registros del cliente en el formato apropiado, p. 'Libro de comunicaciones' o registro del paciente (hospital) Discutir y representar casos de clientes individuales en entornos profesionales

Resolución de problemas, innovación y creatividad (15%)

Conocimiento

• Los tipos comunes de situaciones que pueden ocurrir dentro de la salud y los servicios sociales sobre el trabajo de cuidado

• La diferencia entre los síntomas y las causas de los problemas

• Por qué las personas pueden no estar dispuestas a discutir problemas, p. cliente y miembros de la familia y técnicas para abordar

• El valor de 'trabajar con' los clientes y respetar sus deseos al resolver problemas

• La importancia de observar a los clientes de cerca y consistentemente para identificar cualquier preocupación de las que pueden no ser conscientes

• Técnicas para desarrollar soluciones creativas para mejorar la calidad de vida de los clientes y su felicidad, p. proporcionar apoyo y ayudas para que un cliente permanezca en su propia casa

• Últimas tendencias y desarrollos en salud y atención social para garantizar a los clientes reciben el mejor apoyo posible

Desempeño

• Valore al individuo, tenga un gran interés y adquiera una comprensión profunda de su carácter

• Gane la confianza de los clientes para discutir su(s) problema(s)

• Reconozca los problemas rápidamente y siga un proceso autogestionado para resolverlos • Determine la(s) causa(s) raíz) de los problemas de los clientes a través de una discusión/preguntas/observación cuidadosa y estructurada

• Volver a priorizar proactivamente los problemas de los clientes según lo exijan las situaciones

• Reconocer los límites de la propia experiencia/autoridad al tratar con los problemas de los clientes) y referirse a colegas y profesionales según corresponda

• Crear, desarrollar y negociar 'nuevas formas seguras de trabajar' para mejorar la vida diaria de los clientes y su felicidad, p. uso de ayudas para apoyar la movilidad

• Reconocer oportunidades y contribuir proactivamente con ideas para mejorar la atención al cliente, p. a través de una nueva forma de usar el entorno del cliente de manera efectiva, a través de discusiones con el cliente en el momento adecuado

Evaluación de necesidades y planificación de la atención al cliente (10 %)

Conocimiento

• Principios de crecimiento y desarrollo a lo largo de la vida

• La gama de enfermedades y los tratamientos pertinentes

• Salud, atención social y rehabilitación de los clientes de manera integral a lo largo de la vida en una variedad de situaciones de la vida diaria

• Ética y leyes con respecto a los derechos, la discriminación, y abuso

• Técnicas para trabajar con clientes y sus familias para determinar con precisión las necesidades de atención del cliente

• El papel de la nutrición y las dietas especiales

• Técnicas para evaluar las capacidades del paciente y la familia

• Implicaciones financieras, p. restricciones presupuestarias

Desempeño

• Evaluar cuidadosamente los entornos y situaciones de los clientes para determinar con precisión las necesidades de atención, reconociendo los límites del rol

• Evaluar las capacidades de los clientes y las capacidades de las familias

• Identificar el estado nutricional y los requisitos de los clientes

• Planificar cómo se brindará la atención centrada en el cliente

• Asegurar recursos necesarios para facilitar los planes de atención al cliente

• Planificar cómo apoyar la rehabilitación del cliente

• Obtener el consentimiento antes de brindar la atención Referir a profesionales médicos según corresponda

Administrar y brindar atención al cliente (35%)

Conocimiento

• Las necesidades holísticas de los clientes y la inclusión de capacidades

• Patrones de comportamiento del cliente y lo que lo impulsa

• Historial de la situación del cliente (p. ej., biografía, historial médico)

• La importancia de la flexibilidad cuando se trabaja con diferentes clientes y sus familias

• Técnicas para animar a los clientes para aprender 'nuevas' habilidades construyendo confianza e independencia

• Anatomía y patología, enfermedades y tratamiento según el nivel de educación

• Valores normales estándar de parámetros de salud (por ejemplo, presión arterial normal)

• Temas generales de un estilo de vida saludable y cómo promoverlos de manera positiva

• El propósito y los posibles efectos secundarios de la medicación de los clientes

• Los posibles peligros para la seguridad

• Las técnicas para promover la movilidad y el conocimiento sobre el uso seguro de los dispositivos de movilidad

• Los factores de riesgo para los clientes que son débiles e incapaces de moverse mucho

• Los roles de profesionales afines, y la importancia de saber cuándo derivar a los clientes a colegas y otros profesionales médicos

• El círculo circunstancias en las que se debe buscar asistencia médica inmediata

Desempeño

• Promover y ayudar con el bienestar físico, social y psicológico, el crecimiento y el desarrollo, el cuidado y la rehabilitación

• Respetar a los clientes y los principios de la ley y la ética en la prestación de atención

• Crear un entorno positivo para los clientes y brindar atención segura

• Asistir con las necesidades de higiene según sea necesario y respetar la necesidad de intimidad de los clientes

• Incluir las capacidades de los pacientes en la prestación de atención

• Usar medidas culturalmente apropiadas

• Realizar tareas médicas dentro del alcance de la práctica, p. primeros auxilios, cuidado de heridas, ejercicios de respiración

• Supervise diferentes parámetros de salud, p. presión arterial, pulso, temperatura, azúcar en la sangre, dolor y peso y proporcione información sobre ellos

• Tome precauciones para los riesgos que son comunes en clientes que están enfermos, p. úlceras por presión, neumonía y contracciones

• Observe constantemente a los clientes e identifique rápidamente cualquier problema nuevo que necesite atención o derivación médica, p. úlcera por presión

• Juzgar con precisión cuándo se puede requerir atención o apoyo médico inmediato y comenzar con medidas de primeros auxilios

• Implementar medidas que promuevan la independencia de los clientes dentro de cualquier limitación

• Recomendar y administrar medidas apropiadas para apoyar el bienestar nutricional dentro del alcance de la práctica y regulaciones

• Educar a los clientes en la promoción de un estilo de vida saludable, p. haga ejercicio regularmente, deje de fumar

• Aconsejar a los clientes sobre grupos de drogas comunes y sus efectos secundarios dentro del alcance de la práctica y las regulaciones, p. antihipertensivos y analgésicos

• Apoyar a los clientes en la administración y el almacenamiento de sus medicamentos dentro del alcance de la práctica y las normas

• Planificar y adaptar los horarios para asegurar que cada cliente reciba el tiempo que necesita, asegurando que las personas no se apresuren

• Organizar actividades educativas y de rehabilitación para cumplir con las necesidades de los clientes de diferentes grupos de edad adulta

• Promover la movilidad utilizando los recursos de los clientes y respetando las necesidades de los clientes mediante el uso de técnicas de movilización adecuadas

• Usar los recursos de manera eficaz y eficiente

• Promover la calidad de vida

Evaluación de la atención al cliente (10%)

Conocimiento

• La importancia de revisar la atención a intervalos regulares y obtener retroalimentación de todas las partes, incluidos los clientes

• El nivel esperado de calidad de vida del cliente en relación con sus circunstancias

• Las posibilidades de que se cambie/mejore la atención, p. recursos disponibles

• Últimos desarrollos en productos y servicios

• Cómo obtener un resultado y evaluarlo

Desempeño

• Comprender las perspectivas de los clientes a través de una discusión cuidadosa con ellos

• Obtener aportes de las familias, colegas y profesionales relacionados de los clientes

• Reconocer lo que hace felices a los clientes y lo que consideran 'bienestar'

• Escuchar atentamente y responder positivamente a cualquier problema, esforzándose por desarrollar soluciones

• Juzgar hasta qué punto los planes de atención están ayudando a los clientes

• Acordar cualquier cambio en los planes de atención con los clientes, sus familias, colegas y profesionales relacionados

• Registrar los resultados de las evaluaciones • Desarrollar planes de acción, teniendo en cuenta los recursos disponibles

• Informar y registrar cualquier inquietud a las partes pertinentes

• Reflexionar sobre los comentarios y evalúe sus propias prácticas de trabajo

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0025. Promoción de servicios de asistencia social. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/bec7e689-a957-4534-8cb4-28e76c9c956b
Estados Unidos	
California	Pearson VUE https://home.pearsonvue.com/getattachment/7c299cfe-d10a-444b-87f0-9f3638738529/Licensed%20Clinical%20Social%20Worker%20Law%20and%20Ethics%20Examination%20Outline.aspx Asociación de Juntas de Trabajo Social https://www.aswb.org/licenses/how-to-get-a-license/licensing-requirements-by-state-or-province/ Junta de Ciencias Conductuales de California https://www.bbs.ca.gov/applicants/lcsw.html
Illinois	Asociación de Juntas de Trabajo Social. Disponible en: https://www.socialworkguide.org/licensure/illinois/
Nevada	Junta Examinadora de Trabajadores Sociales del Estado de Nevada https://socwork.nv.gov/licensees/LicNewApp/ Asociación de Juntas de Trabajo Social https://www.aswb.org/exam/
Texas	Profesional Certificado por la Junta de Servicios Humanos. Disponible en: https://cce-global.org/credentialing/hsbcp https://cce-global.org/assets/hsbcp/hs-bcp_content_outline.pdf
Washington	Código Revisado de Washington https://app.leg.wa.gov/RCW/default.aspx Person VUE https://home.pearsonvue.com/aswb
Canadá	
Alberta	Alberta College of Social Workers. Disponible en: https://www.acsw.ab.ca/site/registration?nav=sidebar https://directionsforimmigrants.ca/occupational-profiles/regulated-careers-in-social-legal-education-and-government/social-worker https://acsw.in1touch.org/uploaded/web/ACSW%20Council/DOC_FINALACSWStandardsOfPractice_V1_1_20200304.pdf https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/social-worker/ https://alis.alberta.ca/occinfo/certifications-in-alberta/social-worker/

Columbia Británica	Association of Social Work Boards. Disponible en: https://www.aswb.org/wp-content/uploads/2022/07/ASWB-Examination-Guidebook.pdf https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/summary-occupation/23025/BC
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	WorldSkills. Health and Social Care. Disponible en: https://api.worldskills.org/resources/download/12384/14943/15871?l=en

IV.2.3 ESTÁNDAR SOBRE EL DESARROLLO DE SOFTWARE/SISTEMAS INFORMÁTICOS Y APLICACIONES WEB Y MÓVILES

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan el desarrollo de software/sistema, aplicaciones informáticas y/o aplicaciones web y móviles.

Ocupaciones asociadas	Desarrollador de software;			
	SINCO (2271). Desarrolladores y analistas de software y multimedia.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	54	541	5415	54151

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC1282 EC0727	2 3	Voluntario Voluntario	2020 2016	3 3	8 6
Estados Unidos						
California	NA	NA	Voluntario	NA	NA	NA

Illinois	NA	NA	Voluntario	NA	NA	NA
Nevada	NA	NA	Voluntario	NA	NA	NA
Texas	MSD	4	Voluntario	2020	3	NA
Washington	NA	NA	Voluntario	NA	NA	NA
Canadá						
Alberta	ITCP	2	Obligatorio	2008	3	NA
Columbia Británica	ITCP	2	Obligatorio	2008	3	NA
Otras referencias internacionales						
WorldSkills	WSOS08 WSOS17	NA NA	Voluntario Voluntario	2022 2022	2 2	NA NA

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Contiene las funciones críticas y sustantivas de las personas que desarrollan software/sistema y aplicaciones informáticas, iniciando con el análisis de los requerimientos planteados por el usuario/cliente para establecer el plan de trabajo, la propuesta de solución y el diseño acorde al problema o diagnóstico identificado. Se busca desarrollar el software/sistema conforme al plan de trabajo acordado, realizando pruebas de funcionalidad y la elaboración del manual de usuario para asegurar su correcta operación. De igual manera, se elabora un expediente documental o electrónico del proceso de desarrollo y aprobación del software/sistema. Para el desarrollo de aplicaciones web y móviles, permite diseñar interfaces, desarrollar aplicaciones web estáticas y dinámicas, y desarrollar aplicaciones para dispositivos móviles sobre plataformas abiertas y cerradas.
Estados Unidos	
California	NA
Illinois	NA
Nevada	NA

Texas	Investigar, diseñar y desarrollar software de computadora y de red o programas de utilidad especializados. Analizar las necesidades de los usuarios y desarrollar soluciones de software, aplicando principios y técnicas de informática, ingeniería y análisis matemático. Actualice el software o mejore las capacidades del software existente. Puede trabajar con ingenieros de hardware informático para integrar sistemas de hardware y software, y desarrollar especificaciones y requisitos de rendimiento. Puede mantener bases de datos dentro de un área de aplicación, trabajando individualmente o coordinando el desarrollo de bases de datos como parte de un equipo
Washington	NA
Canadá	
Alberta	Los desarrolladores y programadores de software diseñan, escriben y prueban código para nuevos sistemas y software para garantizar la eficiencia. Crean las bases para los sistemas operativos y ejecutan programas de diagnóstico para certificar la efectividad. Están empleados en empresas de desarrollo de software, computadoras y videojuegos, empresas de consultoría de tecnología de la información y en unidades de tecnología de la información en los sectores público y privado. La única designación legalmente reconocida de Canadá para profesionales de TI, I.S.P. (Profesional de sistemas de información) brinda a los clientes y empleadores una garantía confiable del conocimiento y la experiencia técnica de un profesional de TI. ISP la posición se ha otorgado en Canadá desde 1989 y está legislada como una designación autorregulada en seis provincias (Columbia Británica, Alberta, Saskatchewan, Ontario, Nuevo Brunswick y Nueva Escocia).
Columbia Británica	Los desarrolladores y programadores de software diseñan, escriben y prueban código para nuevos sistemas y software para garantizar la eficiencia. Crean las bases para los sistemas operativos y ejecutan programas de diagnóstico para certificar la efectividad. Están empleados en empresas de desarrollo de software, computadoras y videojuegos, empresas de consultoría de tecnología de la información y en unidades de tecnología de la información en los sectores público y privado. La única designación legalmente reconocida de Canadá para profesionales de TI, I.S.P. (Profesional de sistemas de información) brinda a los clientes y empleadores una garantía confiable del conocimiento y la experiencia técnica de un profesional de TI. ISP la posición se ha otorgado en Canadá desde 1989 y está legislada como una designación autorregulada en seis provincias (Columbia Británica, Alberta, Saskatchewan, Ontario, Nuevo Brunswick y Nueva Escocia).
Otras referencias internacionales	

WorldSkills	El desarrollo de aplicaciones móviles se refiere al desarrollo de aplicaciones para terminales de comunicaciones móviles. Con el inicio de la era de la información global masiva, el mercado de estas aplicaciones está en auge, ya que las "aplicaciones" se utilizan cada vez más en el trabajo, la vida y el entretenimiento de las personas. El desarrollo de aplicaciones móviles está superando a la comunicación más tradicional, mejorando la eficiencia del trabajo y ampliando masivamente los servicios y beneficios para los usuarios. Por su parte, la tecnología web abarca muchas habilidades y disciplinas diferentes en el diseño, desarrollo, producción y mantenimiento de sitios web. Las habilidades requeridas de un desarrollador web son diversas, a menudo hasta el punto de que es difícil para un desarrollador sobresalir en todos los aspectos. Como resultado, un equipo puede cubrir el proceso de diseño web y cada miembro del equipo tiene sus propias fortalezas, especialidades y funciones en el proceso de desarrollo.

Criterios de evaluación

México

CONOCER	**Desarrollo de software/sistema y aplicaciones informáticas** **Desempeño** 1. Realiza sesión con el usuario/cliente para precisar el objetivo y requerimientos del software/sistema: • Solicitando información sobre las necesidades de simplificación y automatización de procesos • Solicitando información sobre los procesos que se desean ordenar y sistematizar de acuerdo con las necesidades de los usuarios • Solicitando información sobre los diferentes usuarios del sistema de información considerando las actividades que realizan en las áreas productivas/de servicios • Solicitando información sobre la infraestructura tecnológica que se desea desarrollar, considerando el objetivo y alcance • Solicitando información sobre la entrada, procesamiento y salida de datos considerando la clasificación y uso que se dará a la información • Aclarando los requerimientos del entorno de red de acuerdo con las necesidades del proyecto • Confirmando las características/requisitos y alcance del proyecto antes de comenzar con el mismo

• Aclarando cualquier duda sobre el diseño y desarrollo de acuerdo con el objetivo, alcance y requerimientos tecnológicos

• Validando con el usuario/cliente la información para el desarrollo del proyecto a través de la comunicación efectiva

• Registrando la información obtenida de manera lógica y ordenada

• Solicitando información sobre los tiempos de entrega

2. Verifica la funcionalidad del software/sistema desarrollado:

• Validando los requerimientos y compatibilidad de acuerdo con los requisitos y especificaciones

• Instalando las herramientas tecnológicas de acuerdo con los requerimientos y especificaciones del proyecto

• Corroborado que cuenta con los privilegios de acceso a recursos de terceros necesarios para la interconexión del sistema

• Corroborando que el software funcione en un entorno de red establecido donde los usuarios y dispositivos cuenten con conectividad

• Realizando pruebas de funcionalidad en los diferentes componentes / módulos / clases / elementos y su posterior integración

• Realizando correcciones/adecuaciones/modificaciones de acuerdo con las fallas identificadas

• Elaborando el reporte de las correcciones/adecuaciones/modificaciones que se presenten en los formatos establecidos

Productos

1. El planteamiento del problema/diagnóstico desarrollado:

• Contiene la descripción de los requerimientos considerando el problema a solucionar

• Contiene la descripción de las causas/elementos/variables/necesidades que originan el problema

• Contiene las propuestas/alternativas de solución considerando que éstas darán solución al problema planteado

• Contiene la diagramación del proceso considerando los alcances del proyecto

• Contiene el diagrama de red para el entorno de la conectividad y operatividad del software/sistema considerando las necesidades del proyecto

2. El plan de trabajo para el desarrollo del software/sistema elaborado:

• Contiene los objetivos y requerimientos del proyecto conforme a las necesidades planteadas por el usuario/cliente

	• Contiene la descripción y justificación de la metodología a utilizar considerando las necesidades para el desarrollo del proyecto y las actividades en la aplicación de dicha metodología seleccionada • Contiene la priorización de actividades del proyecto considerando los tiempos, impacto y secuencias esperadas • Contiene el desglose de tareas concretas considerando un orden lógico y ordenado para su desarrollo • Contiene la propuesta tecnológica y estructural para el desarrollo considerando las diferentes etapas del proyecto • Define las herramientas para el desarrollo y control considerando las diferentes etapas del proyecto • Contiene los requisitos del entorno de red considerando los requisitos de operación del software/sistema • Contiene la propuesta de control de cambios considerando las políticas de la empresa desarrolladora/programadora • Contiene el esquema de gestión para el desarrollo, revisión y autorización del proyecto en apego a los acuerdos convenidos con el usuario/cliente • Contiene la diagramación del proyecto a desarrollar considerando las diferentes etapas y procesos • Contiene firma del Visto Bueno del responsable de la supervisión y elaboración del proyecto de acuerdo con la línea de mando de la organización. 3. El directorio de los responsables del desarrollo, seguimiento y control del proyecto integrado: • Contiene nombre, cargo/rol, números telefónicos de contacto y correo electrónico del usuario/cliente • Contiene nombre, cargo/rol, números telefónicos de contacto y correo electrónico de los especialistas involucrados en el proyecto • Contiene descripción de la responsabilidad y participación en el proyecto 4. El software/sistema funcionando: • Contiene las funciones/módulos/clases que dan cumplimiento a los objetivos y requisitos planteados en las especificaciones de diseño • Contiene la estructura de base de datos relacionales y no relacionales acorde a las especificaciones de diseño • Incluye reportes de salida de información de acuerdo con las especificaciones de diseño • Contiene la interfaz gráfica y de comunicación acorde a las especificaciones de diseño

• Contiene los estándares de programación y calidad acorde a las especificaciones de diseño

• Contiene los componentes genéricos y reutilizables como característica de calidad considerando la posibilidad de ser reutilizados en su totalidad/en parte, o en otras aplicaciones

• Presenta la aplicación web/el software/sistema acorde a las especificaciones de diseño

• Presenta los resultados de las pruebas unitarias de acuerdo con los datos de entrada / salida

• Contiene la descripción final del funcionamiento del software/sistema de acuerdo con las especificaciones de diseño/los cambios generados durante el desarrollo

5. El expediente documental/electrónico del proceso de desarrollo, seguimiento y aprobación del software / sistema integrado:

• Contiene el registro del desarrollo, seguimiento y cambios de acuerdo con las especificaciones y plan establecido

• Contiene el registro de control de versiones de acuerdo con el historial de desarrollo / tiempo de vida / actualizaciones del software/sistema

• Contiene diagramas definitivos de acuerdo con las especificaciones de diseño

• Contiene la bitácora de actividades, seguimiento y control del desarrollo de acuerdo con el plan de trabajo

• Contiene el informe de pruebas realizadas considerando los resultados obtenidos

• Contiene el registro de la aprobación y entrega parcial/total del software/sistema

6. El manual operativo del software/sistema elaborado:

• Contiene los objetivos y alcances para administradores y usuarios

• Describe las obligaciones y responsabilidades de administradores y usuarios

• Describe los requisitos para el uso de licencias, de uso de herramientas tecnológicas, de gestión de contenidos, de sistemas operativos y de la protección de datos personales para su instalación y operación

• Contiene los requisitos técnicos y de conectividad para su funcionamiento

• Contiene instrucciones de uso para administradores y usuarios

• Contiene los diagramas de los diferentes procesos y procedimientos operativos

• Contiene el plan de mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar su funcionamiento

Conocimientos

1. Características de la interfaz del entorno de desarrollo (IDE)

2. Tipos de diagramas para el diseño de software/sistema

3. Análisis de requerimientos, diseño y arquitectura

4. Herramientas para el análisis, planeación y seguimiento de proyectos

5. Metodologías para el desarrollo de proyectos (ágiles o rígidas)

6. Paradigmas de programación (Descripción y características generales)

7. Estándares de desarrollo WEB HTML/CSS.

8. Lenguajes de programación.

9. Control de versiones.

10. Metodologías de programación, generalidades y uso.

11. Pruebas de funcionalidad al Software.

12. Proceso Personal de Software.

13. Bases de Datos (Relacionales y no Relacionales).

14. Arquitectura de redes.

15. Herramientas de calidad y control.

Actitudes, hábitos o valores

1. Cooperación

2. Iniciativa

3. Orden

4. Responsabilidad

5. Tolerancia

Desarrollo de aplicaciones web y móviles

Desempeño

1. Diseña interfaces computacionales:

• Utilizando herramientas de diseño gráfico digital

• De acuerdo con las especificaciones del cliente

• Utilizando la sicología del color y fuentes tipográficas de acuerdo con los requerimientos del cliente

2. Desarrolla aplicaciones web estáticas:

• Utilizando sistemas de gestión de contenidos web (CMS)

• Utilizando frames

• Utilizando hipervínculos

• Utilizando anclas

• Utilizando tablas

• Utilizando formularios

• Utilizando elementos multimedia

• De acuerdo con las especificaciones del cliente

• Realizando pruebas de funcionamiento

• Dejando las aplicaciones web estáticas funcionando

3. Desarrolla aplicaciones web dinámicas:

• De acuerdo con las especificaciones del cliente

• Incorporando almacenamiento persistente de los datos de acuerdo con políticas de la organización

• Cumpliendo con las normas y disposiciones definidas

• Verificando las pruebas de funcionamiento

• Corrigiendo los errores con base a los resultados de las pruebas de funcionamiento

4. Ejecuta la aplicación para dispositivos móviles sobre plataformas abiertas:

• Presentando el código fuente de la aplicación

• De acuerdo con las necesidades del cliente

• Generado el archivo ejecutable de la aplicación

• Instalando la aplicación en la Tablet

• Instalando la aplicación en el smartphone

• Ejecutando la aplicación en la Tablet

• Ejecutando la aplicación en el smartphone

5. Ejecuta la aplicación para dispositivos móviles sobre plataformas cerradas:

• Presentando el código fuente de la aplicación

• De acuerdo con las necesidades del cliente

• Generado el archivo ejecutable de la aplicación

• Instalando la aplicación en la Tablet

• Instalando la aplicación en el smartphone

• Ejecutando la aplicación en la Tablet

• Ejecutando la aplicación en el smartphone

Productos

1. El informe de desarrollo de aplicaciones Web elaborado:

• Contiene el diseño de interfaces

• Contiene la justificación de la sicología del color

• Contiene la justificación de las fuentes tipográficas

• Contiene el mapa del sitio de la página web

	• Incluye imagen de pantalla de la página web estática • Incluye imagen de pantalla de la página web dinámica • Incluye imagen de pantalla conectando la base de datos con el sitio web 2. La carpeta del sitio web: • Se presenta en formato digital • Contiene la base de datos • Contiene el archivo index.html • Contiene elementos multimedia • Contiene los hipervínculos 3. La carpeta de las aplicaciones para dispositivos móviles desarrollada: • Presenta código fuente para plataformas abiertas y cerradas en formato digital • Contiene los archivos de ejecución 4. El manual técnico de las aplicaciones desarrolladas: • Contiene los apartados para aplicaciones cerradas y aplicaciones abiertas • Presenta un formato digital • Contiene el formato solicitado 5. El manual de usuario de las aplicaciones desarrolladas: • Contiene los apartados para aplicaciones cerradas y aplicaciones abiertas • Presenta un formato digital • Contiene el formato solicitado **Conocimientos** 1. Definición de derechos de autor 2. Identificación de obras protegidas

Estados Unidos

California	NA
Illinois	NA
Nevada	NA
Texas	**Conocimientos:** 1. Requisitos de Software 2. Diseño de software 3. Construcción de software 4. Pruebas de software 5. Mantenimiento del software

	6. Gestión de configuración de software 7. Gestión de ingeniería de software 8. Proceso de ingeniería de software 9. Modelos y métodos de ingeniería de software 10. Calidad del software 11. Ingeniería de Software
Washington	NA

Canadá

Alberta	**Desempeño:** 1. Escribir, modificar, integrar y probar código de software. 2. Mantener los programas de computadora existentes haciendo modificaciones según sea necesario. 3. Identificar y comunicar problemas técnicos, procesos y soluciones. 4. Preparar informes, manuales y otra documentación sobre el estado, operación y mantenimiento del software. 5. Asistir en la recopilación y documentación de los requisitos del usuario. 6. Ayudar en el desarrollo de especificaciones lógicas y físicas. 7. Investigar y evaluar una variedad de productos de software. 8. Programar software de animación según especificaciones predefinidas para CD interactivos, DVD, cartuchos de videojuegos y aplicaciones basadas en Internet. 9. Programar software de efectos especiales para aplicaciones de cine y video. 10. Escribir, modificar, integrar y probar código de software para comercio electrónico y otras aplicaciones de Internet. **Conocimientos:** 1. Ingeniería y tecnología. • Ingeniería y Tecnologías Aplicadas. • Sistemas Informáticos y de Información. • Electricidad (Electricidad y Electrónica). • Diseño. • Construcción y edificación. • Mecánica y Maquinaria. **Habilidades:**

	1. Análisis. • Proyectar resultados. • Investigación. • Planificación. • Examinar y diagnosticar. • Análisis de información. • Inspección y prueba. 2. Administración. • Planificación estratégica. • Liderazgo y Motivación. • Asignación y control de recursos. • Evaluación. • Coordinación y Organización. • Reclutamiento y Contratación. • Supervisión. 3. Expresión creativa. • Diseño • Escritura • Interpretación y Entretenimiento. 4. Trabajo con Equipos Tecnológicos y Ayuda de Maquinaria. • Instalación y Montaje de Infraestructura Técnica. • Depuración y Reprogramación de Sistemas Técnicos. Uso de instrumentación y equipo especializado.
Columbia Británica	**Desempeño:** 1. Escribir, modificar, integrar y probar código de software. 2. Mantener los programas de computadora existentes haciendo modificaciones según sea necesario. 3. Identificar y comunicar problemas técnicos, procesos y soluciones. 4. Preparar informes, manuales y otra documentación sobre el estado, operación y mantenimiento del software. 5. Asistir en la recopilación y documentación de los requisitos del usuario. 6. Ayudar en el desarrollo de especificaciones lógicas y físicas. 7. Investigar y evaluar una variedad de productos de software.

8. Programar software de animación según especificaciones predefinidas para CD interactivos, DVD, cartuchos de videojuegos y aplicaciones basadas en Internet.
9. Programar software de efectos especiales para aplicaciones de cine y video.
10. Escribir, modificar, integrar y probar código de software para comercio electrónico y otras aplicaciones de Internet.

Conocimientos:

1. Ingeniería y tecnología.

- Ingeniería y Tecnologías Aplicadas.
- Sistemas Informáticos y de Información.
- Electricidad (Electricidad y Electrónica).
- Diseño.
- Construcción y edificación.
- Mecánica y Maquinaria.

Habilidades:

1. Análisis.

- Proyectar resultados.
- Investigación.
- Planificación.
- Examinar y diagnosticar.
- Análisis de información.
- Inspección y prueba.

2. Administración.

- Planificación estratégica.
- Liderazgo y Motivación.
- Asignación y control de recursos.
- Evaluación.
- Coordinación y Organización.
- Reclutamiento y Contratación.
- Supervisión.

3. Expresión creativa.

- Diseño
- Escritura

	• Interpretación y Entretenimiento. 4. Trabajo con Equipos Tecnológicos y Ayuda de Maquinaria. • Instalación y Montaje de Infraestructura Técnica. • Depuración y Reprogramación de Sistemas Técnicos. Uso de instrumentación y equipo especializado.

Otras referencias internacionales

WorldSkills	**Desarrollo de Aplicaciones Móviles** **Organización y gestión del trabajo (5%)** **Conocimiento** • Principios, reglamentos y estándares relacionados con el espacio y las prácticas de trabajo seguro • La importancia de la integridad personal y los estándares éticos • Obligaciones con los clientes y usuarios por la seguridad de sus datos, información y otros tipos de propiedad • La necesidad de autoevaluación relativa a las demandas y expectativas del trabajo • Opciones para llenar los vacíos en la experiencia personal en relación con el trabajo en cuestión • La naturaleza de los contratos y acuerdos, y los derechos y obligaciones que los acompañan • La disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir con los requisitos de los clientes • Buenas prácticas en relación con la adquisición, uso, almacenamiento y mantenimiento de equipos y materiales • Técnicas y opciones para la planificación, programación y priorización del trabajo • La importancia de la práctica de trabajo metódica, incluida la atención a los detalles, la precisión y la verificación • La importancia de la continuidad y la proactividad desarrollo profesional **Desempeño** • Organizar y mantener un espacio de trabajo seguro y eficiente • Mantener la integridad y confidencialidad de los sistemas, datos, información y documentos en todo momento • Adquirir, usar, mantener y almacenar todos los equipos y materiales para garantizar un desempeño óptimo y sostenido • Leer, evaluar y aclarar los derechos y obligaciones vinculados a la documentación formal de todo tipo

• Revisar las oportunidades, expectativas y ofertas, en relación con la capacidad profesional personal, para tomar decisiones abiertas e informadas

• Seleccionar, utilizar y mantener actualizadas las medidas seleccionadas para la planificación y programación del trabajo y priorización

• Verificar y asegurar que todos los recursos específicos estén disponibles para el trabajo en curso

• Satisfacer o mejorar la satisfacción de los clientes y otros a través del autoconocimiento, la gestión de expectativas y la eficiencia y eficacia personal

• Aumentar proactivamente la experiencia personal a través de la investigación y el desarrollo profesional

Habilidades comerciales, de comunicación e interpersonales para clientes y cumplimiento de proyectos (5%)

Conocimiento

• Principios y aplicaciones de cálculo de costos, presupuestación y cobro, en relación con los factores del mercado

• La importancia de hablar, escuchar y escribir para comunicarse con clientes, colegas y otras personas

• Técnicas de comunicación y comportamiento para prevenir y, si es necesario, resolver malentendidos

• La necesidad de discreción y confidencialidad al tratar con clientes y otras personas

• La importancia de establecer y mantener relaciones de trabajo productivas con colegas y miembros del equipo cuando sea relevante

• Convenciones y protocolos para la documentación del software

• Los principios y aplicaciones de mantenimiento de registros y redacción de informes en relación con todo el proceso de trabajo, desde la recepción de un brief hasta la finalización y entrega de la obra acordada

Desempeño

• Prepararse para reuniones con clientes y asociados

• Reunir, aclarar y confirmar los requisitos del cliente

• Recibir, aclarar e interpretar resúmenes y especificaciones

• Ofrecer y discutir opciones y alternativas

• Discutir tiempo, costos y tarifas con el cliente para lograr la aceptación mutua

• Documentar y clasificar las necesidades del cliente

• Usar habilidades y técnicas de gestión de proyectos para aprovechar al máximo la organización y los recursos del lugar de trabajo

• Seguir las instrucciones de la documentación de orientación disponible

• Registrar cada etapa del desarrollo del trabajo

• Mantener al cliente actualizado regularmente sobre el progreso

• Presentar las soluciones de software propuestas y finales

• Priorizar y programar tareas

• Asignar recursos a las tareas

Marco inicial de planificación, diseño y prueba (10 %)

Conocimiento

• Características y ventajas de varias plataformas de desarrollo (p. ej., iOS, Android)

• Los comportamientos de los usuarios de aplicaciones móviles

• Impacto de las funciones en los productos de aplicaciones móviles (p. ej., tamaño y varios parámetros)

• Principios y aplicaciones de los procesos de pensamiento de diseño

• Los métodos de diseño de interfaz de usuario (UI)

• Los métodos de diseño de la experiencia del usuario (UE/UX)

• Principios y aplicaciones del diseño de marcos

• Los medios para seleccionar “lo que funciona mejor”

• Principios y aplicaciones para diagramas de flujo

• Los principios y aplicaciones del control de versiones

• El diseño de planes y procedimientos de prueba

• Una variedad de métodos y herramientas de prueba (p. ej., prueba unitaria, prueba funcional, prueba de rendimiento, etc.)

• Especificaciones para escribir códigos

• Métodos para escribir la documentación del programa de detección

Desempeño

• Elegir las plataformas de desarrollo más adecuadas

• Usar software de diseño de UI como Adobe XD, Sketch y Sigma

• Realizar prototipos y diseño visual en la interfaz de usuario (UI) de la aplicación

• Usar especificaciones de aplicaciones de UI de sistemas iOS o Android

• Producir experiencia de usuario (UE) documentación para aplicaciones

• Producir documentación estandarizada de la imagen de marca de las aplicaciones, siguiendo las pautas de marca de los clientes

• Planificar y diseñar soluciones de marketing para la tienda de aplicaciones móviles

• Planificar casos de prueba

• Diseño de especificaciones para escribir informes de prueba

Planificación de la arquitectura de sistemas (40%)

Conocimiento

• Principios y aplicaciones para crear arquitectura de sistemas

• La interacción de plataformas y arquitectura de sistemas

• La base para la elección de Flutter o React Native

• La base para seleccionar módulos proporcionados por los servicios web

• Mecanismo de sistema de plataforma móvil (Android o iOS)

• Arquitectura SDK y su uso

• Marcos de código de aplicación

• Bibliotecas subyacentes de uso común

• Compatibilidad de programas en varios dispositivos terminales

• Servicio web, Socket, protocolos http(s)

• Diseño de base de datos, lenguaje de consulta SQL • Diseño de API RESTful, formato de datos XML y JSON

• Diseño de arquitectura, desarrollo, prueba, ajuste y otras tecnologías, y el uso de herramientas relacionadas

• Principios básicos y patrones de diseño comunes del diseño orientado a objetos

• Tendencias y desarrollos de la industria, incluidas nuevas plataformas, lenguajes de desarrollo, protocolos y tecnologías

Desempeño

• Diseñar la interfaz en base a borradores de diseño visual

• Revisar, seleccionar y utilizar bibliotecas y marcos de trabajo de código abierto (por ejemplo, utilizando Google Map)

• Desarrollar funciones correspondientes de acuerdo con las características de diferentes dispositivos móviles

• Obtener los parámetros de rendimiento del dispositivo terminal móvil a partir de aplicaciones móviles

• Implementar análisis estadísticos de datos visualizados y detección en aplicaciones móviles.

• Manejar problemas comunes causados por servidores, bases de datos, etc.

Implementación y desarrollo de productos (10%)

Conocimiento

• Las especificaciones de codificación y la importancia de los códigos de aplicaciones móviles

• Capacidad de terminales inteligentes como cámaras, GPS, giroscopios, acelerómetros y Bluetooth

• Habilidades de presentación de datos visualizados (por ejemplo, gráficos circulares, histogramas, gráficos de líneas, etc.) sistema y terminales inteligentes

• Principio de diseño de animación 2D y 3D

• Aptitud matemática

• Detección de fallas en aplicaciones móviles.

• Cifrado, descifrado, firma, etc. de la comunicación de datos entre terminal de usuario y servidor

Desempeño

• Llevar a cabo un desarrollo integrado con el código existente usando API (interfaz de programación de aplicaciones)

• Realizar efectos de interacción del usuario, animación e interacción de datos a través de la programación

• Crear códigos de desarrollo modulares y reutilizables

• Desarrollar la interfaz de Android o iOS y completar las pruebas de compatibilidad

• Usar Android o Lenguaje de desarrollo de iOS para implementar el desarrollo de aplicaciones en patrones de diseño comunes

• Utilice programación de alto rendimiento y ajuste de rendimiento en la plataforma Android o iOS

• Aplique los casos de prueba

• Planifique e implemente pruebas frecuentes para garantizar un desarrollo eficiente

• Registre los resultados de las pruebas y resuelva problemas

• Depure las aplicaciones móviles para identificar problemas y escribir códigos normalizados para resolverlos

• Pruebas de compatibilidad funcional y de interfaz completas en diferentes plataformas y resoluciones de pantalla

• Simule pruebas y solución de problemas de sensores en diferentes dispositivos

• Registre los resultados de las pruebas

• Implemente pruebas automatizadas de la interfaz de programación de aplicaciones estandarizadas ases

• Realizar pruebas de rendimiento y ajuste de rendimiento (API)

Pruebas de productos finales, solución de problemas y optimización (15%)

Conocimiento

• Principios y procedimientos para la revisión de productos utilizando una variedad de medidas y procedimientos especializados

• Principios y aplicaciones para evaluar la eficiencia y la eficacia

• Principios y métodos para la revisión del desempeño personal

• Principios y técnicas para la mejora y optimización continuas

Desempeño

• Complete todas las pruebas para verificar la funcionalidad

• Reúna todos los aspectos del proyecto

• Analice y evalúe cada etapa del proyecto, en relación con las especificaciones del cliente

• La calidad de la experiencia del usuario

• Reúna los resultados de las pruebas para producir un informe final

• Evaluar propio desempeño en relación con el resumen dado

• Revisar el proyecto completo para preguntar "¿cómo puedo seguir adelante con esto?" "¿Cómo llevaría esto a la siguiente etapa?"

• Elaborar y presentar propuestas de optimización a jefes de línea y/o clientes

Tecnologías Web

Organización y gestión del trabajo (6%)

Conocimiento

• Principios y prácticas que permiten el trabajo en equipo productivo

• Los principios y el comportamiento de los sistemas informáticos

• Los aspectos de los sistemas que contribuyen a productos, estrategias y prácticas sostenibles

• Cómo tomar iniciativas y ser emprendedor para identificar, analizar y evaluar información de una variedad de fuentes

• Cómo identificar múltiples soluciones a un problema y ofrecerlas como opciones contra el tiempo y otras limitaciones.

• Cómo usar las herramientas disponibles existentes para crear soluciones adecuadas a un problema y requisito

• Cómo optimizar la implementación del código

Desempeño

• Solucionar problemas comunes de diseño y desarrollo web

• Tener en cuenta las limitaciones de tiempo y los plazos

• Depurar y manejar errores

• Usar una computadora o un dispositivo y una variedad de paquetes de software

• Aplicar técnicas y habilidades de investigación para mantenerse al día con las últimas directrices de la industria

• Aplique la optimización de la implementación, como la carga de páginas, con las últimas directrices de la industria.

• Planifique el cronograma de producción de cada día según el tiempo disponible

• Incluya imágenes vinculadas, fuentes, archivos nativos y formato de archivo de producción al archivar

• Use sistemas de control de versiones

Comunicación y habilidades interpersonales (6%)

Conocimiento

• Cómo resolver problemas de comunicación, incluida la identificación del problema, la investigación, el análisis, la generación de soluciones, la creación de prototipos, las pruebas funcionales y de usuario y la evaluación de resultados

• Cómo expresar conceptos de diseño mediante la creación de estructuras de alambre y diagramas de flujo

• Conceptos y técnicas de diseño de software, incluidos diagramas de flujo y ER diagramas

Desempeño

• Leer y comprender los documentos de especificaciones.

• Leer y utilizar el código fuente proporcionado de las tecnologías de front-end y back-end.

• Comprender y ejecutar pruebas unitarias y de extremo a extremo en las tecnologías de front-end y back-end.

• Recopilar, analizar y evaluar información

• Interpretar estándares y requisitos

• Hacer coincidir los requisitos del cliente

• Presentar conceptos para cumplir con los requisitos comerciales

Diseño de sitios web (22%)

Conocimiento

• Cómo seguir los principios y patrones de diseño para producir interfaces estéticamente agradables, creativas y accesibles.

• Cuestiones relacionadas con los contextos cognitivo, social, cultural, accesible, tecnológico y económico para el diseño

• Diversos formatos gráficos y cuándo utilizar el formato adecuado en su diseño.

• Los diferentes mercados objetivo y los elementos de diseño que satisfacen cada mercado

• Protocolos para mantener una identidad corporativa, marca y guía de estilo

• Las limitaciones de los dispositivos habilitados para Internet y las resoluciones de pantalla

Desempeño

• Crear, analizar y desarrollar una respuesta visual a los problemas de comunicación, incluida la comprensión de la jerarquía, la tipografía, la estética y la composición.

• Crear, manipular y optimizar imágenes para Internet.

• Identificar mercados objetivo y crear conceptos para los diseños.

• Crear diseños receptivos que funcionen correctamente. en múltiples resoluciones de pantalla y/o dispositivos

• Transforme las ideas en diseños creativos y estéticamente agradables

• Critique los conceptos de borrador, las opciones de color y tipografía

• Cree estructuras alámbricas, prototipos interactivos y diseño de interfaces de usuario completas, teniendo en cuenta la experiencia del usuario

Diseño (22%)

Conocimiento

• Estándares del World Wide Web Consortium (W3C) para HTML y CSS

• Métodos de diseño y posicionamiento

• Usabilidad y diseño de interacción

• Accesibilidad y comunicación para usuarios con necesidades especiales

• Compatibilidad entre navegadores

• Compatibilidad con múltiples dispositivos

• Optimización de motores de búsqueda (SEO) y optimización del rendimiento

• Cómo incrustar e integrar animaciones, audio y video cuando sea necesario

• Estándares del World Wide Web Consortium (W3C) para WCAG

Desempeño

• Cree códigos que cumplan y validen los estándares W3C, incluidas las pautas de accesibilidad.

• Cree interfaces web accesibles y utilizables para una variedad de dispositivos y resoluciones de pantalla.

• Use CSS u otros archivos externos para modificar la apariencia de las interfaces web.

• Use CSS pre/post. -procesadores

• Crear y actualizar interfaces web para una experiencia de usuario adecuada y ayudar con el rendimiento del motor de búsqueda

• Usar CSS para desarrollar animaciones e interacciones con las interfaces de usuario

Desarrollo Front-End (22%)

Conocimiento

• ECMAScript (JavaScript)

• Cómo integrar bibliotecas, marcos y otros sistemas o funciones con JavaScript

• Cómo usar los pre-post procesadores de JavaScript y el flujo de trabajo de ejecución de tareas

• Basado en pruebas para el desarrollo front-end

Desempeño

• Crear animaciones y funcionalidades de sitios web para ayudar en las explicaciones de contexto y agregar atractivo visual

• Crear y actualizar código JavaScript para mejorar la funcionalidad, usabilidad y estética de los sitios web

• Manipular datos y medios personalizados con JavaScript

• Crear código JavaScript modular y reutilizable

• Escribir comentarios de documentación en el código

• Usar bibliotecas JavaScript de código abierto

• Manipular elementos gráficos y elementos de contenido usando JavaScript

• Escribir casos de prueba y ejecutar pruebas automatizadas para la implementación de JavaScript

Desarrollo back-end (14%)

Conocimiento

• PHP orientado a objetos

• Marcos y bibliotecas del lado del servidor de código abierto

• Cómo conectarse a servidores a través de SSH para operar marcos y bibliotecas del lado del servidor.

• Permisos y propiedad del sistema de archivos

• Cómo diseñar e implementar bases de datos

• sFTP (Protocolo seguro de transferencia de archivos) relaciones de servidor y cliente y paquetes de software.

	• Cómo administrar el intercambio de datos entre el servidor y los sistemas cliente • Patrones de diseño de software (p. ej., MVC (controlador de vista de modelo)) • Seguridad de aplicaciones web • Basado en pruebas para el desarrollo de back-end **Desempeño** • Manipular datos haciendo uso de habilidades de programación • Proteger contra vulnerabilidades de seguridad • Integrar con código existente con API (interfaces de programación de aplicaciones), bibliotecas y marcos • Crear o mantener bases de datos para respaldar los requisitos del sistema • Crear códigos modulares y reutilizables • Escribir comentarios de documentación en código • Escribir casos de prueba y ejecutar pruebas automatizadas para la implementación de back-end **Sistemas de gestión de contenido (8%)** **Conocimiento** • Los beneficios y limitaciones de los sistemas de gestión de contenido de código abierto • Cómo encontrar, elegir e implementar temas adecuados • Cómo encontrar, elegir e implementar complementos/módulos adecuados • Cómo implementar funcionalidades del lado del cliente en los sitios web de CMS • La necesidad de mantenimiento y actualizaciones de complementos y módulos de CMS para seguridad **Desempeño** • Instalar, configurar y actualizar sistemas de administración de contenido • Instalar, configurar y actualizar complementos/módulos de CMS • Configurar, implementar seguridad y protección en el CMS • Usar y modificar iniciadores de temas de código abierto para crear temas para CMS • Crear temas / plantillas personalizadas para sistemas de administración de contenido • Cree complementos/módulos/widgets personalizados

Fuentes de información

México

CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC1282. Desarrollo de software/sistema y aplicaciones informáticas. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/7ecb8a42-a04e-4c55-af3a-4281b5cae9b6 CONOCER. Estándar de Competencia EC0727. Desarrollo de aplicaciones web y móviles. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/ca28eec6-8d60-4869-8f18-fad7817fde0a
Estados Unidos	
California	NA
Illinois	Junta Internacional de Certificación de Software. Disponible en: https://www.softwarecertifications.org/cmsq/ https://www.onetonline.org/link/localcert/15-1252.00
Nevada	NA
Texas	Sociedad de Computadoras. Disponible en: https://www.computer.org/product/education/professional-software-engineering-master-certification https://www.onetonline.org/link/certinfo/5873-A https://www.onetonline.org/link/localcert/15-1252.00
Washington	NA
Canadá	
Alberta	Canada´s Association of Information Technology (IT) Professionals. Disponible en: https://cips.ca/certification/#designations https://cips.ca/faq/#membership https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/summary-occupation/22548/AB https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/requirements/22548/ca https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/computer-programmer/ https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/computer-programmer/#certification-requirements
Columbia Británica	Canada´s Association of Information Technology (IT) Professionals Disponible en: https://cips.ca/certification/#designations https://cips.ca/faq/#membership https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/summary-occupation/22548/BC
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	WorldSkills. Mobile Applications Development. Disponible en: https://api.worldskills.org/resources/download/12481/14919/15847?l=en WorldSkills. Web Technologies. Disponible en:

	https://api.worldskills.org/resources/download/12403/14964/15892?l=en

IV.3 Manufacturas

IV.3.1 ESTÁNDAR SOBRE LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan el servicio como auxiliar en la instalación, mantenimiento y reparación a sistemas de refrigeración y climatización.

Ocupaciones asociadas	Técnico en aire acondicionado y refrigeración; técnico en climas industriales; mecánico de equipos de aire acondicionado, refrigeradores y congeladoras; instalador de aire acondicionado y de calefacción.			
	SINCO (2637). Técnicos en la instalación, reparación y mantenimiento de equipos de refrigeración, climas y aire acondicionado. **SINCO** (2638). Mecánicos en instalación, mantenimiento y reparación de equipos de refrigeración, climas y aire acondicionado.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	33	333	3334	33341

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						

CONOCER	EC0850	1	Voluntario	2016	3	11
Estados Unidos						
California	HVAC C20	3	Obligatorio[1]	2008	2	3.5
Illinois	HVAC	2	Voluntario	NA	5	NA
Nevada	HVAC C21	4	Obligatorio	2008	2	3
Texas	HVACR	2	Voluntario	2022	5	4
Washington	HVAC/R-EL06A	2	Obligatorio	2003	2	3
Canadá						
Alberta	HVAC SOS	2	Voluntario	2022	5	4
Columbia Británica	HVAC SOS	2	Voluntario	2022	5	4
Otras referencias internacionales						
WorldSkills	WSOS38	NA	Voluntario	2022	2	NA

1 La certificación sólo se emitirá después de haber cumplido 4 años de trabajo bajo el cargo de alguien ya certificado.

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Contempla las competencias que un auxiliar en actividades de instalación, puesta en marcha, mantenimiento, reparación, reconversión y actualización a sistemas de refrigeración y climatización, que certifica la competencia para desarrollar procesos productivos independientes de acuerdo con las necesidades del entorno laboral y social.
Estados Unidos	
California	Un contratista de aire acondicionado, ventilación y calefacción de aire caliente fabrica, instala, mantiene, mantiene y repara sistemas de calefacción de aire caliente y bombas de calor para calentar agua, completos con aparatos de aire caliente; sistemas de ventilación completos con soplantes y cámaras impelentes; sistemas de aire acondicionado completos con unidad de aire acondicionado; y los conductos, registros, tiros, controles de humedad y termostáticos y filtros de aire en conexión con cualquiera de estos sistemas. Esta

	clasificación incluirá los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado de aire caliente que utilizan energía solar.
Illinois	El estándar de instalación de calidad HVAC (Diseño HVAC residencial para una instalación de calidad) requiere un diseño de sistema inicial basado en procedimientos correctos desarrollados por ACCA. Comprender el cálculo correcto de la carga y el diseño de conductos, y saber cómo usar el software de la manera correcta, es clave para garantizar una instalación del sistema de calidad.
Nevada	Nevada es conocido por ser el estado más seco de los EE. UU. Las temperaturas extremadamente altas del verano hacen que el aire acondicionado sea una necesidad absoluta y los profesionales con licencia de HVAC de Nevada se mantienen ocupados durante el calor del verano. Los contratistas de HVAC en Nevada deben obtener una licencia para realizar legalmente el trabajo de HVAC dentro del estado. Las licencias disponibles para los contratistas de HVAC incluyen la licencia de especialidad C-21 y la licencia de contratista de refrigeración y aire acondicionado.
Texas	Instalar o reparar sistemas de calefacción, aire acondicionado central, HVAC o refrigeración, incluidos quemadores de aceite, hornos de aire caliente y estufas de calefacción.
Washington	El propósito de las leyes de registro de contratistas es proteger al público de contratistas poco confiables, fraudulentos, financieramente irresponsables o incompetentes. Los contratistas no registrados son una amenaza para los consumidores, además de tener una ventaja injusta sobre los contratistas registrados, porque se saltan los gastos que pagan los contratistas registrados.
Canadá	
Alberta	Los mecánicos de calefacción, refrigeración y aire acondicionado instalan, mantienen, reparan y revisan sistemas de aire acondicionado central residencial, refrigeración comercial e industrial y sistemas de aire acondicionado y sistemas combinados de calefacción, ventilación y refrigeración. Están empleados por contratistas de instalación de calefacción, refrigeración y aire acondicionado, diversos entornos industriales, mayoristas de alimentos, empresas de ingeniería y establecimientos minoristas y de servicios. Los mecánicos frigoríficos de transporte se incluyen en este grupo primario. Los aprendices también se incluyen en este grupo primario.
Columbia Británica	Los mecánicos de calefacción, refrigeración y aire acondicionado instalan, mantienen, reparan y revisan sistemas de aire acondicionado central residencial, refrigeración comercial e industrial y sistemas de aire acondicionado y sistemas combinados de

	calefacción, ventilación y refrigeración. Están empleados por contratistas de instalación de calefacción, refrigeración y aire acondicionado, diversos entornos industriales, mayoristas de alimentos, empresas de ingeniería y establecimientos minoristas y de servicios. Los mecánicos frigoríficos de transporte se incluyen en este grupo primario. Los aprendices también se incluyen en este grupo primario.

Otras referencias internacionales

WorldSkills	Un técnico de refrigeración y aire acondicionado trabaja en proyectos comerciales, residenciales, públicos e industriales, incluido el transporte y el almacenamiento. Existe una relación directa entre la naturaleza y calidad del producto y servicio requerido y el costo y precio resultante; por lo tanto, esta rama abarca una amplia gama de productos y servicios. También es esencial que el técnico de refrigeración y aire acondicionado cumpla con altos estándares de servicio para cumplir con los requisitos del cliente.

Criterios de evaluación

México

CONOCER	**Desempeño** 1. Instala el sistema de refrigeración y climatización • Portando el equipo de seguridad establecido por el taller • Consultando el manual de operación e instalación del sistema proporcionado por el fabricante • Seleccionando los requerimientos a utilizar en la instalación • Tomando las lecturas de los parámetros eléctricos y registrándolos en el reporte de instalación • Colocando el sistema en el lugar de instalación de acuerdo con las recomendaciones del fabricante • Aislando las tuberías de acuerdo con el manual del fabricante • Canalizando las tuberías de acuerdo con el manual del fabricante y al espacio de instalación • Realizando el registro de las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema 2. Realiza la puesta en marcha de sistemas de refrigeración y climatización • Verificando que los componentes e interconexiones eléctricas cumplan con las especificaciones técnicas del sistema

	• Verificando que el consumo de amperaje se encuentre en los rangos establecidos en el manual del fabricante • Tomando las lecturas de amperaje y voltaje con un multímetro y registrándolas en el reporte de puesta en marcha • Tomando las lecturas del fluido de aceite y refrigerante con un manómetro, y registrándolas en el reporte de puesta en marcha • Comparando las lecturas de operación con las establecidas en el manual del fabricante a fin de garantizar su funcionamiento 3. Realiza el mantenimiento preventivo en sistemas de refrigeración y climatización • Revisa el funcionamiento del sistema de enfriamiento conforme a las especificaciones del fabricante • Realizando el encendido del sistema para el diagnosticar las fallas • Determinando si la falla es eléctrica/electrónica o mecánica • Registrando en la bitácora de mantenimiento el diagnostico detectado 4. Realiza la reparación de sistemas de refrigeración y climatización • Reparando el sistema de acuerdo con la falla encontrada • Tomando las lecturas de amperaje y voltaje con un multímetro y registrándolas en el reporte de reparación • Tomando las lecturas del fluido de aceite y refrigerante con un manómetro, y registrándolas en el reporte de reparación • Verificando que el sistema cumpla con el funcionamiento establecido en el manual del fabricante • Realizando el registro de las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema 5. Realiza la reconversión y actualización de sistemas de refrigeración y climatización • Utilizando las herramientas conforme a las características del sistema • Retirando el refrigerante y el aceite que contiene el sistema con la bomba de vacío • Generando el vacío para retirar la humedad del sistema con la bomba de vacío • Realizando la carga del nuevo refrigerante con el manómetro • Realizando la carga del aceite compatible al nuevo refrigerante • Tomando las lecturas de presión con un manómetro, y registrándolas en el reporte de reconversión • Verificando que el sistema cumpla con el funcionamiento establecido en el manual del fabricante

• Realizando el registro de las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema

Productos

1. Elabora el registro de puesta en marcha del sistema de refrigeración y climatización:

• Contiene el nombre de quien elaboro

• Contiene la fecha de cuando se realizó la puesta en marcha

• Contiene el tipo y modelo del sistema

• Describe las especificaciones técnicas del equipo/datos de placa

• Contiene las lecturas de amperaje y voltaje tomadas

• Contiene las lecturas del fluido de aceite y refrigerante tomadas

• Describe las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema

2. Elabora el reporte de mantenimiento preventivo del sistema de refrigeración y climatización

• Contiene el nombre de quien elaboro

• Contiene la fecha de cuando se realizó el mantenimiento

• Contiene el tipo, modelo y marca del sistema

• Describe las acciones de mantenimiento realizadas

• Describe las fallas encontradas

• Describe el estatus del equipo después del mantenimiento

3. Elabora el reporte de reparación del sistema de refrigeración y climatización

• Contiene el nombre de quien elaboró

• Contiene la fecha de cuando se realizó la puesta en marcha

• Contiene el tipo y modelo del sistema

• Describe las especificaciones técnicas del equipo/datos de placa

• Contiene las lecturas de amperaje y voltaje tomadas

• Contiene las lecturas del fluido de aceite y refrigerante tomadas

• Describe las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema.

4. Elabora el reporte de reconversión y actualización del sistema de refrigeración y climatización

• Contiene el nombre de quien elaboró

• Contiene la fecha de cuando se realizó la puesta en marcha

• Contiene el tipo y modelo del sistema

• Describe las especificaciones técnicas del equipo/datos de placa

• Contiene las lecturas de presión tomadas

	• Contiene las lecturas del fluido de aceite y refrigerante tomadas • Describe las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema **Conocimientos** 1. Sistemas de refrigeración y climatización 2. Conceptos básicos de electricidad **Actitudes, hábitos o valores** 1. Responsabilidad 2. Limpieza
Estados Unidos	
California	1. Planificación y Estimación (25%) • Diseño y evaluación del sistema HVAC • Cálculos de carga y psicrométricos • Diseño y disposición del sistema de conductos • Estimación del costo del trabajo 2. Fabricación, instalación y puesta en marcha (29 %) • Fabricación de sistemas de conductos • Equipo de instalación • Componentes eléctricos y mecánicos • Componentes de plomería y refrigeración • Sistemas de distribución de aire y conductos • Arranque del sistema HVAC 3. Resolución de problemas, reparación y mantenimiento (24%) • Pruebas de diagnóstico del sistema HVAC y evaluación • Mantenimiento y reparación del sistema HVAC 4. Seguridad (22%) • Equipo de Protección Personal (EPP) • Requisitos de seguridad en el lugar de trabajo (Cal/OSHA) • Manejo de materiales peligrosos
Illinois	**Conocimientos:**

	• Instrucciones completas para estimar la pérdida y ganancia de calor para estructuras residenciales. Usando MJ8ae, cubriremos el proceso que produce cargas de dimensionamiento de equipos para casas unifamiliares separadas, pequeñas estructuras de unidades múltiples, condominios, casas adosadas y casas prefabricadas. Proporciona detalles complementarios rápidos y temas avanzados, así como tablas de referencia y apéndices de apoyo. • Seleccionar adecuadamente el equipo para una vivienda utilizando un cálculo detallado de la carga de calefacción y refrigeración y datos reales de rendimiento del OEM de diferentes fabricantes (aire acondicionado/bombas de calor/calefacciones a gas). • Diseñar un sistema de conductos residenciales según el Manual D de ACCA. Puede aplicar este procedimiento a sistemas de volumen constante y sistemas de volumen de aire variable por zonas, en toda la gama de materiales de construcción de conductos. El Manual D también incluye los datos de longitud equivalente más completos jamás publicados. Obtenga una base sólida en los requisitos de ACCA/ANSI Standard 5 QI, el modelo para instalar un sistema HVAC que calificará para Energy Star v 3.0.
Nevada	Tuberías Aislamiento Perchas y Soportes Control de sonido, vibraciones y sísmicos Principios de calefacción y refrigeración Refrigerantes y refrigeración Cálculos de carga Prueba, ajuste y balanceo Controles Sala de máquinas Equipos de aire acondicionado y bomba de calor Hornos y calentadores Hidrónica Chimeneas, conductos de humos y respiraderos Aire de combustión Sistemas de combustible Conductos Enfriamiento Evaporativo

	Enfriadores Solares Ventilación y escapes Seguridad
Texas	**Desempeños:** 1. Pruebe la continuidad de los circuitos o componentes eléctricos, utilizando equipos de prueba eléctrica. 2. Cumplir con todas las normas, políticas o procedimientos aplicables, como los procedimientos de seguridad o el mantenimiento de un área de trabajo limpia. 3. Estudie planos, especificaciones de diseño o recomendaciones de los fabricantes para determinar la configuración de los componentes del equipo de calefacción o refrigeración y para garantizar la instalación adecuada de los componentes. 4. Analice las fallas del sistema de calefacción o enfriamiento con los usuarios para aislar los problemas o para verificar que las reparaciones corrigieron las fallas. 5. Conecte el equipo de calefacción o aire acondicionado a una fuente de combustible, agua o refrigerante para formar un circuito completo. 6. Ajuste los controles del sistema a la configuración recomendada por el fabricante para equilibrar el sistema.
Washington	NEC 100-110 – Requisitos generales NEC 200-225, 280-285 – Cableado y Protección NEC 240 – Protección contra sobre corriente NEC 250 - Puesta a tierra y unión NEC 300-398 – Métodos de cableado NEC 400-427, 455-480 – Equipo Eléctrico NEC 430-450 – Motores, HVAC, Generadores y transformadores NEC 490 – Equipo > 600 voltios NEC 500-516: ubicaciones peligrosas NEC 600-695 – Equipo especial NEC 705-780 – Condiciones especiales Leyes y normas de Washington (RCW y WAC) Teoría y conocimientos comerciales generales
Canadá	
Alberta	**Habilidades básicas:**

- LECTURA: Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado leen una variedad de materiales que incluyen boletines técnicos, especificaciones de los fabricantes y manuales para obtener información detallada sobre la instalación del equipo y los procedimientos de solución de problemas. Leen las órdenes de trabajo para garantizar que se instale o mantenga el equipo correcto de acuerdo con los requisitos del cliente. También pueden consultar catálogos de mayoristas para ayudar en la selección y pedido de piezas y equipos.
- USO DEL DOCUMENTO: Como parte del uso del documento, los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado consultan los procedimientos de la empresa y del lugar de trabajo. Interpretan información en tablas, cuadros y gráficos, y códigos y reglamentos, y aplican ese conocimiento al realizar una tarea. También usan dibujos para comprender los requisitos del trabajo. Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado se adhieren a las señales de peligro y las etiquetas de advertencia que forman parte de WHMIS para evitar lesiones a ellos mismos y a los demás.
- ESCRITURA: Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado actualizan bitácoras y completan documentos escritos como informes de servicio, órdenes de trabajo, formularios de reclamo de garantía, permisos y documentos legislados y de la empresa. Pueden preparar bocetos y actualizar planos de obra.
- NUMÉRICOS: Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado utilizan la aritmética en una variedad de tareas. Por ejemplo, miden longitudes de conductos y tuberías. Calculan áreas y volúmenes de conjuntos de conductos y tuberías para cumplir con las especificaciones operativas. Utilizan herramientas de diagnóstico y medición para solucionar problemas y verificar el correcto funcionamiento de los equipos. Comparan los gráficos de tendencia de temperatura y presión del equipo con las especificaciones del equipo y los parámetros operativos para monitorear los sistemas. También estiman el tiempo y los costos de materiales.
- COMUNICACIÓN ORAL: Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado se comunican con otros comerciantes para coordinar la instalación, el mantenimiento y el servicio de los sistemas HVAC/R.

Interactúan con los clientes para identificar los requisitos del sistema y obtener descripciones de problemas. También pueden llamar a los proveedores para solicitar piezas, hablar con los representantes de los fabricantes para obtener información técnica e ingenieros para analizar las especificaciones de diseño.

- PENSANDO: Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado utilizan habilidades de resolución de problemas para solucionar problemas de equipos y resolver problemas de clientes. Determinan el equipo más eficiente y económico para un trabajo y las opciones de reparación disponibles. Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado planifican su horario de trabajo considerando factores como prioridad, seguridad, tiempo para completar y tiempo de viaje para un trabajo. Programan el trabajo de mantenimiento para minimizar el tiempo de inactividad.
- TRABAJANDO CON OTROS: Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado que brindan instalación, mantenimiento y servicio pueden trabajar de forma independiente o como parte de un equipo junto con compañeros de trabajo, subcontratistas y otros oficios. Interactúan con los clientes y otras personas de manera profesional. Aprendices de mentores de mecánicos de refrigeración y aire acondicionado.
- TECNOLOGÍA DIGITAL: Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado ajustan los parámetros en los sistemas de control automatizados. Utilizan acceso remoto y funciones integradas para monitorear y diagnosticar problemas. Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado utilizan instrumentos electrónicos para el diagnóstico. Pueden utilizar software, dispositivos electrónicos e Internet durante el curso de su trabajo.
- APRENDIZAJE CONTINUO: El aprendizaje continuo es importante para los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado debido a los cambios continuos en la tecnología y un mayor énfasis en el medio ambiente y la eficiencia energética. Deben mantenerse informados sobre nuevos tipos de equipos, fuentes de energía, materiales, controles informáticos y opciones disponibles para los clientes. También deben mantenerse actualizados sobre los cambios en los códigos y reglamentos que rigen

	su trabajo. Los mecánicos de refrigeración y aire acondicionado aprenden leyendo la literatura y las revistas comerciales de los fabricantes, y visitando los sitios web de los fabricantes. También pueden aprovechar los seminarios y las sesiones informativas organizadas por los fabricantes de equipos, los proveedores, los sindicatos y sus empleadores. **Desempeño:** • Realiza habilidades ocupacionales comunes 10 % • Realiza actividades comerciales de rutina 15 % • Planea la instalación 14 % • Realiza la instalación 21 % • Realiza la puesta en marcha 17 % • Realiza el mantenimiento y el servicio 23 %
Columbia Británica	**Desempeño:** • Realiza habilidades ocupacionales comunes 10 % • Realiza actividades comerciales de rutina 15 % • Planea la instalación 14 % • Realiza la instalación 21 % • Realiza la puesta en marcha 17 % • Realiza el mantenimiento y el servicio 23 % **Conocimientos:** • Demostrar conocimiento del PPE y equipo de seguridad del PPE, sus aplicaciones mantenimiento y trámites. • Demostrar conocimiento de las normas y reglamentos relacionados con el equipo de seguridad y el equipo de protección personal. • demostrar conocimiento de las herramientas manuales, sus aplicaciones, mantenimiento y procedimientos de uso. • Demostrar conocimientos de aparejos, equipos de izaje y elevación, sus aplicaciones, mantenimiento y procedimientos de uso. • demostrar conocimiento de tecnología digital, sus aplicaciones, mantenimiento y procedimientos de uso.

	Habilidades: • Demostrar conocimiento para mantener un entorno de trabajo seguro • Aislar el equipo y los componentes y el equipo y los componentes están aislados establecer un estado de energía cero

Otras referencias internacionales

WorldSkills	**Organización y gestión del trabajo (10%)** **Conocimientos** • Los estándares de salud y seguridad que se aplican a la industria de refrigeración y aire acondicionado (RAC) • Cómo reconocer y responder a situaciones peligrosas mientras se trabaja en la industria de RAC • Las medidas seguras de protección personal mientras se trabaja en la industria de RAC • Cómo aplicar técnicas de manipulación manual • Cómo responder a los accidentes que ocurren mientras se trabaja en la industria de RAC • Los procedimientos de seguridad eléctrica cuando se trabaja en la industria de RAC • Cómo aplicar medidas básicas de seguridad eléctrica en la industria de RAC • Los métodos de trabajo seguro con equipos que producen calor (calor bombas) en la industria RAC • Cómo trabajar de forma segura con equipos de calefacción de gas caliente refrigerante • Los métodos de uso seguro del equipo de acceso • Los métodos de trabajo seguro en espacios confinados • Los propósitos, usos, mantenimiento y cuidado de todos los equipos, junto con sus implicaciones de seguridad • Los propósitos, usos, cuidado y riesgos potenciales asociados con los materiales y productos químicos • Los requisitos y acciones de primeros auxilios requeridos tanto para lesiones menores como para mayores. • El uso de las nuevas tecnologías como ayuda al trabajo • El tiempo de trabajo asociado a cada actividad • Los parámetros dentro de los cuales se debe programar el trabajo • Principios y su aplicación para una buena limpieza en el trabajo • Cómo aplicar medidas de protección ambiental dentro de la industria de RAC • Las aplicaciones de las fuentes de energía utilizadas en la industria de RAC

• La importancia de la conservación de energía al poner en marcha sistemas RAC

• Los métodos de reducción de residuos y eliminación segura de materiales en el RAC Industria

Desempeño

• Producir evaluaciones de riesgo y declaraciones de métodos

• Aplicar la legislación respectiva de salud y seguridad para la industria de RAC

• Asumir la responsabilidad de quienes trabajan en la industria de RAC

• Identificar peligros y peligros para la fuerza laboral y los miembros del público donde se lleva a cabo el trabajo de RAC

• Identificar e implementar métodos para controlar las sustancias peligrosas comunes y prevenir accidentes o situaciones peligrosas que ocurran en la industria de RAC

• Planificar y realizar el manejo manual seguro de artículos pesados y voluminosos, incluidas las ayudas de elevación mecánicas

• Preparar y mantener áreas de trabajo seguras y ordenadas en todo momento

• Seleccionar y usar el equipo de protección personal apropiado en todas las actividades de RAC

• Seleccionar y usar las herramientas manuales apropiadas para completar las tareas de RAC de manera segura y eficiente

• Aplicar procedimientos de primeros auxilios para tratar lesiones menores y mayores en la industria de RAC y registrar casi accidentes y accidentes en el trabajo

• Usar equipos de acceso de forma segura, como escaleras de tijera, escaleras de extensión y torres móviles

• Identificar los peligros eléctricos comunes que se encuentran durante las actividades de RAC

• Demostrar prácticas de trabajo seguras para trabajar con herramientas eléctricas

• Identificar cómo se deben transportar los gases embotellados y los equipos en la industria de RAC

• Identificar tipos de fuentes y usos de energía en RAC

• Identificar y aplicar los principios operativos básicos de los sistemas de compresión de vapor

• Planificar el trabajo dentro de los límites de tiempo para maximizar la eficiencia del trabajo y minimizar las interrupciones

• Restaurar las áreas de trabajo a las condiciones apropiadas

Comunicación y habilidades interpersonales (5%)

Conocimientos

• Los roles de los miembros de los equipos de construcción y la industria de servicios de construcción

• Cómo utilizar las fuentes de información

• Cómo comunicar el lenguaje técnico asociado con RAC a otros en la industria de servicios de construcción

• La dinámica de trabajo en equipo y colaboración con otras ocupaciones afines y equipos para completar tareas

• Los requisitos de trabajo de otros oficios que operan en el área inmediata o afectada por obras de instalación

• El rango y propósitos de la documentación física (papel) y en electrónico, incluyendo texto y gráficos

• Los estándares requeridos para reportajes de rutina y excepcionales en forma oral, forma manuscrita y electrónica

• La naturaleza de los informes proporcionados por los equipos de medición, junto con su interpretación

• Los estándares requeridos para la salud, la seguridad y el medio ambiente, el cliente servicio y cuidado

Desempeño

• Leer, interpretar y extraer datos técnicos e instrucciones de manuales y otra documentación

• Comunicarse en el taller por medios orales, escritos y electrónicos, usando formatos estándar con claridad, eficacia y eficiencia

• Usar una gama estándar de tecnología de comunicaciones

• Responder a los requisitos legislativos, las necesidades de los clientes cara a cara e indirectamente

• Usar métodos de búsqueda para obtener información, especificaciones y orientación específicas y no específicas

Diseño de sistemas de refrigeración y aire acondicionado (10%)

Conocimientos

• Las unidades de medida estándar utilizadas en la industria de RAC

• Las propiedades detalladas de los materiales y fluidos utilizados en la industria de RAC

• Directivas relevantes aplicables a la industria de RAC

• Las relaciones e interacciones de la energía, el calor y el poder

• Principios de fuerza y presión y su aplicación a la industria de RAC

• Principios de electricidad y circuitos de control relacionados con la industria de RAC

• Las propiedades detalladas de los fluidos utilizados en la industria de RAC

• Ciclos de refrigeración y bomba de calor

• Drenaje de condensados y circuitos frigoríficos secundarios

• Los requisitos de información para el diseño de un sistema de refrigeración o sistemas de aire acondicionado

• Los principios y convenciones utilizados en especificaciones y dibujos

• La gama de especificaciones y dibujos en uso, y sus propósitos

• Los usos y limitaciones de las herramientas de dibujo generalmente disponibles

• Los tipos y usos de cables y dispositivos eléctricos para diferentes aplicaciones.

Desempeño

• Evaluar los propósitos de los sistemas requeridos

• Evaluar la factibilidad de ubicar los sistemas dentro de las áreas designadas

• Calcular las densidades relativas de los refrigerantes al aire y al agua

• Aplicar el conocimiento especializado de las principales aplicaciones y propiedades detalladas de los materiales sólidos

• Aplicar las principales aplicaciones y propiedades básicas de fluidos utilizados en la industria de RAC

• Usar la terminología asociada con el calor latente, sensible y el cambio de estado del fluido

• Realizar cálculos de energía y potencia térmica, fuerza y presión

• Realizar cálculos eléctricos, es decir, ley de ohmios, consumo de energía, voltaje, corriente y circuitos de resistencia

• Diseñe sistemas de refrigeración eficientes que incluyan una gama de intercambiadores de calor y tipos de refrigerantes: HFC, HC y aquellos con ODP y GWP bajos o nulos

• Elija componentes y métodos de unión que aseguren una instalación a prueba de fugas

• Diseñar sistemas de aire acondicionado que servirían para aplicaciones de enfriamiento de confort y también para aplicaciones de construcción completas

• Producir dibujos y especificaciones, utilizando convenciones y símbolos estándar

• Estimar los requisitos de costo/presupuesto para equipos y materiales

• Seleccionar el equipo y los materiales requeridos de acuerdo con los criterios dados, incluido el precio y consideraciones ambientales

• Verifique los precios y ordene equipos y materiales o modifique el diseño de los sistemas para mantener el presupuesto

Instalación y mantenimiento de refrigeración y aire acondicionado (30%)

Conocimientos

• Requisitos específicos de salud y seguridad que se aplican al montaje y fijación, servicio, mantenimiento y desmantelamiento de sistemas RAC

• Los principios de funcionamiento y los diseños de los sistemas de bomba de calor y RAC

• El procedimiento de ajuste, fijación y prueba de materiales, equipos y componentes en sistemas RAC

• Los procedimientos de servicio y mantenimiento para los sistemas, equipos y componentes

Desempeño

• Interpretar diagramas, planos y especificaciones para tuberías y rutas eléctricas

• Trabajar de forma segura con equipos de calefacción de gas caliente en la industria de RAC

• Preparar y, si es necesario, mejorar el área y las superficies de las que depende la instalación

• Detallar las herramientas y los componentes necesarios y materiales requeridos para las instalaciones

• Tomar y transferir medidas y ángulos de dibujos dados a superficies y materiales de tubería

• Identificar, verificar y usar varios tipos de gases y equipos usados para unir materiales en la industria de RAC

• Drenar aceite y recuperar refrigerantes de manera segura

• Unir materiales similares y diferentes que se encuentran comúnmente en los sistemas de refrigeración y aire acondicionado utilizando una variedad de métodos de unión permanentes (soldado y compresión/engarzado) y accesibles (abocardados) (soldadura fuerte)

• Fabricar e instalar materiales y componentes mecánicos de acuerdo con dibujos y especificaciones

• Instalar componentes de materiales eléctricos y dispositivos de control según planos y especificaciones

• Instalar componentes y sistemas auxiliares que se encuentran en los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, como el drenaje de condensados y los sistemas de detección de fugas

• Use herramientas y equipos para aplicar presión para probar la resistencia de los sistemas de refrigeración o cualquier parte de ellos

• Usar herramientas y equipos para aplicar presión para probar la estanqueidad de los sistemas de refrigeración o cualquier parte de ellos

• Usar herramientas y equipos para evacuar la humedad y los gases no condensables del interior de los sistemas de refrigeración y asegurarse de que los sistemas están secos y libres de fugas

Puesta en marcha de sistemas de refrigeración y aire acondicionado (25%)

Conocimientos

• Cómo interpretar los parámetros de diseño de sistemas

• Normas de seguridad relativas al manejo y aplicación de refrigerantes

• Procedimientos seguros para aplicar suministro eléctrico a sistemas RAC

• Cómo configurar controles y dispositivos de seguridad para satisfacer los requisitos de diseño

• Cómo garantizar la integridad de los sistemas RAC

• Cómo garantizar el funcionamiento eficiente de un sistema

Desempeño

• Cargue los sistemas con el tipo y la cantidad correctos de refrigerante para un funcionamiento eficiente sin fugas de refrigerante al medio ambiente

• Examine los sistemas en busca de fugas después de la puesta en servicio, utilizando métodos de medición directos o indirectos

• Evaluar los sistemas de refrigeración para un funcionamiento correcto

• Evaluar los sistemas de aire acondicionado para un funcionamiento correcto

• Evaluar cualquier refrigerante secundario o sistema de enfriamiento para un funcionamiento correcto

• Evaluar la instalación eléctrica de los sistemas de refrigeración o aire acondicionado para un funcionamiento correcto

• Ajustar los controles de refrigerante y los dispositivos de flujo para un rendimiento óptimo del sistema

• Ajustar los controles eléctricos y electrónicos para un funcionamiento óptimo rendimiento del sistema

• Equilibrar los sistemas de distribución de aire

• Medir y registrar los parámetros operativos del sistema RAC

• Asegurar la disponibilidad de la documentación esencial del cliente

• Brindar capacitación a los operadores del cliente

• Demostrar el funcionamiento seguro y el cuidado de los sistemas a los clientes

• Entregar los sistemas a los clientes, mientras se responde a todos las consultas relevantes

Localización de averías en sistemas de refrigeración y aire acondicionado (20%)

Conocimientos

• Los estándares eléctricos que se aplican a la industria de RAC

• Los requisitos de inspección y prueba de RAC operados eléctricamente para servicios y componentes

• Los procedimientos para diagnosticar y corregir fallas en forma segura en servicios y componentes de RAC

• El diseño y las características de los circuitos eléctricos en los sistemas RAC

• El procedimiento para el aislamiento seguro de los sistemas específicos

• El procedimiento para realizar evaluaciones de riesgo antes de revisar los sistemas RAC

• La importancia del diseño original y los parámetros operativos

• El impacto del aislamiento del sistema en las operaciones del cliente

Desempeño

• Inspeccionar y probar los componentes del sistema RAC operados eléctricamente

• Diagnosticar y rectificar de manera segura las fallas en los servicios y componentes RAC operados eléctricamente

• Preparar y proteger las áreas de trabajo y sus alrededores

• Aislar los sistemas eléctricos de manera segura

• Evaluar la integridad y el funcionamiento correcto de los sistemas de refrigeración

• Reemplazar el refrigerante defectuoso componentes del sistema

• Evaluar y probar la integridad del cableado eléctrico antes de energizar

• Evaluar el funcionamiento correcto de las instalaciones eléctricas

• Examinar sistemas completos en busca de fugas utilizando métodos directos e indirectos, conociendo las partes con mayor probabilidad de fugas

• Recuperar refrigerantes HFC y HFO de los sistemas sin fugas al medio ambiente

• Purgar de forma segura los refrigerantes naturales, como el amoníaco o el dióxido de carbono

• Drenar y rellenar los lubricantes del compresor

• Restaurar las áreas de trabajo y sus alrededores a su estado anterior

• Explicar, aconsejar e informar sobre los hallazgos, las acciones y los asuntos que requieren más atención

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0850. Realizar instalación y mantenimiento de sistemas de refrigeración y climatización. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/eef9ce77-7542-4787-938c-525fd5623c95
Estados Unidos	
California	Junta Estatal de Licencias de Contratistas https://www.cslb.ca.gov/About_Us/Library/Licensing_Classifications/C-20_-_Warm_Air_Heating_Ventilating_And_Air_Conditioning.aspx
Illinois	Contratistas de aire acondicionado de america. Disponible en: https://www.acca.org/certification/residential-design/class https://www.onetonline.org/link/certinfo/10681-A https://www.onetonline.org/link/localcert/49-9021.00
Nevada	Certificación HVAC https://www.hvaccertification.org/nevada-hvac-license/ Legislación de Nevada https://www.leg.state.nv.us/NAC/NAC-624.html#NAC624Sec140
Texas	Contratistas de aire acondicionado de América. Disponible en: https://www.acca.org/home https://www.learnsignal.com/blog/how-to-pass-acca-strategic-business-leader/ https://www.onetonline.org/link/summary/49-9021.00 https://www.onetonline.org/link/localcert/49-9021.00
Washington	Departamento del Trabajo e Industrias del Estado de Washington https://lni.wa.gov/licensing-permits/electrical/electrical-licensing-exams-education/electrical-examination PSI https://candidate.psiexams.com/bulletin/display_bulletin.jsp?ro=yes&actionname=83&bulletinid=382&bulletinurl=.pdf Departamento de Construcción e Inspecciones de Seattle https://www.seattle.gov/sdci/codes/licensing-and-registration/refrigeration-licensing
Canadá	
Alberta	Red Seal Occupational Standard. Disponible en: https://www.redseal.ca/_conf/assets/custom/docms/racm_rsos2019_eng.pdf

	https://www.red-seal.ca/_conf/assets/custom/docms/refridgacmech/self-assessment.pdf https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/refrigeration-and-air-conditioning-mechanic/#certification-requirements https://alis.alberta.ca/occinfo/certifications-in-alberta/refrigeration-and-air-conditioning-mechanic/
Columbia Británica	Red Seal Occupational Standard. Disponible en: https://www.redseal.ca/_conf/assets/custom/docms/racm_rsos2019_eng.pdf https://www.gov.nl.ca/atcd/files/Study-Guide_RACM_V9_April-2022.pdf https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/requirements/7518/ca https://www.ellischart.ca/eng/trades/refrig-ac-mech/.2ll.3s-ch.1rt.shtml https://www.red-seal.ca/eng/trades/r.1cm.shtml
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	WorldSkills. Refrigeration and Air Conditioning. Disponible en: https://api.worldskills.org/resources/download/12381/14940/15868?l=en

IV.3.2 ESTÁNDAR SOBRE EL MANEJO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que manejan electricidad en sistemas de control y automatización. Se considera que un electricista tiene la responsabilidad de trabajar profesionalmente para cumplir con los requisitos del cliente, además de que la instalación eléctrica está estrechamente relacionada con la industria de la construcción, manufacturera y con fines comerciales.

Ocupaciones asociadas	Técnico en telecomunicaciones y técnico en telefonía; técnico en electrodomésticos y electrónica.			
	SINCO (8123). Operadores de máquinas que cortan, perforan, doblan, troquelan, sueldan, etc. Piezas y productos metálicos.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	31, 32 y 33	332	3329	33299

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC1011	2	Voluntario	2018	5	3-4
Estados Unidos						
California	DLSE - GE DLSE - RE	3 2	Obligatorio Obligatorio	2002 2002	3 3	4.5 3.5
Illinois	IEL	2	Obligatorio	2013	2	4
Nevada	G 9.426	2	Obligatorio	2006	3	2
Texas	TDLR - TJE	2	Obligatorio	2003	1	4
Washington	EL01	3	Obligatorio	2009	2	4
Canadá						
Alberta	NOC 7241	2	Obligatorio	2021	NA	NA
Columbia Británica	NOC 7241	2	Voluntario	2021	NA	NA
Otras referencias internacionales						
WorldSkills	WSOS18	NA	Voluntario	2022	2	NA

Nota: existen otras certificaciones en el campo que son más especializadas y avanzadas por lo que no se consideraron como equivalentes en nuestro análisis

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Contempla las funciones elementales; interpretar guías de diseño para instalaciones eléctrica y operar tableros eléctricos y de control. Este EC hace referencia a la NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de instalaciones eléctricas.

Estados Unidos	
California	La ley existente requiere que las personas que realicen trabajos como electricistas bajo un contratista con licencia C-10 estén certificadas de conformidad con los estándares de certificación establecidos por la División de Cumplimiento de Normas Laborales. “Electricistas” se define como todas las personas que se dedican a la conexión de dispositivos eléctricos para contratistas eléctricos con licencia de conformidad con la Sección 7058 del Código de Negocios y Profesiones, específicamente, contratistas clasificados como contratistas eléctricos en las Normas y Reglamentos de la Junta Estatal de Licencias de Contratistas.
Illinois	Todo electricista de Illinois debe tener una licencia para realizar trabajos eléctricos residenciales y comerciales. Los diferentes tipos de licencias eléctricas en Illinois son electricista oficial y contratista eléctrico. Los electricistas oficiales supervisan a los electricistas aprendices, reparan cables e instalan sistemas de control eléctrico en casas, escuelas, iglesias, tiendas y edificios de apartamentos.
Nevada	Para realizar trabajos eléctricos en el estado de Nevada, debe contar con licencia o trabajar con un electricista con licencia. Una licencia comercial proporciona prueba de su experiencia y habilidad. Solo los electricistas con licencia tienen la elegibilidad para trabajar de forma independiente como contratista eléctrico, operar un negocio y anunciar servicios, obtener seguros comerciales y fianzas, obtener permisos eléctricos y aprobar inspecciones, licitar en proyectos públicos y gubernamentales.
Texas	Cualquier persona que realice trabajos eléctricos en el estado de Texas debe tener una licencia. El trabajo eléctrico se define como: • Cualquier mano de obra o material utilizado para instalar, mantener o extender un sistema de cableado eléctrico y los accesorios, aparatos o equipos utilizados en relación con el uso de energía eléctrica dentro, sobre, fuera o adjunto a un edificio, residencia, estructura, propiedad o instalaciones • Conductores de entrada de servicio, según lo define el Código Eléctrico Nacional.
Washington	La ley de Washington requiere una licencia estatal para realizar trabajos eléctricos legalmente. Los electricistas debidamente capacitados en todo Estados Unidos conocen bien las medidas de prevención de incendios, así como los sistemas de distribución eléctrica. Una licencia comercial proporciona prueba de su experiencia y habilidad.
Canadá	

Alberta	Electricista de la construcción" es el título ocupacional oficial del Sello Rojo de este oficio aprobado por la CCDA. Esta norma cubre las tareas realizadas por un electricista de la construcción.
Columbia Británica	Electricista de la construcción" es el título ocupacional oficial del Sello Rojo de este oficio aprobado por la CCDA. Esta norma cubre las tareas realizadas por un electricista de la construcción.

Otras referencias internacionales

WorldSkills	El electricista asume un alto nivel de responsabilidad personal y autonomía, ya sea que trabaje sólo o en equipo; desde trabajar para brindar un servicio de instalación y mantenimiento eléctrico seguro y confiable, hasta diagnosticar fallas, programar y poner en marcha sistemas de automatización de viviendas y edificios, concentración, precisión, exactitud y atención al detalle en cada paso del proceso. Se debe considerar que los trabajos y errores son, en gran medida irreversibles, costosos y potencialmente mortales.

Criterios de evaluación

México

CONOCER	**Desempeño** 1. Interpreta planos/diagramas de instalaciones eléctricas • Identificando los parámetros eléctricos • Realizando las memorias de cálculo para la distribución y protección de cargas eléctricas • Distribuyendo los componentes de la instalación eléctrica de acuerdo con lo establecido en las guías de diseño 2. Prepara insumos para la instalación eléctrica • Seleccionando el equipo de seguridad y protección personal • Seleccionando la herramienta e instrumentos de medición • Disponiendo de las herramientas en un lugar sin riesgo para el equipo /maquinaria / personal y cercano al área de instalación 3. Realiza instalación eléctrica • Verificando que el área se encuentre libre de energía y sin obstáculos que interrumpan la instalación • Instalando las tuberías y canaletas para la distribución y protección de cargas eléctricas de conformidad con lo definido en el plano/diagrama • Conectando el cableado conforme a la memoria de cálculo

• Realizando las conexiones para la puesta en marcha de la maquinaría/equipo eléctrico de producción

• Verificando los parámetros de salida en función de la instalación realizada

4. Realiza el diagnóstico a tableros eléctricos y de control

• Realizando mediciones eléctricas con el equipo de medición de acuerdo con el plano / diagrama

• Identificando las fallas y causas raíz susceptibles de mantenimiento

5. Prepara insumos para el mantenimiento preventivo/correctivo

• Seleccionando el equipo de seguridad y protección personal de acuerdo con la NOM-017-STPS-2008

• Identificando la herramienta e instrumentos de medición a utilizar, de acuerdo con el diagnóstico detectado

• Disponiendo de las herramientas en un lugar sin riesgo para el equipo / maquinaria / personal y cercano al área de instalación

6. Realiza mantenimiento preventivo/correctivo de fallas en tableros eléctricos de tipo industrial

• Desconectando las conexiones eléctricas

• Reemplazando el cableado/componente eléctrico dañado conforme a las especificaciones del proveedor

• Realizando la limpieza general y ajuste de otros elementos que incidan en la funcionalidad del tablero de acuerdo con el diagnóstico

• Comprobando los parámetros eléctricos con instrumentos de medición

• Anotando las incidencias encontradas en el reporte de mantenimiento preventivo / correctivo del tablero eléctrico

Productos

1. Elaborar el reporte de mantenimiento preventivo/correctivo del tablero eléctrico

• Incluye fecha y turno/hora

• Incluye nombre/ubicación de la estación de trabajo

• Incluye nombre/número de empleado

• Incluye el detalle de la actividad/mantenimiento a realizar

• Incluye insumos utilizados

• Incluye comentarios sobre las fallas encontradas en los tableros.

Conocimientos

	1. Conceptos de seguridad Industrial 2. Tipos de planos y diagramas eléctricos 3. Unidades de medidas eléctricas 4. Guías de diseño 5. Conocimiento de mantenimiento preventivo/correctivo 6. Tipos de diagnóstico 7. Reparación de fallas 8. Tableros eléctricos **Actitudes, hábitos o valores** 1. Responsabilidad 2. Limpieza 3. Orden
Estados Unidos	
California	1. Seguridad 2. Determinación de los requisitos del sistema eléctrico 3. Instalación 4. Mantenimiento y Reparación
Illinois	1. Principios y prácticas de la electricidad A. Conceptos fundamentales B. Lectura de planos eléctricos C. Conductores, conductos y puesta a tierra D. Transformadores, cargas delta y estrella E. Factor de potencia y voltios-amperios F. Servicio y caídas de tensión G. Regulaciones de OSHA y seguridad en el lugar de trabajo 2. Código Eléctrico Definiciones y Disposiciones Generales - NEC Artículos 90, 100, 110 Administración - NEC Capítulos 13-12 y 13-20 Diseño y protección de cableado - NEC Artículos 200, 210, 220, 240 y 250 Métodos y materiales de cableado - NEC Artículos 300, 305, 310, 333-336, 345-356, 362, 370, 373, 374, 380, 384 Equipos Eléctricos de Uso General - NEC Artículos 400, 450, 480 Ubicaciones peligrosas - NEC Artículos 500-504, 510

	3. Examen suplementario de electricista supervisor Definiciones y Disposiciones Generales – NEC Artículos 90, 100, 110 Administración – NEC Capítulos 13-12 y 13-20 Diseño y protección de cableado – NEC Artículos 200, 210, 215, 220, 225, 230, 240, 250, 280 Métodos y materiales de cableado – NEC Artículos 300, 305, 310, 318, 320, 333-356, 362, 363, 364, 370, 373, 374, 380, 384 Equipos Eléctricos de Uso General – NEC Artículos 400, 402, 410, 411, 422, 424, 430, 440, 445, 450, 460, 470, 480, 490 Ocupaciones especiales – NEC Artículos 511-14, 517, 518, 520, 530, 560, 570 Equipo especial -NEC Artículos 600, 605, 610, 620, 625, 630, 640, 645, 660, 665, 670, 680, 690, 695 Condiciones especiales – NEC Artículos 700, 701, 702, 705, 720, 725, 727, 760, 770 Sistemas de comunicación - NEC Artículos 800, 810, 820, 830
Nevada	Códigos de construcción estatales y locales Código Eléctrico Nacional Políticas de la agencia Procedimientos relacionados con las operaciones de la unidad de trabajo Código eléctrico Uso de prueba de alto voltaje Equipos Empalmes Terminaciones de alto voltaje
Texas	Para solicitar el examen para obtener licencia de electricista, se debe haber completado al menos 7000 horas de capacitación en el trabajo bajo la supervisión de un maestro electricista con licencia en Texas. • Definiciones, cálculos, teoría y planos • Servicios eléctricos, equipo para mantenimiento y sistemas derivados independientes • Cables de alimentación eléctrica • Cálculos e hilos conductores de circuito derivado • Métodos de instalación y materiales eléctricos • Equipamiento y dispositivos eléctricos • Electromotores y generadores

	• Dispositivos de control eléctrico y mecanismos de desconexión • Usos, equipamientos y condiciones especiales • Tecnologías de energía renovable
Washington	Área de conocimiento: NEC 90 – Introducción NEC 100-110 – Requisitos generales NEC 200-225, 280-285 – Cableado y Protección NEC 230 – Servicios NEC 240 – Protección contra sobrecorriente NEC 250: puesta a tierra y unión NEC 300-398: métodos de cableado NEC 400-427, 455-480 – Equipo Eléctrico NEC 430-450 – Motores, HVAC, Generadores y transformadores NEC 490 – Equipo > 600 voltios NEC 500-516: ubicaciones peligrosas NEC 517-590 – Ocupaciones especiales NEC 600-695 – Equipo especial NEC 700-702 – Emergencia y equipos en espera NEC 705-780 – Condiciones especiales NEC 800-830 – Sistemas de comunicación Leyes y normas de Washington (RCW y WAC) Teoría y conocimientos comerciales generales

NEC: Código Eléctrico Nacional

Canadá

Alberta	Desempeño: 1. Realiza habilidades ocupacionales comunes 11% 2. Instala, atiende y mantiene sistemas de generación, distribución y servicios 28% 3. Instala, repara y mantiene sistemas de cableado 31% 4. Instala, repara y mantiene motores y sistemas de control 20% 5. Instala, repara y mantiene sistemas de señalización y comunicación 10% Conocimientos: • Demostrar conocimiento de EPP y equipo de seguridad y sus aplicaciones y limitaciones.

	• Demostrar conocimiento de los requisitos reglamentarios relacionados con los peligros y situaciones de emergencia. • Demostrar conocimiento de prácticas de trabajo seguras. • demostrar conocimiento de los requisitos de certificación para operar herramientas o instrumentos accionados por pólvora. • Demostrar conocimientos para interpretar y extraer información de dibujos, esquemas y especificaciones • Demostrar conocimiento de los sistemas de contención sísmica, sus características y aplicaciones.
Columbia Británica	Desempeño: 1. Realiza habilidades ocupacionales comunes 11% 2. Instala, atiende y mantiene sistemas de generación, distribución y servicios 28% 3. Instala, repara y mantiene sistemas de cableado 31% 4. Instala, repara y mantiene motores y sistemas de control 20% 5. Instala, repara y mantiene sistemas de señalización y comunicación 10% Conocimientos: • Demostrar conocimiento de EPP y equipo de seguridad y sus aplicaciones y limitaciones. • Demostrar conocimiento de los requisitos reglamentarios relacionados con los peligros y situaciones de emergencia. • Demostrar conocimiento de prácticas de trabajo seguras. • Demostrar conocimiento de los requisitos de certificación para operar herramientas o instrumentos accionados por pólvora. • Demostrar conocimientos para interpretar y extraer información de dibujos, esquemas y especificaciones • Demostrar conocimiento de los sistemas de contención sísmica, sus características y aplicaciones.

Otras referencias internacionales

WorldSkills	**Organización y gestión del trabajo (5%)** **Conocimientos** • Legislación, obligaciones y documentación en materia de salud y seguridad • Los principios del trabajo seguro con electricidad • Las situaciones en las que se debe utilizar el equipo de protección personal (EPP)

• Los propósitos, usos, cuidado, mantenimiento y almacenamiento de todas las herramientas y equipo junto con sus implicaciones de seguridad

• Los propósitos, usos, cuidado y almacenamiento de los materiales

• La importancia de mantener un área de trabajo ordenada

• Medidas de sostenibilidad que se aplican al uso de materiales verdes y reciclaje

• Las formas en que las prácticas de trabajo pueden minimizar el desperdicio y ayudar a gestionar los costes manteniendo la calidad

• Los principios de flujo de trabajo y medición

• La importancia de la planificación, la precisión, la verificación y la atención al detalle en todas las prácticas de trabajo

• Impacto de la nueva tecnología

Desempeño

• Desarrollar y seguir normas, reglas y reglamentos de Salud, Seguridad y Medio Ambiente

• Seguir diligentemente los procedimientos de seguridad eléctrica

• Identificar y usar el equipo de protección personal (EPP) apropiado, incluido el calzado de seguridad, protección para los oídos y los ojos

• Seleccionar, usar, limpiar, mantenga y almacene todas las herramientas y equipos de manera segura

• Seleccionar, usar y almacenar todos los materiales de manera segura

• Identifique y cuide las instalaciones/accesorios costosos

• Planifique el área de trabajo para maximizar la eficiencia y mantenga la disciplina de limpieza regular

• Mida con precisión

• Administre el tiempo

• Trabajar de manera eficiente y verificar el progreso y los resultados con regularidad

• Establecer y mantener constantemente estándares de alta calidad y procesos de trabajo

Comunicación y habilidades interpersonales (5%)

Conocimientos

• La importancia de establecer y mantener la confianza del cliente y confianza

• La importancia de mantener y mantener actualizada la base de conocimientos

• Las funciones y requisitos de los oficios relacionados

• El valor de construir y mantener relaciones de trabajo productivas

• Técnicas de trabajo en equipo eficaz

• La importancia de resolver rápidamente malentendidos y conflictos

Desempeño

• Interpretar los requisitos del cliente y gestionar las expectativas del cliente de manera positiva

• Brindar asesoramiento y orientación sobre productos/soluciones, p. avances tecnológicos

• Visualizar y traducir los deseos de los clientes haciendo recomendaciones que cumplan/mejoren sus requisitos de diseño y presupuesto

• Cuestionar a los clientes de cerca/profundamente para comprender completamente los requisitos

• Proporcionar instrucciones claras

• Introducir operaciones relacionadas para respaldar los requisitos del cliente

• Producir informes escritos para los clientes y la organización

• Producir estimaciones de costos y tiempos para los clientes

• Reconocer y adaptarse a las necesidades cambiantes de los oficios relacionados

• Trabajar efectivamente como miembro de un equipo

Solución de problemas, innovación y creatividad (5%)

Conocimientos

• Los tipos comunes de problemas que pueden ocurrir dentro del proceso de trabajo

• Enfoques de diagnóstico para la resolución de problemas

• Tendencias y desarrollos en la industria incluyendo nueva tecnología, normas y métodos de trabajo y ahorro de energía medidas

• Posibles problemas con la adquisición y soluciones alternativas

Desempeño

• Revisar el trabajo con regularidad para minimizar los problemas en una etapa posterior

• Identificar los problemas que se originan en el trabajo de un oficio relacionado, p. bomba de calefacción, sistema de ventilación, etc.

• Cuestionar la información incorrecta para prevenir problemas

• Reconocer y comprender los problemas rápidamente y seguir un proceso autogestionado para resolverlos

• Reconocer las oportunidades para aportar ideas para mejorar las soluciones y los niveles generales de satisfacción del cliente

• Demostrar la voluntad de pruebe nuevos métodos y adopte el cambio, p. componentes prefabricados

• Recomendar a los clientes soluciones alternativas para instalaciones mejores, más inteligentes, rentables y sostenibles

Planeación y diseño (10%)

Conocimientos

• Diferentes tipos de normas, dibujos, descripciones de instalación y manuales

• Gama de materiales y técnicas de instalación a utilizar en diferentes ambientes

Desempeño

• Leer, interpretar y revisar los dibujos y la documentación, incluidos los dibujos de diseño y circuitos

• Seguir las instrucciones escritas

• Planificar el trabajo de instalación utilizando los dibujos y la documentación proporcionados

Instalación (35%)

Conocimientos

• Sistemas de conductos y cableado para uso comercial, doméstico, residencial, uso agrícola e industrial y cuándo y dónde usar un determinado sistema de conductos y/o cableado

• La gama de cuadros eléctricos utilizados para uso comercial, doméstico, usos residenciales, agrícolas e industriales y cuándo y dónde usar un sistema de centralita específico

• Tipos de iluminación eléctrica y sistemas de calefacción para uso comercial, doméstico uso residencial e industrial

• Dispositivos de control y tomacorrientes utilizados para fines comerciales, domésticos, usos residenciales, agrícolas e industriales, incluidos los edificios inteligentes

• Sistemas de cableado estructurado que incluyen: cableado de redes informáticas, alarma de incendio/robo (convencional y direccionable), control de evacuación (audio y óptica), control y monitorización, control de acceso, circuito cerrado de televisión (cámaras, lentes y accesorios), grabadoras y monitores

• Sistemas de producción de energía como la energía solar y eólica

• Sistemas de recarga de Vehículos Eléctricos

Desempeño

• Seleccionar e instalar equipos y vías de cableado según los planos y la documentación proporcionada

• Instalar sistemas de cableado y conductos en diferentes superficies según las instrucciones del fabricante y las normas industriales vigentes

• Seleccionar e instalar cables con aislamiento simple y doble dentro de conductos, conductos y conductos flexibles

• Instalar y fije de forma segura cables con doble aislamiento en escaleras de cables, bandejas de cables y diferentes superficies según las instrucciones del fabricante y las normas industriales vigentes

• Instale conductos metálicos y plásticos (trunking); medir y cortar conductos con precisión en longitudes/ángulos especificados; ensamblar sin distorsiones en las uniones y con las tolerancias especificadas

• Ensamblar diferentes adaptadores de terminación, incluidos prensaestopas en conductos y unir conductos, de diferentes tipos, de forma segura a las superficies

• Instalar conductos de metal y plástico/conductos flexibles y accesorios y sujetarlos de manera segura a las superficies, manteniendo un radio uniforme dobleces, sin deformar los conductos si se doblan manualmente.

• Adaptadores de terminación correctos utilizados para la entrada de conductos en cajas, tableros y ductos

• Instale y fije de manera segura diferentes tipos de escaleras de cables y bandejas de cables a las superficies

• Instale tableros de distribución eléctrica en las superficies de manera segura y ensamble los aparatos de la centralita en los tableros de distribución según el diseño dibujos/instrucciones para incluir interruptores principales, RCD, MCB, fusibles, equipo de control como relés y temporizadores y dispositivos de automatización de viviendas y edificios

• Terminar e instalar el cableado dentro de los tableros de distribución de acuerdo con los dibujos de circuitos

• Conectar el equipo según las instrucciones proporcionadas para incluir sistemas de cableado estructurado según las instrucciones de los fabricantes y las normas y reglamentos industriales vigentes

• Instalar sistemas como cargadores de automóviles eléctricos, paneles solares, sistemas de gestión de energía y otros sistemas relacionados para un futuro sostenible

Pruebas, informes y puesta en servicio (25%)

Conocimientos

• Reglamentos y normas industriales aplicables a los distintos tipos de instalaciones

• Estándares de verificación, métodos e informes que se utilizarán para registrar resultados de verificación

• Tipos de instrumentos de medición

• Herramientas y software utilizados para la parametrización, programación y su puesta en marcha

• El correcto funcionamiento de la instalación eléctrica de acuerdo con la especificación planificada y requisitos del cliente

• La importancia de entregar la documentación correcta y apropiada, después de las instalaciones finalizadas para futuras referencias y mantenimiento

Desempeño

• Pruebe las instalaciones antes de energizarlas para garantizar la seguridad personal y eléctrica para incluir pruebas de resistencia de aislamiento y continuidad de tierra, polaridad correcta e inspecciones visuales completas

• Pruebe las instalaciones cuando estén energizadas comprobando el funcionamiento completo de todos los equipos instalados para garantizar el correcto funcionamiento de las nuevas instalaciones según las instrucciones, por ejemplo, el voltaje correcto, la rotación de fases y el funcionamiento correcto de los dispositivos de protección

• Configurar el equipo para incluir: seleccionar y usar el software apropiado para programar relés programables, sistemas de bus; crear los ajustes necesarios en dispositivos como temporizadores y relés de sobrecarga; programación de relés programables: descarga e importación de aplicaciones requeridas y programación de sistemas de bus, por ejemplo, KNX, DALI, Modbus y sistemas basados en IP o TI

• Configure las instalaciones para que funcionen completamente y garantice que los clientes puedan operar

• Proporcione datos para actualizar planos y otra documentación relacionada después de finalizar el trabajo de instalación

Mantenimiento, localización de averías y reparación (15%)

Conocimientos

• Distintos tipos de instalaciones para entornos específicos

• Diferentes generaciones de instalaciones

• El propósito de una instalación específica

• Las necesidades de los clientes para diversas funciones

Desempeño

• Adaptarse a circunstancias cambiantes.

	• Solucionar problemas de instalaciones eléctricas e identificar fallas, incluidos cortocircuitos y circuitos abiertos, polaridad incorrecta, resistencia de aislamiento y fallas de continuidad de tierra, configuraciones incorrectas en el equipo y programa incorrecto en dispositivos programables. • Diagnosticar instalaciones eléctricas e identificar problemas, incluidas malas conexiones, cableado incorrecto, alta impedancia de lazo y falla del equipo • Verifique que las instalaciones eléctricas existentes aún cumplan con los estándares actuales • Use, pruebe y calibre el equipo de medición, incluidos los probadores de resistencia de aislamiento, continuidad e instalación, probadores de cable de red, abrazadera y multiusos • Repare y reemplace los equipos defectuosos componentes en instalaciones eléctricas • Re cablear y/o reparar instalaciones defectuosas • Reciclar equipos sustituidos de forma correcta y sostenible

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC1011. Manejo de instalaciones eléctricas avanzadas. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/fb0b9040-100f-4ec5-82ef-39b63c022267
Estados Unidos	
California	PSI: Boletín Informativo https://candidate.psiexams.com/bulletin/display_bulletin.jsp?ro=yes&actionname=83&bulletinid=343&bulletinurl=.pdf Departamento de Relaciones Industriales del Estado de California https://www.dir.ca.gov/dlse/ECU/ElectricalTrade.html
Illinois	Electricistas supervisores de Chicago. Disponible en: http://www.continentaltesting.net/CTSonlineapp/Downloads/9-13%20Elect%20Study%20Guide.pdf https://www.servicetitan.com/licensing/electrician/illinois#benefits https://www.housecallpro.com/working-in-the-trades/electrician-licensing/illinois/
Nevada	Administración de Recursos Humanos del Estado de Nevada https://hr.nv.gov/uploadedfiles/hrnvgov/content/resources/classspecs/09/09-448spc.pdf

	Cómo Obtener una Licencia Eléctrica en Nevada https://www.servicetitan.com/licensing/electrician/nevada
Texas	Departamento de Licencias y Regulación de Texas https://www.tdlr.texas.gov/electricians/elecexam.htm PSI Boletín para Candidatos https://candidate.psiexams.com/bulletin/display_bulletin.jsp?ro=yes&actionname=83&bulletinid=500&bulletinurl=.pdf Estatutos de Texas https://statutes.capitol.texas.gov/Docs/OC/htm/OC.1305.htm#1305.201
Washington	PSI Boletín Informativo https://lni.wa.gov/licensing-permits/_docs/PSICandidateInformationBulletin.pdf Departamento del Trabajo y la Industria del Estado de Washington https://lni.wa.gov/licensing-permits/electrical/electrical-licensing-exams-education/#:~:text=Electrical%20licenses%20%26%20certificates,wide%20range%20of%20electrical%20activities Legislatura del Estado de Washington https://app.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=296-46B-945
Canadá	
Alberta	Red Seal Occupational Standard. Disponible en: https://www.red-seal.ca/eng/trades/constelectric/2022-overview.shtml https://www.gov.nl.ca/ipgs/files/app-exams-pdf-studyguide-constructionelectrician.pdf https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/requirements/20684/ca https://tradesecrets.alberta.ca/Sources/pdfs/publications/AIT_Trades_Poster.pdf https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/electrician/#certification-requirements
Columbia Británica	Red Seal Occupational Standard. Disponible en: https://www.red-seal.ca/eng/trades/constelectric/2022-overview.shtml https://www.gov.nl.ca/ipgs/files/app-exams-pdf-studyguide-constructionelectrician.pdf https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/requirements/20684/BC https://www.ellischart.ca/eng/trades/const-electrician/.2ll.3s-ch.1rt.shtml
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	WorldSkills. Electrical Installations. Disponible en: https://api.worldskills.org/resources/download/12404/14965/15893?l=en

IV.3.3 ESTÁNDAR SOBRE LA FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR - OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE COSTURA

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que ejercen la función de confeccionar prendas de vestir mediante máquinas industriales de costura en cuyas competencias incluyen preparar la máquina, así como realizar las operaciones de costura que conforman los productos.

Ocupaciones asociadas	Operador de máquina cortadora de tela; operador de máquina bordadora en fábrica; operador de máquinas de costura especiales.			
	SINCO (8153). Operadores de máquinas de costura, bordado y de corte para la confección de prendas de vestir.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	31, 32 y33	315	3151, 3152 y 3159	31519, 31521, 31522 y 31599

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC0575	2	Voluntario	2015	3	4
Estados Unidos						
California	GRC*	5	Obligatorio	2011	1	NA
Illinois	CPT	2	Voluntario	2022	5	1.5
Nevada	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Texas	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Washington	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Canadá						

*Aunque es en la misma rama, la certificación no es comparable ya que está dirigida al empleador o contratista y abarca conocimientos de seguridad, administración y leyes.

Alberta	NOC 94132*	2	Voluntario	2017	NA	3
Columbia Británica	NOC 94132*	2	Voluntario	2022	NA	NA

*Antes NOC 9446

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Representa los requerimientos que deberá demostrar una persona para ser considerado competente en la función de operador de máquina industrial de costura para la confección de prendas de vestir. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar la persona encargada de esta función, así como las actitudes relevantes en su desempeño.
Estados Unidos	
California	NA
Illinois	El Consejo de Normas de Habilidades de Fabricación (MSSC) desarrolló el Programa de Técnico de Producción Certificado (CPT) para evaluar y certificar las habilidades de los trabajadores de producción de manufactura de primera línea. Definimos a los trabajadores de producción de primera línea como desde el nivel inicial hasta el primer nivel de supervisión dentro de todos los sectores de la industria manufacturera. Según la Oficina de Estadísticas Laborales de los EE. UU., hay alrededor de 9 millones de puestos de trabajo en esta categoría en los EE. UU.
Nevada	NA
Texas	NA
Washington	NA
Canadá	
Alberta	Los operadores de máquinas de coser industriales operan máquinas de coser para coser telas, pieles, cuero o materiales sintéticos para producir o reparar prendas y otros artículos. Están empleados en prendas de vestir, calzado, productos textiles, productos de piel y otros establecimientos manufactureros y por peleteros.

Columbia Británica	Los operadores de máquinas de coser industriales operan máquinas de coser para coser telas, pieles, cuero o materiales sintéticos para producir o reparar prendas y otros artículos. Están empleados en prendas de vestir, calzado, productos textiles, productos de piel y otros establecimientos manufactureros y por peleteros.

Criterios de evaluación

México

CONOCER	**Desempeño** • Limpia su área de trabajo • Verifica el funcionamiento de la máquina recta, accesorios y herramientas de acuerdo con la hoja de proceso • Verifica el funcionamiento de la máquina Overlock, accesorios y herramientas de acuerdo con la hoja de proceso • Elabora una prenda/pieza **Productos** • Realiza la prueba del funcionamiento de la máquina recta • Realiza la prueba del funcionamiento de la máquina overlock • Elabora una pieza/prenda con máquina recta (criterios en el EC) • Elabora una pieza/prenda con máquina overlock (criterios en el EC) **Conocimientos** • Elementos de las hojas de proceso. • Partes de la máquina costura recta y máquina overlock • Partes de la aguja • Funcionamiento de los dientes de las máquinas de costura recta y overlock. • Condiciones de operación de los ganchos de la máquina de costura overlock. • Uso de instrumentos de medición • Tipos de materiales • Uso de los accesorios de la máquina de costura recta y overlock y herramientas • Mantenimiento preventivo • Seguridad e higiene en el trabajo • Trabajo en equipo en la operación de la máquina de costura recta y overlock • Iniciativa en la operación de la máquina de costura recta y overlock

	Actitudes, hábitos o valores • Responsabilidad • Limpieza • Orden

Estados Unidos

California	No comparable
Illinois	1. Seguridad 2. Prácticas y medición de la calidad 3. Procesos de Manufactura y Producción 4. Conciencia de Mantenimiento 5. Producción Verde
Nevada	NA
Texas	NA
Washington	NA

Canadá

Alberta	NA
Columbia Británica	NA

Fuentes de información

México

CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0575. Operación de máquinas de costura recta y overlock. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/b6a01032-d39e-44e2-9610-4d50956c9bca

Estados Unidos

California	Departamento de Relacones Industriales del Estado de California https://www.dir.ca.gov/dlse/apply_new_garment_manufacturers_and_contractors.htm
Illinois	NA
Nevada	NA

Texas	O*net online. Disponible en: https://www.onetonline.org/link/summary/51-6063.00 https://www.onetonline.org/link/localcert/51-6063.00
Washington	NA
Canadá	
Alberta	Banco de Empleo https://www.on.jobbank.gc.ca/jobsearch/jobsearch?d=50&fcid=18376&fcid=18385&term=industrial+sewing+machine+operator&sort=M&page=1
Columbia Británica	Estadísticas Canadá https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD.pl?Function=getVD&TVD=1267777&CVD=1267974&CPV=9446&CST=01012016&CLV=4&MLV=4

IV.4 Comercio

IV.4.1 ESTÁNDAR SOBRE LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como maestros pasteleros realizando diseños, utilizando técnicas, ingredientes, equipos y utensilios para la elaboración del pastel.

Los oficios de pastelería cuentan con profesionales altamente calificados que producen una amplia gama de artículos elaborados y predominantemente dulces. Producen diversos productos de confitería, como chocolates acabados a mano y caramelos para el servicio en hoteles y restaurantes o para la venta al por menor en tiendas especializadas y puntos de venta. Los pasteleros producen una gama completa de postres fríos y calientes, pasteles, galletas y productos helados para el servicio en hoteles boutique, de lujo, restaurantes y pastelerías para la venta al por menor. También pueden producir piezas de exhibición elaboradas con chocolate, azúcar, hielo, mazapán u otros materiales e ingredientes decorativos. Algunos pueden especializarse en la producción de tortas decoradas y temáticas para eventos especiales.

Ocupaciones asociadas	Panaderos; pasteleros; confiteros.			
	SINCO (5119). Otros trabajadores en la preparación y servicio de alimentos y bebidas en establecimientos.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	43, 46	431, 461	4311, 4611	43119, 46119

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC1286	3	Voluntario	2020	5	4
Estados Unidos						
California	ANSI FHT EF*	2 3	Obligatorio Voluntario	2010 NA	3 NA	1.5 NA
Illinois	CJB	2	Voluntaria	NA	NA	1.5
Nevada	EF*	3	Voluntario	NA	NA	NA
Texas	CJB	2	Voluntaria	NA	NA	1.5
Washington	RBA/EF* RCW 69.06	3 2	Voluntario Obligatorio	NA 1999	NA 2-3	NA 1.5
Canadá						
Alberta	NOC 6332	3	Voluntario	2015	NA	4
Columbia Británica	NOC 6332	3	Voluntario	2015	NA	4
Otras referencias internacionales						
WorldSkills	WSOS32	NA	Voluntario	2022	2	NA

*Educación Formal: cursos y carreras técnicas impartidas por instituciones educativas

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Tiene como propósito principal evaluar las habilidades y conocimientos de las personas que desarrollan la función de elaborar productos de pastelería demostrando la destreza que tienen en el manejo del equipo y utensilios requeridos para el proceso de elaboración de este producto. Asimismo, aplican los procesos de producción y verificación para que los productos cumplan con los estándares de calidad establecidos por la empresa / organización antes de poner el producto a la venta.
Estados Unidos	
California	No se requiere educación formal para convertirse en panadero, pero puede proporcionar a los estudiantes las habilidades necesarias para comenzar en el campo. Los estudiantes en California pueden optar por obtener un certificado de pregrado en varios campos culinarios o un título de asociado (técnico) que incluye cursos en panadería y repostería.
Illinois	Certified Journey Baker (CJB). Un panadero de este nivel ayuda en la preparación y producción de tartas, galletas, pasteles, panes, panecillos, postres u otros productos horneados para una panadería comercial. Los deberes pueden incluir almacenar ingredientes, preparar y limpiar equipos; medir ingredientes, mezclar, escalar, formar, probar, cuidar el horno y terminar el producto. Deberá demostrar un conocimiento básico sobre los principios de saneamiento.
Nevada	Nevada no exige una licencia para los chefs de panadería y repostería, ni existe una supervisión específica para la profesión. Sin embargo, se necesita un nivel mínimo de educación para los chefs, incluido un diploma de escuela secundaria o equivalente antes de buscar una formación profesional.
Texas	El propósito del Programa de Certificación RBA es verificar la competencia profesional en la industria de la panificación. La certificación establece un nivel de conocimiento evaluado por pares sobre repostería profesional. Cuando un panadero elige certificarse, él o ella elige mejorar su influencia, credibilidad y eficacia en una organización. Por estas razones, hay muchos beneficios de la certificación con The Retail Bakers of America.
Washington	Los panaderos generalmente no necesitan una credencial educativa formal para ingresar a la ocupación; sin embargo, los empleadores pueden preferir o exigir que los candidatos tengan un diploma de escuela secundaria y algunos candidatos optan por asistir a una escuela técnica o culinaria.

Canadá	
Alberta	Los panaderos pueden estar involucrados en varios aspectos comerciales de la profesión, como control de inventario, desarrollo de productos, programación de producción, compras, costos y reciclaje. A través de su trabajo, desarrollan un conocimiento profundo de la ciencia de los alimentos y la nutrición de los productos de panadería. Los panaderos experimentados pueden usar las habilidades que desarrollan en este oficio para trabajar en ventas y marketing, enseñanza, investigación y desarrollo de productos y administración de panadería.
Columbia Británica	Los panaderos pueden estar involucrados en varios aspectos comerciales de la profesión, como control de inventario, desarrollo de productos, programación de producción, compras, costos y reciclaje. A través de su trabajo, desarrollan un conocimiento profundo de la ciencia de los alimentos y la nutrición de los productos de panadería. Los panaderos experimentados pueden usar las habilidades que desarrollan en este oficio para trabajar en ventas y marketing, enseñanza, investigación y desarrollo de productos y administración de panadería.
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	Los pasteleros habrán pasado años de entrenamiento para que puedan desarrollar los niveles de habilidad requeridos. Son expertos en una amplia gama de técnicas especializadas para producir y decorar productos de confitería y dulces. Se requiere talento artístico y un don gastronómico junto con la capacidad de trabajar de manera efectiva y económica para lograr resultados sobresalientes dentro de los plazos, presupuestos y restricciones dietéticas establecidos. En algunas circunstancias, los pasteleros deberán trabajar directamente con los clientes, por lo que se requieren buenas habilidades de servicio al cliente junto con la capacidad de discutir las necesidades de un cliente y ofrecer asesoramiento y orientación. La capacidad de trabajar por iniciativa propia es fundamental.

Criterios de evaluación

México	
CONOCER	**Desempeño:** 1. Se presenta al área de producción: ● Mostrando un aseo personal: sin maquillaje, cabello recogido, sin aretes, sin anillos, uñas de la mano cortas y sin esmalte, bigote recortado y sin barba

● Portando el uniforme proporcionado por la empresa/organización libre de roturas, manchas

● Portando cofia, cubrebocas y gafete

● Lavándose las manos de acuerdo con el procedimiento de lavado de manos establecido por la empresa/organización

2. Realiza la limpieza del área de trabajo:

● Utilizando botas/calzado antiderrapante, delantal/bata y red

● Tallando la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras con un cepillo de cerdas duras/paño, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Enjuagando la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos,

● Sanitizando la mesa de trabajo, pisos, paredes, coladeras, equipo y utensilios con productos químicos establecidos en el protocolo de limpieza y sanidad de la empresa / organización

● Dejando secar a temperatura ambiente la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras una vez sanitizados

3. Lava los utensilios de producción de pan:

● Tallándolos con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Retirando de las charolas los residuos de pan con una espátula

● Enjuagándolos con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos

● Sumergiéndolos en una solución sanitizante durante treinta segundos como mínimo a dos minutos como máximo,

● Rociando los carros espigueros con solución sanitizante

● Dejándolos secar a temperatura ambiente una vez lavados y sanitizados

4. Lava los equipos del área de procesos de pan:

● Apagándolos antes de comenzar su limpieza

● Verificando que se encuentran libres de materia prima en su interior antes de lavarlos

● Retirando de la batidora el cazo y la paleta/el globo/el gancho

● Tallándolos con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Enjuagándolos con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos

● Evitando mojar sus partes y dispositivos eléctricos

● Desinfectándolos con productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Dejándolos secar a temperatura ambiente una vez lavados y sanitizados

5. Lava la cámara de refrigeración y la cámara de congelación del departamento de panadería:

● Tallando pisos, paredes, coladeras y anaqueles con un cepillo de cerdas duras/paño, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Enjuagándolas con agua limpia hasta dejarlas sin residuos de productos químicos

● Evitando mojar las conexiones eléctricas

● Desinfectándolos con productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Dejándolas secar a temperatura ambiente una vez lavadas y sanitizadas

6. Verifica el funcionamiento de los equipos del área de procesos de pan:

● Antes de comenzar la producción de pan

● Conectando a la corriente eléctrica los equipos de producción para confirmar su Funcionamiento

7. Lava sus manos:

● Antes de iniciar la elaboración de los pasteles

● Lavándose las manos de acuerdo con el procedimiento de lavado de manos establecido por la empresa/organización.

8. Agrega los ingredientes a la batidora:

● Verificando que la batidora se encuentra apagada

● De acuerdo con el tipo de pan a elaborar

● Siguiendo el orden, cantidad y tiempo establecido en la receta/ficha técnica

● Evitando derramar/tirar ingredientes en el exterior de la batidora

9. Programa la batidora para el batido de los ingredientes:

● Embonando el gancho/globo/paleta en el perno de la batidora

● Enganchando el cazo al cinturón de la batidora hasta que quede centrado

● Presionando las velocidades y el tiempo de batido de acuerdo con el tipo de batidora utilizada

10. Realiza el llenado en el molde:

● Untando con mantequilla/grasa vegetal

● Colocando papel horneable de acuerdo con el tipo de pastel a elaborar

● Vaciando el batido de acuerdo con el gramaje que indica la receta/ficha técnica, y de elaboración de pan para pastel

11. Hornea la pieza de pan para pastel:

● Colocando en la charola los moldes y posteriormente en el carro espiguero

● Utilizando guantes/gancho para hornear durante la operación del horno

● Programando el horno con la temperatura y tiempo requerido en la receta/ficha técnica para la elaboración de pan para pastel

● Ingresando al horno el molde con el batido cuando este ha alcanzado la temperatura requerida de acuerdo con la receta/ficha técnica para la elaboración del pan para pastel

● Extrayendo el pan del horno cuando haya alcanzado el tiempo de cocción especificado en la receta/ficha técnica para la elaboración del pan para pastel

12. Elabora el pastel americano:

● Cortando el pan de acuerdo con el procedimiento de la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel

● Colocando el relleno de acuerdo con lo sugerido en la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel

● Colocando la tapa del pan y ejerce una ligera presión para que quede de manera uniforme

● Cubriendo el pan de acuerdo con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel

● Decorando el pastel de acuerdo con lo establecido en la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel

● Colocando el pastel en una charola/domo/empaque/caja para su venta en piso

13. Elabora el pastel de tres leches

● Cortando el pan de acuerdo con el procedimiento de la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel

● Colocando un cordón al rededor del pan para pastel

● Humedeciendo completamente el pan con jarabe de tres leches

● Colocando el relleno de acuerdo con lo establecido en la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel

● Colocando la tapa del pan y ejerce una ligera presión para que quede de manera uniforme

● Colocando un cordón al rededor del pan para pastel

● Humedeciendo completamente el pan para pastel con jarabe de tres leches

● Fondeando el pan de acuerdo con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel

● Decorando de acuerdo con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel

● Colocando el pastel en charola/domo/empaque/caja para su venta

14. Realiza el cierre de la producción de la jornada:

● Revisando en la orden de producción la cantidad de pasteles elaborados

● Colocando la materia prima/insumos no utilizados en la bodega/en la cámara de refrigeración/congelación

● Acomodando la materia prima de acuerdo con el método PEPS

● Colocando en la materia prima una etiqueta de identificación de acuerdo con el método PEPS

15. Realiza la limpieza del área de trabajo:

● Utilizando botas, faja, delantal/bata y red

● Tallando la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Enjuagando la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos

● Desinfectar la mesa de trabajo, pisos, paredes, coladeras, equipo y utensilios con productos químicos establecidos en el protocolo de limpieza y sanidad de la empresa / organización

● Dejando secar al aire ambiente la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras una vez sanitizados

16. Lava los utensilios de producción de pan:

● Tallándolos con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Retirando de las charolas los residuos de pan con una espátula

● Enjuagándolos con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos

● Sumergiéndolos en una solución sanitizante durante dos minutos como mínimo

● Rociando los carros espigueros con solución sanitizante

● Dejándolos secar al aire ambiente una vez lavados y sanitizados

17. Lava los equipos del área de procesos de pan:

● Apagándolos antes de comenzar su limpieza

● Verificando que se encuentran libres de materia prima en su interior antes de lavarlos

● Retirando de la batidora el cazo y la paleta/el globo/el gancho

● Tallándolos con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Enjuagándolos con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos

	● Evitando mojar sus partes y dispositivos eléctricos ● Desinfectándolos con productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización ● Dejándolos secar al aire ambiente una vez lavados y sanitizados 18. Lava la cámara de refrigeración y la cámara de congelación del departamento de panadería: ● Tallando pisos, paredes, coladeras y anaqueles con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización ● Enjuagándolas con agua limpia hasta dejarlas sin residuos de productos químicos ● Evitando mojar sus partes y dispositivos eléctricos ●Desinfectándolos con productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización ● Dejándolas secar al aire ambiente una vez lavadas y sanitizadas **Productos:** 1. El pan para pastel desmoldado: ● Está acorde con la forma y altura del molde ● Muestra un color uniforme de acuerdo con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● Muestra una porosidad acorde con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel 2. El pastel terminado: ● Muestra un decorado acorde con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● Muestra que el gramaje esté acorde con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● La charola/domo/empaque/caja está acorde con la ficha técnica para la elaboración del paste **Actitudes, hábitos o valores:** 1. Limpieza 2. Responsabilidad 3. Orden

Estados Unidos

California	Certificación Obligatoria en Manejo de Alimentos [1]

Illinois	**Desempeños:** 1. Verifique la calidad de los productos e identifique los artículos dañados o vencidos. 2. Fije las temperaturas del horno y coloque los artículos en hornos calientes para hornear. 3. Combine los ingredientes medidos en recipientes de maquinaria para mezclar, mezclar o cocinar. 4. Coloque la masa en sartenes, moldes o sobre láminas y hornee en hornos de producción o en parrillas. 5. Establezca controles de tiempo y velocidad para mezcladoras, licuadoras o calderas de vapor para que los ingredientes se mezclen o cocinen de acuerdo con las instrucciones. 6. Medir o pesar la harina u otros ingredientes para preparar masas, rellenos o glaseados, utilizando balanzas o recipientes graduados. 7. Observe el color de los productos que se hornean y ajuste las temperaturas del horno, la humedad o las velocidades del transportador en consecuencia. 8. Verifique la calidad de las materias primas para garantizar que se cumplan los estándares y especificaciones. 9. Verifique el equipo para asegurarse de que cumpla con las normas de salud y seguridad, y realice el mantenimiento o la limpieza, según sea necesario. 10. Adapte la cantidad de ingredientes para que coincida con la cantidad de elementos a hornear. 11. Aplique glaseados, glaseados u otros aderezos a productos horneados con espátulas o brochas. 12. Decora productos horneados, como tortas o pasteles. 13. Enrolle, amase, corte o dé forma a la masa para formar panecillos dulces, bases para pasteles, tartas, galletas u otros productos. 14. Dirigir o coordinar entregas de panadería. 15. Solicitar o recibir suministros o equipos. 16. Preparar o mantener registros de inventario o producción. 17. Operar máquinas rebanadoras o envolvedoras. 18. Desarrollar nuevas recetas para productos horneados.
Nevada	Depende de la institución educativa
Texas	**Desempeños:** 1. Verifique la calidad de los productos e identifique los artículos dañados o vencidos. 2. Fije las temperaturas del horno y coloque los artículos en hornos calientes para hornear.

3. Combine los ingredientes medidos en recipientes de maquinaria para mezclar, mezclar o cocinar.
4. Coloque la masa en sartenes, moldes o sobre láminas y hornee en hornos de producción o en parrillas.
5. Establezca controles de tiempo y velocidad para mezcladoras, licuadoras o calderas de vapor para que los ingredientes se mezclen o cocinen de acuerdo con las instrucciones.
6. Medir o pesar la harina u otros ingredientes para preparar masas, rellenos o glaseados, utilizando balanzas o recipientes graduados.
7. Observe el color de los productos que se hornean y ajuste las temperaturas del horno, la humedad o las velocidades del transportador en consecuencia.
8. Verifique la calidad de las materias primas para garantizar que se cumplan los estándares y especificaciones.
9. Verifique el equipo para asegurarse de que cumpla con las normas de salud y seguridad, y realice el mantenimiento o la limpieza, según sea necesario.
10. Adapte la cantidad de ingredientes para que coincida con la cantidad de elementos a hornear.
11. Apliques glaseados, glaseados u otros aderezos a productos horneados con espátulas o brochas.
12. Decora productos horneados, como tortas o pasteles.
13. Enrolle, amase, corte o dé forma a la masa para formar panecillos dulces, bases para pasteles, tartas, galletas u otros productos.
14. Dirigir o coordinar entregas de panadería.
15. Solicitar o recibir suministros o equipos.
16. Preparar o mantener registros de inventario o producción.
17. Operar máquinas rebanadoras o envolvedoras.
18. Desarrollar nuevas recetas para productos horneados.

Habilidades:

1. Monitoreo: monitorear/evaluar su desempeño, el de otras personas u organizaciones para realizar mejoras o tomar medidas correctivas.
2. Aprendizaje activo: comprender las implicaciones de la nueva información para la resolución de problemas y la toma de decisiones actuales y futuras.
3. Escuchar activamente: prestar toda la atención a lo que dicen otras personas, tomarse el tiempo para comprender los puntos que se plantean, hacer preguntas según corresponda y no interrumpir en momentos inapropiados.

	4. Coordinación: ajustar las acciones en relación con las acciones de los demás. 5. Pensamiento crítico: usar la lógica y el razonamiento para identificar las fortalezas y debilidades de soluciones alternativas, conclusiones o enfoques de problemas. 6. Juicio y Toma de Decisiones — Consideración de los costos y beneficios relativos de las acciones potenciales para elegir la más apropiada. 7. Hablar: hablar con otros para transmitir información de manera efectiva. 8. Gestión del tiempo: gestionar el tiempo propio y el de los demás. **Conocimientos:** 1. Producción y procesamiento: conocimiento de materias primas, procesos de producción, control de calidad, costos y otras técnicas para maximizar la fabricación y distribución efectiva de bienes. 2. Servicio personal y al cliente: conocimiento de los principios y procesos para proporcionar servicios personales y al cliente. Esto incluye la evaluación de las necesidades del cliente, el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios y la evaluación de la satisfacción del cliente. 3. Producción de alimentos: conocimiento de técnicas y equipos para plantar, cultivar y cosechar productos alimenticios (tanto vegetales como animales) para el consumo, incluidas las técnicas de almacenamiento/manejo. 4. Idioma inglés: conocimiento de la estructura y el contenido del idioma inglés, incluidos el significado y la ortografía de las palabras, las reglas de composición y la gramática. 5. Matemáticas: conocimientos de aritmética, álgebra, geometría, cálculo, estadística y sus aplicaciones. 6. Administración y gestión: conocimiento de los principios comerciales y de gestión involucrados en la planificación estratégica, la asignación de recursos, el modelado de recursos humanos, la técnica de liderazgo, los métodos de producción y la coordinación de personas y recursos.
Washington	-Certificación Obligatoria en Manejo de Alimentos. -Conocimientos Generales: Un panadero certificado prepara y produce productos horneados mientras ayuda con la panadería comercial general y operaciones. Tiene una responsabilidad y autonomía considerables y participa en una amplia gama de actividades laborales complejas y rutinarias, incluida la supervisión de otro personal y la asignación de recursos. Debe demostrar un conocimiento básico de saneamiento,

	administración, ventas minoristas / comercialización y capacitación de personal de panadería.

Canadá

Alberta	**Desempeño:** 1. COMPETENCIAS LABORALES COMUNES. 2. PRODUCTOS FERMENTADOS 3. GALLETAS, BARRITAS, TARTAS, PASTELERÍA Y PANES RÁPIDOS 4. MONTAJE Y ACABADOS 5. CHOCOLATES Y CONFECCIONES 6. POSTRES, HELADOS Y HELADOS **Conocimientos:** 1. reglamentos jurisdiccionales de salud y seguridad para operaciones de alimentos 2. seguros agentes desinfectantes como soluciones a base de cloro y cuaternarias 3. especificaciones de desinfección 4. WHMIS 5. procedimientos de almacenamiento de alimentos de acuerdo con los requisitos de los ingredientes, como un rango de temperatura seguro y alturas elevadas, para evitar la infestación de plagas 6. contaminación y contaminación cruzada con elementos como alérgenos, proteínas y otros ingredientes 7. rotación de existencias y fechas de consumo preferente 8. estándares y programas de la industria como Good Manufacturing 9. Prácticas (GMP) y Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) y proceso de retirada de productos 10. prácticas de higiene personal como lavarse las manos y usar una red para el cabello 11. Microbiología básica de los alimentos 12. equipo de seguridad como extintor de incendios, botiquín de primeros auxilios y estación de lavado de ojos 13. equipo de protección personal (EPP) como protección auditiva, gafas, guantes de goma, zapatos, respiradores, manoplas y almohadillas para el horno 14. Ventilación adecuada 15. prácticas de trabajo seguras, como procedimientos adecuados para levantar y doblar

Columbia Británica	**Desempeño:** 7. COMPETENCIAS LABORALES COMUNES. 8. PRODUCTOS FERMENTADOS 9. GALLETAS, BARRITAS, TARTAS, PASTELERÍA Y PANES RÁPIDOS 10. MONTAJE Y ACABADOS 11. CHOCOLATES Y CONFECCIONES 12. POSTRES, HELADOS Y HELADOS **Conocimientos:** 16. reglamentos jurisdiccionales de salud y seguridad para operaciones de alimentos 17. seguros agentes desinfectantes como soluciones a base de cloro y cuaternarias 18. especificaciones de desinfección 19. WHMIS 20. procedimientos de almacenamiento de alimentos de acuerdo con los requisitos de los ingredientes, como un rango de temperatura seguro y alturas elevadas, para evitar la infestación de plagas 21. contaminación y contaminación cruzada con elementos como alérgenos, proteínas y otros ingredientes 22. rotación de existencias y fechas de consumo preferente 23. estándares y programas de la industria como “Good Manufacturing” 24. Prácticas (GMP) y Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) y proceso de retirada de productos 25. prácticas de higiene personal como lavarse las manos y usar una red para el cabello 26. Microbiología básica de los alimentos 27. equipo de seguridad como extintor de incendios, botiquín de primeros auxilios y estación de lavado de ojos 28. equipo de protección personal (EPP) como protección auditiva, gafas, guantes de goma, zapatos, respiradores, manoplas y almohadillas para el horno 29. Ventilación adecuada 30. prácticas de trabajo seguras, como procedimientos adecuados para levantar y doblar
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	**Organización y gestión del trabajo (12%)** **Conocimiento**

• Principios básicos relacionados con la combinación precisa de ingredientes para lograr resultados óptimos y la solución de problemas cuando los resultados no son los previstos.

• La manipulación de materias primas a través de técnicas de producción.

• Gama de ingredientes utilizados en pastelería y confitería, incluidas temporadas, disponibilidad, costos, almacenamiento y uso.

• Aplicaciones de colores, combinaciones de sabores y coordinación de texturas.

• Delicadeza y apreciación artística en productos terminados. La importancia de la minimización de residuos y de la sostenibilidad y el respeto por todos los ingredientes

• La importancia del trabajo en equipo y la comunicación eficaz dentro del equipo y con los clientes

• Capacidad de respuesta a situaciones y demandas inesperadas

• Planificación para una buena gestión del tiempo

Desempeño

• Revisar y preparar herramientas y equipos para maximizar el flujo de trabajo y la eficiencia

• Priorizar y planificar el trabajo de manera efectiva para trabajar dentro de un marco de tiempo determinado

• Mostrar respeto por las materias primas y los productos terminados

• Usar los ingredientes de manera rentable y minimizar el desperdicio

• Reordenar bienes y materiales con precisión para el trabajo planificado

• Demostrar inspiración, estilo gastronómico e innovación en diseño y técnicas de trabajo

• Trabajar dentro de temas dados

• Seguir instrucciones escritas y verbales detalladas y copiar imágenes

• Producir portafolios para clientes que incluyan imágenes de productos y métodos de elaboración y presentación, junto con declaraciones visionarias si se solicita

• Reaccionar de manera profesional y efectiva ante situaciones y solicitudes inesperadas

• Formular y sustituir otros ingredientes para superar la escasez imprevista

• Comunicarse de manera efectiva con colegas, equipos y clientes

• Producir una variedad de productos dentro de los plazos establecidos y presentarlos en los tiempos estipulados

Higiene y salud de los alimentos (incluida la dieta), seguridad y medio ambiente (8 %)

Conocimiento

• Requisitos para la salud, incluidos la dieta y los alérgenos, la seguridad y el medio ambiente, la higiene de los alimentos y la legislación relacionada con la producción, exhibición y venta de productos

• Legislación y buenas prácticas relacionadas con el uso y cuidado de herramientas y equipos especiales y métodos de trabajo seguros

• Las causas del deterioro de los alimentos

• Indicadores de calidad para productos frescos, conservados y secos

• Zonas de temperatura segura para producción y servicio

Desempeño

• Trabajar de forma higiénica, asumiendo la responsabilidad de cumplir con las normas de almacenamiento, preparación, cocción y servicio de alimentos.

• Responder de manera eficaz para superar las condiciones ambientales adversas que pueden no ser las esperadas.

• Prestar atención a su propia limpieza y apariencia en todo momento.

• Observar todos los procesos y requisitos de seguridad. en relación con la información dietética y de alergias

• Preparar menús precisos y tener en cuenta las declaraciones obligatorias, como la información dietética y de alergias

• Garantizar que todas las áreas de trabajo y el equipo se limpien con los más altos estándares y que se reemplace el equipo

• Trabajar de manera segura y cumplir con las normas de prevención de accidentes

• Usar herramientas y equipo de manera segura y dentro de las instrucciones de los fabricantes

• Almacene todos los productos y productos fabricados de manera segura e higiénica

• Observe las temperaturas de servicio de todos los productos durante la producción y el servicio, para mantener la salud y la seguridad

Pasteles, tartas y entremeses (14%)

Conocimiento

• Una amplia gama de pasteles, pasteles y entremeses, clásicos y contemporáneos

• Métodos de producción, almacenamiento y presentación de pasteles, pasteles y entremeses

• Herramientas especializadas utilizadas en la producción de pasteles, pasteles y entremeses

• La gama de ingredientes utilizados para producir y decorar pasteles, pasteles y entremeses

• Variaciones en las costumbres y prácticas internacionales y consideraciones dietéticas

• Diferentes expectativas y definiciones relacionadas con pasteles, pasteles y entremeses

• Temperaturas óptimas para el consumo

Desempeño

• Produzca una amplia gama de pasteles utilizando diversas técnicas, tipos de pasteles y decoraciones

• Construya y termine una amplia gama de pasteles que demuestren estilo e innovación

• Produzca una amplia gama de entremeses que incorpore efectivamente capas como bizcocho, galleta, cremas, natillas, ganache, jaleas, mousses, frutas, etc.

• Produzca tortas, pasteles y entremeses de alta calidad para el gusto con combinaciones, texturas, presentaciones y decoración apropiadas

• Asegúrese de que los productos de rendimiento tengan un tamaño, peso, calidad y apariencia consistentes y precisos, teniendo en cuenta el control de las porciones y los costos y minimizando el desperdicio

• Combinar sabores, texturas y colores de manera eficaz

• Presentar pasteles, tartas y entremeses para maximizar el atractivo y que sean apropiados para la ocasión, el ambiente y el estilo del servicio y dentro de los tiempos establecidos

• Servir todos los pasteles a temperaturas seguras y atractivas para el consumo

Postres calientes, fríos, helados y emplatados (13%)

Conocimiento

• Una amplia gama de postres calientes, fríos y helados, clásicos y contemporáneos, incluidos los métodos de producción, los ingredientes, las presentaciones alternativas y los costos de producción.

• Alergias y restricciones dietéticas. postres, temporadas de almacenamiento, disponibilidad y costos

• Cómo se pueden presentar y servir de manera segura postres calientes, fríos, helados y emplatados en una variedad de entornos y ocasiones para reflejar las tendencias tradicionales/clásicas y contemporáneas

• El uso y el impacto de los agentes leudantes, incluidos levadura, levadura en polvo, claras de huevo y cualquier producto innovador y moderno

• La gama y el alcance de los productos de postres calientes, fríos, helados y emplatados

• Gestión de residuos al producir y servir postres calientes, fríos, helados y emplatados

Desempeño

• Producir una amplia gama de postres calientes, fríos y helados con un alto nivel constante con o sin alérgenos y otras consideraciones dietéticas

• Usar métodos de cocción apropiados y asegurarse de que todos los productos sean seguros y deseables para comer

• Presentar postres en platos que estén ordenados, apropiadamente con sabor y textura, bien coordinados, innovadores y equilibrados

• Presente postres para servir en una variedad de entornos y ocasiones, como conceptos de comida callejera, bufets, banquetes y cenas elegantes

• Produzca postres calientes, fríos, helados y postres emplatados dentro de las limitaciones de tiempo y con un alto estándar constante

• Siga las instrucciones, recetas y especificaciones del plato para producir postres espontáneamente aplicando la experiencia y el conocimiento previos

• Reaccione a la escasez o cambios de ingredientes y complemente adecuadamente proteja contra la sobreproducción

• Usar métodos que sean factibles para el equipo disponible

• Presentar a temperaturas óptimas seguras

Confitería y chocolatería (13%)

Conocimiento

• Gama de artículos de chocolate y confitería y requisitos relativos de salud y seguridad

• Los métodos para templar la cobertura de chocolate mediante técnicas manuales

• Los tipos, cualidades y usos de diversas coberturas de chocolate y productos de chocolate

• El principio de producir una variedad de productos a base de azúcar, como como jalea de frutas, malvavisco, turrón, turrón o cualquier otra especialidad con una variedad de azúcares y sustitutos del azúcar para responder a las necesidades dietéticas

• Sostenibilidad y ética de las fuentes de chocolate

• Cuestiones de seguridad al manipular productos de azúcar caliente

• Información dietética y de alérgenos sobre los ingredientes siendo utilizado para producir dulces y chocolates y posibilidades efectivas de sustitución

Desempeño

• Templar las coberturas de chocolate para producir un producto con brillo y "chasquido" que no muestre signos de grasa o azúcar.

• Trabaje con coberturas de chocolate negro, con leche y blanco de manera efectiva y económica dentro de escalas de tiempo limitadas, cortar chocolates y productos de confitería de tamaño y carácter uniformes

• Combinar y coordinar texturas y sabores

• Sumergir y recubrir los productos con tenedores de inmersión manuales para lograr una cobertura limpia y fina

• Usar moldes para lograr un revestimiento y un recubrimiento aceptables

• Producir y usar ganache de manera eficaz

• Presentar dulces y chocolates con estilo para el servicio o la venta

• Almacenar dulces, chocolate e ingredientes y productos de chocolate para maximizar la vida útil y la calidad

• Producir y usar decoraciones apropiadamente, incluidas frutas caramelizadas y confitadas, nueces, hierbas y formas de chocolate (en tubo, cortado, moldeado, etc.)

• Producir con precisión chocolates y productos de confitería con pesos, tamaños y cantidades específicos.

• Minimice y cuide los desechos

• Produzca y presente una gama de productos de confitería utilizando una variedad de habilidades e ingredientes y preste atención a cualquier factor dietético primordial

• Acomode las solicitudes inesperadas y planifique el trabajo en consecuencia

• Trabaje de manera sistemática y segura con productos calientes

• Garantice toda la salud y que se siguen los requisitos de seguridad e higiene.

Miniaturas, tartas individuales y petit fours (13%)

Conocimiento

• Una amplia gama de productos, ingredientes que incluyen información dietética y sobre alergias, técnicas y métodos de presentación para miniaturas y pasteles pequeños

• Tipos de pasteles, tortas, bizcochos, etc. y su uso en la producción y presentación de pasteles individuales, pasteles y miniaturas

• El uso de gasificantes para la producción de miniaturas, pasteles individuales y pasteles

• Herramientas y equipos especializados utilizados en la producción de miniaturas, pasteles individuales, pasteles y petits fours

• Almacenamiento y exhibición de miniaturas, tartas, pasteles y petit fours individuales

• La importancia del control de las porciones en una operación de catering comercial

• Embutición manual y preparación de productos cuando no se dispone de moldes

Desempeño

• Producir una amplia gama de pasteles y utilizarlos adecuadamente, incluidos hojaldres, cortos, choux, dulces, sable, etc

• Producir una amplia gama de pasteles, galletas y petit fours individuales

• Producir productos terminados en un plazo breve para una calidad constante y precisa, peso y tamaño dentro de plazos establecidos

• Produzca miniaturas, pasteles individuales y petit fours basados en combinaciones de pasteles y galletas dulces que incluyen:

- Pasteles y pasteles secos;
- Tortas y pasteles glaseados y recubiertos;
- mousses;
- Variedad de rellenos: bizcocho, crocante, cremas, jaleas, etc;
- Decoraciones;
- Frutas

• Presente miniaturas, pasteles individuales y petit fours de acuerdo con las demandas del mercado

• Maneje mangas pasteleras y tubos para producir y presentar productos individuales de manera consistente

Piezas de presentación (14%)

Conocimiento

• El impacto de una pieza de exhibición o presentación

• Las situaciones en las que se puede utilizar una pieza de presentación

• El impacto del entorno (exposición al calor, la luz, la exposición a la humedad) en una pieza de presentación

• La gama de materiales, herramientas y técnicas que se puede usar para producir una pieza de presentación

• Cuestiones de seguridad específicas relacionadas con el trabajo con azúcar y el manejo de equipos especializados

• Cómo lograr resultados espectaculares y hábiles sin depender de moldes hechos por especialistas

Desempeño

• Diseños creativos que reflejen un estilo personal o asignado a ellos y produzcan elegancia con formas y acabados limpios

• Diseñar piezas de presentación que demuestren estilo artístico, innovación teniendo en cuenta las necesidades del cliente y cualquier restricción relacionada con el lugar o el entorno

• Producir una pieza de presentación de chocolate empleando técnicas como vertido, moldeado, cortado, canalizado, cepillado, pulido y modelado de chocolate

• Producir una pieza de presentación usando azúcar empleando técnicas como azúcar vertida, azúcar estirada, azúcar soplada, azúcar moldeada, patillaje, turrón, etc.

• Produzca piezas de presentación diseñadas para comer.

• Coloree piezas de azúcar y chocolate.

• Utilice herramientas especializadas para trabajar con azúcar y chocolate con un mínimo de moldes prefabricados. ajustar y manipular para adaptarse a los cambios que puedan surgir

Modelado en varios medios (13%)

Conocimiento

• El efecto que tiene el proceso de modelado y moldeado en los materiales utilizados

• El impacto visual de las exhibiciones que utilizan formas modeladas

• La variedad de materiales que se pueden usar efectivamente para producir formas modeladas

• Técnicas y métodos de modelado, moldeado, coloreado y presentación formularios modelados

• Dónde y cuándo el modelado es efectivo y apropiado para usar

Desempeño

• Moldear a mano formas de mazapán y pasta de azúcar lisas y sin grietas para incluir un tema o tema asignado a ellos como figuras, frutas, animales, flores, etc.

• Visualizar y producir cualquier pieza según lo solicite el cliente verbal o pictóricamente

• Producir a mano -formas moldeadas para corregir el tamaño y el peso

• Piezas modeladas en color usando una variedad de técnicas que incluyen aerógrafo, pintura, flameado y el uso de colores

• Cuando sea apropiado, use herramientas de modelado como cortadores, moldes y prensas

• De manera creativa y armoniosa diseñe figuras en forma y color

• Presente exhibiciones de modelos coordinadas y con estilo

• Decore con glaseado real y chocolate para resaltar las características

• Observe procedimientos extremos de salud y seguridad al modelar a mano

	• Trabaje dentro de las limitaciones de tiempo

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC1286. Elaboración de productos de pastelería. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/578e5b59-01a5-49a1-a9ea-782c9f177745
Estados Unidos	
California	ServSafe https://www.servsafe.com/access/ss/Catalog/ProductList/55
Illinois	Retail Bakers of America. (RBA) Disponible en: https://apps.illinoisworknet.com/cis/clusters/OccupationDetails/100252?parentId=110100&section=license&sectionTitle=Licensing%20%2F%20Certification https://nebula.wsimg.com/a79673dbdf52643355961f72046731dc?AccessKeyId=A3DA2DBFD393AD645B49&disposition=0&alloworigin=1 https://www.skillsusa.org/wp-content/uploads/2022/04/2022-Commercial-Baking-and-Pastry-Arts-Contestant-Orientation.pdf https://www.onetonline.org/link/summary/51-3011.00
Nevada	NA
Texas	Retail Bakers of America. (RBA) Disponible en: https://nebula.wsimg.com/a79673dbdf52643355961f72046731dc?AccessKeyId=A3DA2DBFD393AD645B49&disposition=0&alloworigin=1 https://www.skillsusa.org/wp-content/uploads/2022/04/2022-Commercial-Baking-and-Pastry-Arts-Contestant-Orientation.pdf https://www.onetonline.org/link/summary/51-3011.00
Washington	SerSafe https://www.servsafe.com/ServSafe/media/ServSafe/Documents/ServSafe-Food-Handler-ILOs.pdf
Canadá	
Alberta	Red Seal Occupational Standard. Y Alberta, Aprendizaje y Capacitación en la Industria. Disponible en: https://www.ellischart.ca/eng/trades/baker/.2ll.3s-ch.1rt.shtml https://www.redseal.ca/_conf/assets/custom/docms/baker_noa2015_eng.pdf https://www.red-seal.ca/eng/trades/b.1k.2r.shtml https://www.red-seal.ca/eng/trades/bakers/2015n.4.1_.4v.2rv.3.2w.shtml https://tradesecrets.alberta.ca/Sources/pdfs/publications/AIT_Trades_Poster.pdf https://tradesecrets.alberta.ca/trades-in-alberta/designated-trades-profiles/

	https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/baker/#certification-requirements https://tradesecrets.alberta.ca/trades-in-alberta/profiles/024/
Columbia Británica	Red Seal Occupational Standard. Disponible en: https://www.ellischart.ca/eng/trades/baker/.2ll.3s-ch.1rt.shtml https://www.redseal.ca/_conf/assets/custom/docms/baker_noa2015_eng.pdf https://www.red-seal.ca/eng/trades/b.1k.2r.shtml https://www.red-seal.ca/eng/trades/bakers/2015n.4.1_.4v.2rv.3.2w.shtml https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/requirements/22246/BC
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	WorldSkills. Pâtisserie and Confectionery. Disponible en: https://api.worldskills.org/resources/download/12361/14934/15862?l=en

IV.4.2 ESTÁNDAR SOBRE VENTA DE COCHES

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de venta de coches, realizan el primer contacto con el prospecto, realizan la prospección, la venta y el contacto post venta del coche.

Ocupaciones asociadas	Agente de ventas. **SINCO** (4211). Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios **SINCO** (4213). Vendedores por teléfono **SINCO** (4221). Agentes y representantes de ventas y consignatarios.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	46	468	4681	46811

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						

CONOCER	EC1026	3	Voluntario	2018	3	4
Estados Unidos						
California	OL 16S	2	Obligatorio	2016	3	NA
Illinois	CMD	3	Voluntario	2001	3	NA
Nevada	OBL 337	3	Obligatorio	2019	1	NA
Texas	CMD	3	Voluntario	2001	3	NA
Washington	WDL	3	Obligatorio	2018	1	NA*

* No se requiere presentar una evaluación, pero sí completar un curso de 8 horas

Canadá

Alberta	NOC 6421	3	Obligatorio	2020	1	NA
Columbia Británica	LVA	3	Obligatorio	NA	NA	NA

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Establece las funciones elementales que una persona demostrar para ser competente en la venta de coches, en el cual se define que debe realizar el primer contacto con el prospecto de la venta del coche, captando al prospecto e identificando sus necesidades/intereses, mostrando las opciones de coches recomendadas conforme a la información obtenida del prospecto, explicando las características técnicas del coche y la comodidad del mismo, realizando una prueba de manejo, informando las ventajas y fortalezas del coche en comparación con la competencia, así como los planes de financiamiento, descuentos y/o promociones existentes. Mantiene el contacto con el prospecto hasta confirmar la venta del coche, firma de contrato y entrega del coche, de acuerdo con la evaluación otorgada derivada de la información obtenida del prospecto y utilizando acciones de cierre de ventas. Finalmente, la persona realiza el contacto post venta del coche, indagando sobre la satisfacción del cliente y resolviendo dudas del mismo.
Estados Unidos	

California	Será ilegal que cualquier persona actúe como vendedor de vehículos sin haber obtenido previamente una licencia o permiso temporal emitido por el departamento o cuando esa licencia o permiso temporal emitido por el departamento haya sido cancelada, suspendida, revocada, invalidada o vencida.
Illinois	Para ser vendedor de autos se requiere primero tramitar la Licencia de distribuidor de Illinois a través del secretario de estado de Illinois. El programa Distribuidor maestro certificado (CMD) es uno de los programas de capacitación para distribuidores más completos y respetados de la industria. El panorama en constante evolución de la industria de automóviles usados crea la necesidad de una educación y un desarrollo profesional continuos.
Nevada	NA
Texas	Para ser vendedor de autos se requiere primero tramitar la Licencia de distribuidor de Texas. Se venden capacitaciones para hacerlo. El programa Distribuidor maestro certificado (CMD) es uno de los programas de capacitación para distribuidores más completos y respetados de la industria. El panorama en constante evolución de la industria de automóviles usados crea la necesidad de una educación y un desarrollo profesional continuos.
Washington	NA

Canadá

Alberta	El Consejo de la Industria de Vehículos Motorizados de Alberta, AMVIC, es el regulador de la industria automotriz de Alberta. AMVIC es una agencia reguladora pública sujeta a la Ley de Gobernanza de Agencias Públicas de Alberta (APAGA) responsable ante el Gobierno de Alberta a través del Ministerio de Servicios de Alberta. Todos los posibles vendedores deben completar con éxito el Curso de registro de vendedores en línea para calificar para el registro de vendedores.
Columbia Británica	El Consejo de la Industria de Vehículos Motorizados de Alberta, AMVIC, es el regulador de la industria automotriz de Alberta. AMVIC es una agencia reguladora pública sujeta a la Ley de Gobernanza de Agencias Públicas de Alberta (APAGA) responsable ante el Gobierno de Alberta a través del Ministerio de Servicios de Alberta. Todos los posibles vendedores deben completar con éxito el Curso de registro de vendedores en línea para calificar para el registro de vendedores.

Criterios de evaluación

México	
CONOCER	**Desempeño:** 1. Capta al prospecto vía telefónica/correo electrónico/redes sociales: • Atendiendo la solicitud de información del prospecto sobre un coche • Contactando al prospecto vía telefónica/correo electrónico/redes sociales • Ofreciendo una visita a la agencia/establecimiento de venta para mostrar las opciones de coches 2. Identifica las necesidades/intereses del prospecto en piso de evento/sala de exhibición: • Dándole la bienvenida al prospecto, llamándolo por su nombre • Mencionando su nombre • Atendiéndolo, considerando el tiempo del prospecto • Realizando preguntas sobre información psicográfica del prospecto en relación con el coche que busca • Realizando preguntas sobre las características que busca en un coche • Considerando los comentarios emitidos/opiniones/conductas mostradas por el prospecto para hacer las recomendaciones • Recomendando opciones de coches, que satisfacen las características / necesidades / intereses expresados por el prospecto 3. Muestra las opciones de coches recomendadas: • De acuerdo con la información psicográfica obtenida del prospecto • Acorde a las características requeridas por prospecto • Informando sobre los paquetes existentes en la agencia/establecimiento de venta • Presentando el coche comenzando por lo que busca el prospecto • Explicando las características técnicas y de comodidad del coche • Mencionando las ventajas/fortalezas del coche presentado • Realizando preguntas sobre cuánto desea invertir en el coche/cuál es su presupuesto disponible para la compra • Indagando al prospecto sobre la forma en que le interesa pagar el coche • Contrarrestando asertivamente las posibles objeciones manifestadas por el prospecto, • Solucionando las dudas que exprese el prospecto • Detectando la satisfacción del prospecto con el coche presentado, mediante preguntas. 4. Realiza la prueba de manejo con el prospecto: • Exhortando al prospecto para que acepte probar el coche, sin adquirir algún compromiso por ello, estando en la agencia/establecimiento de venta, llevándole el coche a su domicilio

	• Informando al prospecto sobre el desempeño del coche en movimiento • Mencionando al prospecto las comparaciones que existen con la competencia, en relación con el coche, en términos de las características técnicas y de comodidad 5. Concluye la prueba de manejo con el prospecto: • Explicando los planes de financiamiento/descuentos/promociones existentes • Entregando información impresa/catálogo del coche, tarjeta de presentación • Preguntando día/horario en que desea que le contacte • Despidiéndose del prospecto • Registra la información obtenida del prospecto en la base de datos correspondiente 6. Contacta al prospecto: • Después del primer contacto • Conforme a la evaluación otorgada y siguiente acción de venta sugerida en la base de datos • Saludando al prospecto por su nombre • Identificándose con su nombre y el de la agencia/establecimiento de venta • Informando el objetivo del contacto, □ Confirmando la información del coche que le gustó • Informando sobre la corrida financiera del coche • Negociando acuerdos con el prospecto en términos de descuentos/financiamiento • Reafirmando los beneficios del coche. 7. Maneja las objeciones que el prospecto manifiesta: •Externando las bondades de la marca • Comentando datos históricos de la marca en apoyo a la objeción • Respondiendo hasta haber escuchado los comentarios/dudas del prospecto • Haciendo preguntas que diseccionen la objeción • Dando respuestas enfocadas en los hechos • Utilizando los términos de venta. 8. Confirma la venta del coche: • Empleando acciones de cierre de ventas con base en los protocolos/procedimientos establecidos por la agencia/marca • Acordando con el cliente las condiciones comerciales • Solicitando la documentación básica requerida por la agencia/establecimiento de venta para realizar los trámites administrativos • Iniciando los trámites administrativos con la entrega de la solicitud de orden del coche y documentos a las áreas correspondientes

• Informando al cliente la fecha de firma de contrato y entrega del coche.

9. Organiza la firma de contrato y entrega del coche:

• Recibiendo al cliente en la fecha y hora acordada en la agencia/establecimiento de venta

• Explicando nuevamente la función del coche y sus características técnicas

• Revisando con el cliente el contrato de venta

• Solicitando la firma del cliente en el contrato

• Informando el estatus de su factura/carta factura y contrato

• Entregando la documentación oficial del coche

• Resguardando una copia para el expediente del cliente

• Felicitando al cliente por su adquisición

• Registrando la información del cliente en la base de datos correspondiente

10. Contacta al cliente vía telefónica/correo electrónico:

• Después de la venta del coche

• De acuerdo con las fechas de seguimiento establecidas en la base de datos

• Saludando al cliente por su nombre

• Identificándose con su nombre y el de la agencia/establecimiento de venta

• Detectando la satisfacción del cliente con el coche a través de preguntas

• Resolviendo dudas/problemas que manifieste el cliente

• Comentando su disposición para atender cualquier necesidad en relación con su coche

• Despidiéndose del cliente

Productos:

1. La información del prospecto registrada en la base de datos:

• Incluye datos generales del prospecto

• Contiene la fecha de visita a la agencia/establecimiento de venta

• Indica si realizó la prueba de manejo

• Contiene datos psicográficos del prospecto

• Incluye el tipo de coche que busca

• Contiene la evaluación del prospecto de acuerdo con la clasificación instituida por la agencia / establecimiento de venta derivada de la información obtenida

• Especifica la siguiente acción de venta

2. La solicitud de orden del coche, elaborada:

• Incluye datos generales del cliente

• Específica las características principales del coche, color, equipamiento, forma de pago

• Contiene la fecha de entrega

	3. La información del cliente, registrada en la base de datos: • Incluye datos generales del cliente • Contiene la fecha de entrega del coche • Incluye datos del coche que compró el cliente • Indica el estatus de factura/carta factura y contrato • Establece fechas de seguimiento de satisfacción del cliente **Conocimientos:** 1. Tipología de clientes 2. Las cuatro P's del marketing: precio, plaza, promoción, producto 3. Corridas financieras **Actitudes, hábitos o valores:** 1. Amabilidad 2. Iniciativa 3. Limpieza 4. Respeto 5. Tolerancia 6. Perseverancia 7. Cooperación

Estados Unidos

California	Análisis de antecedentes penales y laborales.
Illinois	**Habilidades:** 1. Persuasión: persuadir a otros para que cambien de opinión o de comportamiento. 2. Escuchar activamente: prestar toda la atención a lo que dicen otras personas, tomarse el tiempo para comprender los puntos que se plantean, hacer preguntas según corresponda y no interrumpir en momentos inapropiados. 3. Orientación al servicio: buscar activamente formas de ayudar a las personas. 4. Hablar: hablar con otros para transmitir información de manera efectiva. 5. Negociación: reunir a otros y tratar de reconciliar las diferencias. 6. Percepción social: ser consciente de las reacciones de los demás y comprender por qué reaccionan como lo hacen. 7. Pensamiento crítico: usar la lógica y el razonamiento para identificar las fortalezas y debilidades de soluciones alternativas, conclusiones o enfoques de problemas.

	8. Aprendizaje activo: comprender las implicaciones de la nueva información para la resolución de problemas y la toma de decisiones actuales y futuras. 9. Coordinación: ajustar las acciones en relación con las acciones de los demás. 10. Monitoreo: monitorear/evaluar su desempeño, el de otras personas u organizaciones para realizar mejoras o tomar medidas correctivas. 11. Comprensión de lectura: comprensión de oraciones y párrafos escritos en documentos relacionados con el trabajo. 12. Gestión del tiempo: gestionar el tiempo propio y el de los demás. 13. Escritura — Comunicarse efectivamente por escrito según sea apropiado para las necesidades de la audiencia.
Nevada	Análisis de antecedentes penales y laborales.
Texas	**Conocimientos:** 1. Ventas y marketing: conocimiento de los principios y métodos para mostrar, promocionar y vender productos o servicios. Esto incluye estrategia y tácticas de marketing, demostración de productos, técnicas de ventas y sistemas de control de ventas. 2. Servicio personal y al cliente: conocimiento de los principios y procesos para proporcionar servicios personales y al cliente. Esto incluye la evaluación de las necesidades del cliente, el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios y la evaluación de la satisfacción del cliente. 3. Idioma inglés: conocimiento de la estructura y el contenido del idioma inglés, incluidos el significado y la ortografía de las palabras, las reglas de composición y la gramática. 4. Administración y gestión: conocimiento de los principios comerciales y de gestión involucrados en la planificación estratégica, la asignación de recursos, el modelado de recursos humanos, la técnica de liderazgo, los métodos de producción y la coordinación de personas y recursos. 5. Matemáticas: conocimientos de aritmética, álgebra, geometría, cálculo, estadística y sus aplicaciones. 6. Administrativo: conocimiento de los procedimientos y sistemas administrativos y de oficina, como el procesamiento de textos, la gestión de archivos y registros, la taquigrafía y la transcripción, el diseño de formularios y la terminología del lugar de trabajo.

Washington	Temas del Curso: • Descripción general de los tipos de endosos de concesionarios • Establecimiento de Business NDE Foto Requisitos de la Secretaría de Estado Requisitos del Departamento de Ingresos Requisitos del IRS.GOV Requisitos del Departamento de Licencias • Requisitos de fianza/seguro • Requisitos de zonificación y arrendamiento de propiedades • Requisitos bancarios • Directrices y normas estatales y federales FINCEN (FORMULARIO 8300) OFAC Verdad en los préstamos Qué hacer y qué no hacer en publicidad • Operaciones diarias y papeleo para ventas de concesionarios Ventas tribales Entrega fuera del estado Importación y exportación • Mejores prácticas

Canadá

Alberta	**Desempeño:** 1. Operar caja registradora. 2. Operar sistemas computarizados de mantenimiento de registros de inventario y reordenación. 3. Brindar asesoramiento sobre la mercadería. 4. Ayudar en la exhibición de mercadería. 5. Realizar transacciones de venta a través de comercio electrónico basado en Internet. 6. Estimar o cotizar precios, términos de crédito o contrato, garantías y fechas de entrega. 7. Saludar a los clientes y discutir el tipo, la calidad y la cantidad de mercancías o servicios que se buscan para comprar, alquilar o arrendar. 8. Mantener registros de ventas para el control de inventario. 9. Preparar mercancía para compra, alquiler o arrendamiento.

10. Preparar contratos de venta, alquiler o arrendamiento y aceptar pago en efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito automático.

Conocimientos:

4. Ciencias Sociales y Artes.

- Idiomas (inglés y francés).
- Idiomas Extranjero.
- Psicología.
- Sociología y Antropología.
- Geografía.
- Filosofía y Teología.
- Historia y Arqueología.
- Biblioteca y Patrimonio.
- Bellas Artes Aplicadas.

5. Ingeniería y Tecnología.

- Ingeniería y Tecnologías Aplicadas.
- Sistemas Informáticos y de Información.
- Electricidad (Electricidad y Electrónica).
- Diseño.
- Construcción y edificación.
- Mecánica y Maquinaria.

Habilidades:

1. Análisis.

- Proyectar resultados.
- Investigación.
- Planificación.
- Examinar y diagnosticar.
- Análisis de información.
- Inspección y prueba.

2. Expresión creativa.

- Diseño.
- Escritura.
- Interpretación y Entretenimiento.

	3. Trabajo con Equipos Tecnológicos y Ayuda de Maquinaria. • Instalación y Montaje de Infraestructura Técnica. • Depuración y Reprogramación de Sistemas Técnicos. Uso de instrumentación y equipo especializado.
Columbia Británica	Habilidades: 1. Capaz de articular claramente las ideas 2. Capaz de trabajar bajo presión 3. Habilidades de negociación efectiva, con capacidad para tomar decisiones acertadas. 4. Interacción efectiva con los demás 5. Ingenioso Actitudes, hábitos o valores: 1. Extrovertido 2. Aficionado a ayudar a los demás 3. Organizado 4. Paciente con los demás

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC1026. Venta de coches. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/9986ff25-581a-4240-89ec-7561b7f3cafec
Estados Unidos	
California	Departamento de Vehículos Motorizados del Estado de California https://www.dmv.ca.gov/portal/vehicle-industry-services/occupational-licensing/occupational-licenses/vehicle-salesperson-license/#:~:text=You%20need%20a%20vehicle%20salesperson,or%20contracts%20for%20a%20dealer. Código Vehícular de California https://california.public.law/codes/ca_veh_code_section_11800
Illinois	Asociación Nacional de Concesionarios de Automóviles Independientes. (NIADA). Disponible en: https://www.dealertraining.org/dealers-license/illinois-dealer-license.html https://www.onetonline.org/link/localcert/41-2031.00

	https://na.eventscloud.com/ehome/index.php?eventid=229483&
Nevada	Departamento de Vehículos Motorizados de Nevada https://dmv.nv.gov/olbl.htm
Texas	O*net online. Disponible en: https://www.dealertraining.org/dealers-license/texas-dealer-license.html https://www.txdmv.gov/sites/default/files/body-files/Motor_Vehicle_Dealer_Manual.pdf https://www.onetonline.org/link/summary/41-2031.00 https://www.onetonline.org/link/localcert/41-2031.00 https://niada.com/learn/#
Washington	Departamento de Licencias de Washington https://www.dol.wa.gov/forms/430038.pdf Legislatura del Estado de Washington https://apps.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=308-66 Asociación de concesionarios de automóviles independientes del estado de Washington https://www.wsiada.com/education/New-Dealer-Education
Canadá	
Alberta	Consejo de la Industria de Vehículos Motorizados de Alberta. Diponible en: https://www.amvic.org/salesperson/registration/apply-for-a-new-salesperson-registration/ https://www.amvic.org/business/education/salespersoncourse/ https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/retail-salesperson/#certification-requirements https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/skills/21303/AB
Columbia Británica	Auto carreras BC. Disponible en: https://www.autocareersbc.ca/careers/licensed-automotive-sales-person/ https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/requirements/21303/ca

IV.4.3 ESTÁNDAR SOBRE LA VENTA DE PRODUCTOS, MERCANCÍAS Y SERVICIOS DE MANERA PERSONALIZADA EN PISO

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que venden productos, mercancías y servicios de manera personalizada, cuyas competencias incluyen la preparación del área de trabajo, mobiliario, equipo, sistema, productos y mercancías, así como la atención al cliente.

Ocupaciones asociadas	Promotor / promotora de ventas; vendedor técnico / vendedora técnica; agente de ventas al mayoreo; empleado / empleada de mostrador; encargado / encargada de tienda; jefe / jefa de piso (ventas menudeo); vendedor / vendedora de piso			
	SINCO (0713). Vendedores especializados y supervisores de comercio. **SINCO** (0712). Empleados de venta y/o renta de bienes y servicios			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	46	462	4621, 4622	46211, 46221

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC0094	2	Voluntario	2008	NA	NA
Estados Unidos						
California	EF*	NA	Voluntario	NA	NA	NA
Illinois	EF*	NA	Voluntario	NA	NA	NA
Nevada	EF*	NA	Voluntario	NA	NA	NA
Texas	EF*	NA	Voluntario	NA	NA	NA
Washington	EF*	NA	Voluntario	NA	NA	NA

EF* - Educación Formal

Canadá						
Alberta	NOC 6421	3	Voluntario	2022	NA	NA
Columbia Británica	NOC 6421	3	Voluntario	NA	NA	NA

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	NA
Estados Unidos	
California	NA
Illinois	NA
Nevada	NA
Texas	NA
Washington	NA
Canadá	
Alberta	El programa de Certificado Profesional de Ventas proporcionará todo lo que necesita saber sobre negocios, tecnología y técnicas de ventas avanzadas. Se aprenderá sobre marketing digital, habilidades interpersonales, conocimiento del producto, comportamiento del comprador, cuestiones legales y éticas, y más. Con esta capacitación práctica, impartida por instructores con experiencia en la industria, se estará preparado para generar resultados reales para las empresas y satisfacer a los clientes.
Columbia Británica	Con un mercado competitivo y en constante crecimiento, las empresas necesitan constantemente vendedores altamente profesionales y motivados que puedan tener éxito en cualquier tipo de entorno. El profesional de ventas exigente entiende que no se trata tanto de lo que hace, sino de "cómo" lo hace. Las asociaciones y relaciones se establecen y mantienen solo cuando el profesional de ventas proporciona un valor excepcional al cliente. Los clientes han cambiado fundamentalmente sus expectativas en los últimos años y desean construir una relación con un profesional de ventas que proporcione valor, no solo lo comunique. Este programa está diseñado para proporcionar a los estudiantes las habilidades, los conocimientos y las actitudes fundamentales necesarios para tener éxito en un puesto de nivel de entrada. Atraerá a aquellas personas que son comunicadores carismáticos, enérgicos y fuertes, motivados por los resultados y dispuestos a ponerse en primera línea.

Criterios de evaluación
México

CONOCER	**Desempeño:** 1. Dispone del material y equipo de trabajo para la venta: • Verificando la existencia de los consumibles para la venta al cliente • Comprobando el funcionamiento de la red-terminal con el verificador de precios • Revisando que el producto y mercancía esté dado de alta en el sistema operativo del establecimiento 2. Verifica el funcionamiento de los puntos de seguridad para los productos y mercancías: • Revisando la activación de los sensores de seguridad de los productos del departamento • Deslizando los productos y mercancías en la antena/ plancha 3. Verifica la disponibilidad del área de exhibición: • Revisando que esté libre de obstáculos • Distribuyendo los productos y mercancías como lo indica la guía de mercadeo 4. Verifica la existencia y surtido de los productos y mercancías: • Revisando la última entrada de los mismos en el sistema operativo del establecimiento • Comprobando en el sistema las cantidades que se vendieron el día anterior • Consultando en el sistema el periodo de resurtido • Comprobándolo en piso, bodegas y tiendas 5. Reporta anomalías en su departamento: • Inmediatamente después de encontrarlas • Avisando a la persona responsable de atenderla • Describiendo la anomalía que se presenta 6. Aborda al cliente para la venta de productos, mercancías y servicios: • Saludándolo • Preguntándole qué es lo que necesita 7. Asiste al cliente para la venta de productos, mercancías y servicios: • Revisando su existencia y disponibilidad en el departamento • Confirmándole su requerimiento • Describiéndole las características básicas del producto/mercancía/servicio 8. Ofrece productos y mercancías sustitutas al cliente para su venta: • Mostrándoselas para que complemente su compra • Describiéndole las características, precio y ventajas • Cuando no se tiene en existencia el producto y mercancía solicitada y cuando no cumple con las necesidades del cliente 9. Informa al cliente sobre ofertas, promociones, productos nuevos de su departamento y servicios adicionales:

• Comentándole la vigencia de éstos

• Explicándole las opciones y alternativas de acuerdo con el tipo de pago

10. Explica al cliente las condiciones para realizar devoluciones, cancelaciones, cambios físicos y garantías de los productos, mercancías y servicios comprados:

• Informándole que las condiciones físicas de los productos y mercancías deberán de conservarse igual que cuando realizó la compra

• Especificándole las políticas de devolución del establecimiento

11. Realiza el cierre de la venta:

• Confirmando con el cliente si el producto, mercancía y servicio cumple con sus expectativas y necesidades

• Agradeciéndole la compra

Productos:

1. Los productos y mercancías verificados:

• Presentan código de barras de acuerdo con la descripción del artículo

• Están exhibidos, acomodados y clasificados en el mobiliario que les corresponde de acuerdo con su categoría y al estándar del establecimiento

• Están limpios

• Se presentan libres de daños, alteraciones en el artículo/ empaque y con vigencia de venta

• Muestran los precios establecidos por la tienda

2. Los puntos de seguridad verificados de los productos y mercancías:

• Están colocados en éstos para su venta de acuerdo con lo determinado por el establecimiento

3. El mobiliario verificado:

• Está limpio

• Se encuentra acomodado de acuerdo con el estándar de exhibición del establecimiento y la guía de mercadeo

4. El departamento verificado:

• Está limpio

• Se encuentra libre de obstáculos

5. Los precios de ofertas, promociones y rebajas de los productos y mercancías verificados:

• Corresponden con lo descrito en el folleto de publicidad

• Se encuentran en un lugar visible

	• Están colocados en el producto y mercancía/ lugar de acuerdo con el estándar del establecimiento • Están dados de alta en el sistema operativo del establecimiento 6. Realiza el cierre de la venta: • Confirmando con el cliente si el producto, mercancía y servicio cumple con sus expectativas y necesidades • Agradeciéndole la compra **Actitudes, hábitos o valores:** 1. Limpieza 2. Orden 3. Amabilidad 4. Tolerancia

Estados Unidos

California	NA
Illinois	NA
Nevada	NA
Texas	NA
Washington	NA

Canadá

Alberta	Desempeño: 1. Operar caja registradora. 2. Operar sistemas computarizados de mantenimiento de registros de inventario y reordenación. 3. Brindar asesoramiento sobre la mercadería. 4. Ayudar en la exhibición de mercadería. 5. Realizar transacciones de venta a través de comercio electrónico basado en Internet. 6. Estimar o cotizar precios, términos de crédito o contrato, garantías y fechas de entrega. 7. Saludar a los clientes y discutir el tipo, la calidad y la cantidad de mercancías o servicios que se buscan para comprar, alquilar o arrendar. 8. Mantener registros de ventas para el control de inventario.

9. Preparar mercancía para compra, alquiler o arrendamiento.

10. Preparar contratos de venta, alquiler o arrendamiento y aceptar pago en efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito automático.

Conocimientos:

1. Ciencias Sociales y Artes.

- Idiomas (inglés y francés).
- Idiomas Extranjero.
- Psicología.
- Sociología y Antropología.
- Geografía.
- Filosofía y Teología.
- Historia y Arqueología.
- Biblioteca y Patrimonio.
- Bellas Artes y Artes Aplicadas.

2. Ingeniería y Tecnología.

- Ingeniería y Tecnologías Aplicadas.
- Sistemas Informáticos y de Información.
- Electricidad (Electricidad y Electrónica).
- Diseño.
- Construcción y edificación.
- Mecánica y Maquinaria.

Habilidades:

1. Análisis.

- Proyectar resultados.
- Investigación.
- Planificación.
- Examinar y diagnosticar.
- Análisis de información.
- Inspección y prueba.

2. Expresión creativa.

- Diseño.
- Escritura.
- Interpretación y Entretenimiento.

	3. Trabajo con Equipos Tecnológicos y Ayuda de Maquinaria. • Instalación y Montaje de Infraestructura Técnica. • Depuración y Reprogramación de Sistemas Técnicos. Uso de instrumentación y equipo especializado.
Columbia Británica	**Desempeños:** Los profesionales de ventas venden bienes y servicios a clientes minoristas, mayoristas, comerciales, industriales, profesionales y otros clientes a nivel nacional e internacional. Las principales funciones de un profesional de ventas incluyen, entre otras, las siguientes: 1. Promoción de bienes y servicios a clientes existentes 2. Identificación y captación de clientes potenciales 3. Ofrecer a los clientes presentaciones sobre los beneficios y usos de bienes o servicios 4. Estimar o cotizar precios, condiciones de crédito o contrato, garantías y fechas de entrega 5. Preparar o supervisar la preparación de facturas de venta u otros contratos 6. Consultoría con clientes después de la venta para resolver problemas y brindar apoyo continuo 7. Revisar y adaptar información sobre 8. Innovaciones, competidores y condiciones del mercado 9. Representación de empresas exportadoras e importadoras de bienes o servicios hacia y desde países extranjeros 10. Posiblemente realizar transacciones de venta a través de Internet-comercio electrónico basado 11. Posiblemente supervisar las actividades de otras ventas y representantes.

Fuentes de información

México

CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0094. Venta de productos, mercancías y servicios de manera personalizada en piso. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/82fbe0bd-49c2-4c2d-ac7c-86e9411a259c

Estados Unidos

California	NA

Illinois	Fundación NRF (Ejemplo). Disponible en: https://nrffoundation.org/riseup/individual/retail-industry-fundamentals
Nevada	NA
Texas	NA
Washington	NA
Canadá	
Alberta	Servicio de información para el aprendizaje de Alberta (ALIS). Disponible en: https://alis.alberta.ca/occinfo/post-secondary-programs/sales-professional/reeves-college-edmonton/a72b3354-273d-4e42-901f-a96000e15555/ https://www.reevescollege.ca/programs-and-courses/sales-professional-certificate/ https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/retail-salesperson/#certification-requirements https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/requirements/21303/ca
Columbia Británica	Academia de Aprendizaje, Colegio Profesional (AOLCC). Disponible en: https://www.academyoflearning.com/programs/british-columbia/sales-professional/ https://www.academyoflearning.com/wp-content/uploads/2021/08/sales_professional_outline.pdf https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/requirements/21303/ca

IV.5 Transporte

IV.5.1 ESTÁNDAR SOBRE LA OPERACIÓN DEL VEHÍCULO DE CARGA ARTICULADO

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como conductores, que realizan la función de operadores de vehículos articulados para la prestación del servicio de transporte de carga.

Ocupaciones asociadas	Chofer de transporte de fletes y carga; chofer de mensajería; chofer repartidor			
	SINCO (8341). Conductores de camiones, camionetas y automóviles de carga.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	48	4841, 4842	48411, 48421	484119, 484219

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC0867 EC0814	2 2	Voluntario Voluntario	2016 2016	3 3	4 4
Estados Unidos						
California*	NA	2	Obligatorio	NA	NA	NA
Illinois	HM	2	Obligatorio	2021	3	NA
Nevada*	NA	2	Obligatorio	NA	NA	NA
Texas	HM	2	Obligatorio	2021	3	NA
Washington	NA	2	Obligatorio	2008	6	NA
Canadá						
Alberta	SFC	2	Obligatorio.	2022	NA	NA
Columbia Británica	S10-NSC	2	Obligatorio	2022	NA	NA
Otras referencias internacionales						
WorldSkills	WSOS51	NA	Voluntario	2022	2	NA

*Aunque no existe una certificación como tal, sí es necesario pasar varias pruebas para obtener una licencia de manejo comercial**.**

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Describe las funciones que desempeñan los conductores, que realizan la función de operadores de vehículos articulados para la prestación del servicio de transporte de carga

	acreditándose como operador del vehículo, realizando la inspección exterior del vehículo, de las llantas del vehículo, los niveles de líquidos, los acumuladores del vehículo, el interior del vehículo, el encendido del motor, la inspección mecánica del vehículo con el motor encendido, la inspección de luces exteriores e interiores, elaborando control físico de unidad/vehículo requisitado, interpretando el tablero de instrumentos de control, medición y botonera, revisando la documentación del remolque/semirremolque(s), realizando la inspección del remolque/semirremolque(s)/convertidor, del equipo de acoplamiento, la inspección de llantas del remolque/semirremolque(s)/convertidor, elaborando el control físico de remolque/semirremolque(s)/convertidor requisitado, realizando el acoplamiento del vehículo, recibiendo la carga para su traslado, operando el vehículo con la carga por la ruta establecida, llegando al punto final de la ruta establecida, aplicando la educación vial, el reglamento de tránsito federal, el significado de los señalamientos de tránsito, las técnicas de manejo defensivo, la identificación de fallas en el vehículo, las prácticas de manejo técnico, así como realizando el desacoplamiento del vehículo.

Estados Unidos

California	No existe una certificación de habilidades y conocimientos, sin embargo, es necesario pasar pruebas escritas y prácticas que permiten obtener una licencia de manejo comercial.
Illinois	Se requiere un endoso de materiales peligrosos (HM) en la licencia de conducir comercial (CDL) de un automovilista para operar un vehículo de motor utilizado para transportar HM en el comercio. Según 49 CFR 383.93, los titulares de CDL que hayan aprobado las pruebas de conocimientos y habilidades prescritas en 49 CFR Parte 383, Subparte G, deben obtener los endosos especializados requeridos cuando operen los tipos de vehículos motorizados descritos en 49 CFR 383.93(b).
Nevada	No existe una certificación de habilidades y conocimientos, sin embargo, es necesario pasar pruebas escritas y prácticas que permiten obtener una licencia de manejo comercial.
Texas	Se requiere un endoso de materiales peligrosos (HM) en la licencia de conducir comercial (CDL) de un automovilista para operar un vehículo de motor utilizado para transportar HM en el comercio. Según 49 CFR 383.93, los titulares de CDL que hayan aprobado las pruebas de conocimientos y habilidades prescritas en 49 CFR Parte 383, Subparte G, deben obtener los endosos especializados requeridos cuando operen los tipos de vehículos motorizados descritos en 49 CFR 383.93(b).
Washington	NA

Canadá	
Alberta	Un transportista comercial es el propietario de uno o más vehículos comerciales utilizados para transportar mercancías, pasajeros o prestar un servicio. Los transportistas deben obtener un SFC para poder operar. En Alberta, el requisito para obtener un SFC se basa en 3 factores: donde opera (dentro o fuera de Alberta) peso registrado del vehículo o remolque número de plazas.
Columbia Británica	La Norma 10 del Código Nacional de Seguridad describe los requisitos específicos para asegurar las cargas a los vehículos comerciales para garantizar que no se desplacen, muevan o derramen en la carretera. Los conductores y transportistas deben asegurarse de que la carga se transporte de manera segura y protegida de acuerdo con las normas del Código Nacional de Seguridad
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	El transportista de carga gestiona el movimiento de carga de un lugar a otro en nombre de un cliente. Por lo general, lo hacen sobre una base comercial y dentro de un marco legal y financiero sólido. Los modos de transporte pueden incluir carretera, ferrocarril, aire o mar, o una combinación de estos. El agente de carga requiere experiencia específica para garantizar que toda la documentación necesaria se ajuste a los requisitos de las aduanas, los seguros y la ley.

Criterios de evaluación

México	
CONOCER	**Conducción de transporte de carga ligera** **Desempeño:** 1. Se acredita como operador del vehículo: • Presentando su licencia para conducir vigente y correspondiente al tipo de servicio a prestar • Solicitando al superior inmediato/dueño del vehículo la llave/dispositivo de arranque para corroborar que corresponden con el vehículo designado e iniciar la inspección 2. Revisa la documentación del vehículo previa al servicio de carga:

	• Comprobando que el vehículo cuente con la documentación legal para circular: tarjeta de circulación vigente, póliza de seguro vigente y comprobante de la verificación vehicular vigente • Verificando que el número de placas coincide con los documentos del vehículo • Revisando que el vehículo cuente con el permiso de carga vigente correspondiente para el tipo de uso 3. Realiza la inspección exterior del vehículo: • Revisando que la limpieza exterior de la cabina y área de carga en el vehículo se haya realizado • Revisando la existencia de golpes/ralladuras en la carrocería del vehículo • Revisando la existencia de vidrios rotos/estrellados en el vehículo • Revisando que las micas/calaveras del vehículo estén libres de daños • Revisando que los limpiadores de parabrisas estén libres de daños • Verificando que el tapón del contenedor de combustible se encuentre cerrado • Revisando que los espejos retrovisores laterales se encuentren en condiciones de operación de acuerdo con el fabricante y libres de estrelladeras • Revisando que las placas estén fijas en un lugar visible • Confirmando antes de iniciar la operación con el equipo de medición que la presión de aire de todas las llantas del vehículo corresponda con las recomendaciones del fabricante de la llanta • Inspeccionando que todas las llantas tengan como mínimo 3 mm, de profundidad en el dibujo mediante su equipo de medición • Verificando que el vehículo cuente con la llanta de refacción en condiciones de operación de acuerdo con el fabricante • Revisando que los rines se encuentren libres de golpes/abolladuras con sus birlos y tuercas completas 4. Realiza la inspección mecánica del vehículo con el motor apagado: • Revisando que no existan fugas en mangueras y conexiones • Revisando que no existan fugas de aceite en el motor • Revisando que las poleas no presenten fisuras, se encuentren alineadas y fijas • Revisando que las bandas no presenten fisuras, se encuentren tensas, alineadas y libre de grasa/aceite • Verificando con la bayoneta/mirilla que el nivel del líquido de frenos sea el establecido por el fabricante del vehículo

	• Verificando con la bayoneta que el nivel de aceite para el motor sea el establecido por el fabricante del vehículo, • Verificando con la mirilla que el nivel del líquido anticongelante/refrigerante en el depósito, sea el establecido por el fabricante del vehículo • Verificando con la mirilla que el nivel del líquido en el depósito limpia parabrisas, sea el establecido por el fabricante del vehículo • Verificando con la bayoneta/mirilla que el nivel de aceite para dirección sea el establecido por el fabricante del vehículo 5. Realiza la inspección del acumulador/batería del vehículo: • Verificando que el acumulador/batería esté libre de daño en los postes, cables / terminales, sin sulfatos y cuente con el nivel del líquido establecido por el fabricante • Revisando que el acumulador/batería se encuentre sin fugas y sin abultamiento • Revisando que el acumulador/batería se encuentre colocado en su soporte y sin movimiento 6. Realiza la inspección interior del vehículo: • Revisando que la limpieza interior de la cabina y área de carga en el vehículo se haya realizado • Revisando que los asientos del vehículo cuenten con cinturón de seguridad en funcionamiento • Revisando el funcionamiento de elevadores • Revisando el funcionamiento de apertura/cierre de las puertas del vehículo • Verificando que los pedales cuenten con el protector antiderrapante, con movimiento de acción y sin objetos que bloqueen su funcionamiento • Verificando que el volante esté libre de juego • Verificando que los limpiadores de parabrisas funcionen • Revisando que los espejos interiores se encuentren en condiciones de operación de acuerdo con el fabricante y libres de estrelladeras • Ajustando los espejos retrovisores laterales e interiores que permitan ver hacia atrás y lateralmente • Corroborando que la caducidad del equipo de seguridad y de emergencia estén vigentes • Verificando que la herramienta básica autorizada esté en condiciones de uso 7. Realiza el encendido del motor: • Revisando que el freno de mano/estacionario esté accionado • Corroborando que la palanca de velocidad esté en posición neutral • Utilizando la llave/dispositivo de arranque de ignición para permitir el paso de corriente

	• Corroborando el funcionamiento del tablero de instrumentos de control, botonera e instrumentos de medición, esperando el recorrido de diagnóstico de la computadora según marca y modelo del vehículo • Verificando que el nivel de combustible sea el establecido para la operación del vehículo • Presionando el pedal del embrague hasta que el motor encienda 8. Realiza la inspección mecánica del vehículo con el motor encendido: • Verificando que el alternador esté libre de ruidos/vibraciones • Verificando que las poleas estén libres de vibraciones y alineadas • Revisando que las conexiones de las mangueras estén libres de fugas 9. Realiza la inspección del encendido de luces: • Revisando las luces exteriores altas, bajas y cuartos • Revisando las luces exteriores de gálibo • Revisando las luces exteriores de reversa • Revisando las luces exteriores de freno • Revisando las luces exteriores intermitentes • Revisando las luces exteriores direccionales • Revisando las luces interiores 9. Recibe la carga para su traslado: • Colocando el vehículo en el espacio de carga • Revisando que la carga colocada en el vehículo corresponda con la orden • Verificando que la carga este equilibrada de acuerdo con el espacio y dimensión del área de carga en el vehículo • Verificando que la carga se encuentre sin daño físico • Asegurando la carga con los accesorios de seguridad, en el espacio asignado para evitar daños en su traslado. 10. Conduce el vehículo con la carga por la ruta establecida: • Trasladando la carga en el vehículo por la ruta establecida • Siguiendo la ruta establecida en el rango de tiempo especificado • Respetando los señalamientos viales en calles, avenidas y tramos carreteros • Circulando a la velocidad permitida en las diferentes calles, avenidas y tramos carreteros en las que no hay señalamientos de acuerdo con la normatividad vigente • Cediendo el paso a peatones que caminan por la calle en la que se pretende cruzar • Realizando frenado gradual dependiendo de las condiciones de tránsito • Realizando maniobras cortas/largas dependiendo de las condiciones de tránsito y sin virajes / frenado intempestivo durante el recorrido

• Sincronizando los cambios de velocidad con base a las revoluciones por minuto del motor

• Manteniendo la distancia de seguridad con el vehículo de adelante entre 2, 3 y 4 segundos según a la velocidad en que se desplace el vehículo en las distintas vías de comunicación por las que circule

• Visualizando el entorno físico por donde circula a través de los espejos retrovisores laterales e interior

• Monitoreando constantemente los indicadores del tablero durante su trayecto para la operación del vehículo

• Cumpliendo con el tiempo establecido para el traslado de la carga

11. Llega al punto final de la ruta establecida:

• Estacionando el vehículo en el sitio convenido sin infringir las normas/reglas de tránsito

• Informando la llegada de la carga al responsable de recepción

• Entregando la carga al responsable de recepción

• Verificando que la carga no presenta daño físico en su entrega

• Verificando que la carga entregada corresponda con la orden

• Solicitando la firma de entrega de la carga al responsable de recepción

12. Regresa el vehículo al punto de inicio:

• Trasladando el vehículo al punto de inicio

• Registrando la hora de llegada del vehículo

• Entregando la orden de carga firmada al superior inmediato/dueño del vehículo

• Informando al superior inmediato/dueño del vehículo sobre las incidencias ocurridas durante el traslado

• Solicitando la orden de carga, para el siguiente traslado

• Resguardando el vehículo para su siguiente carga

Productos:

1. El formato requisitado de inspección del vehículo:

• Se presenta en forma impresa/electrónica

• Tiene el nombre y la firma del conductor que reporta

• Especifica la fecha y hora de la inspección

• Detalla la marca y modelo del vehículo

• Especifica el kilometraje inicial

• Indica la ruta asignada

• Describe las anomalías presentadas en cada apartado del registro

• Contiene el registro de inspección exterior del vehículo

	• Contiene el registro de inspección mecánica del vehículo con el motor apagado • Contiene el registro de inspección del acumulador/batería del vehículo • Contiene el registro de inspección interior del vehículo • Contiene el registro de inspección de encendido del motor • Contiene el registro de inspección mecánica del vehículo con el motor encendido • Contiene el registro de inspección del encendido de luces **Conocimientos:** 1. Testigos o espías en el tablero de instrumentos 2. Interpretación de los instrumentos de medición en el tablero 3. Normas de educación vial 4. Significado de los señalamientos de tránsito 5. Técnicas de manejo defensivo 6. Mantenimiento y distribución de la carga 7. Identificación de fallas en el vehículo 8. Prevención de daños en la carga **Actitudes, hábitos o valores:** 1. Responsabilidad 2. Tolerancia

Estados Unidos

California	NA
Illinois	Las HMR exigen cinco tipos de capacitación. Las HMR no prescriben en detalle qué temas abordar durante cada tipo de capacitación. Para ayudar a evaluar las necesidades de capacitación de su empresa, aquí se proporciona una lista de los tipos de capacitación con posibles currículos. Estas listas no pretenden ser exhaustivas o inclusivas. 1. CONOCIMIENTO/FAMILIARIZACIÓN GENERAL proporciona a los empleados de materiales peligrosos familiarización con los requisitos de las Regulaciones de materiales peligrosos y permite que los empleados de materiales peligrosos reconozcan e identifiquen los materiales peligrosos. Se requiere que todos los empleados de materiales peligrosos tengan capacitación general de conocimiento/familiarización. Esta formación suele proporcionar una comprensión básica de: • La Identificación de Materiales Peligrosos

	• El Sistema de Clasificación de Peligros • Cómo utilizar la tabla de materiales peligrosos • Embalaje • Marcas y Etiquetas • Carteles • Documentos de envío • Segregación • Comprensión de los requisitos de capacitación de HMR • Requisitos para la notificación de incidentes • Seguridad 2. ESPECÍFICO DE LA FUNCIÓN proporciona a los empleados de materiales peligrosos un estudio detallado de los requisitos de las reglamentaciones aplicables a la(s) función(es) de las que la persona es responsable. Las necesidades de capacitación dependerán de las operaciones de la empresa y las responsabilidades del empleado de materiales peligrosos. Su responsabilidad es identificar los temas específicos y la medida en que se cubren los temas para satisfacer las necesidades de sus empleados. • Clasificación de peligro □ Definición de las nueve clases de peligro □ Clase 1: Explosivos □ Clase 2: Gases □ Clase 3: Líquidos inflamables y combustibles □ Clase 4: Sólido inflamable, Combustible espontáneamente, • Peligroso cuando está mojado □ Clase 5: Oxidante, Peróxido Orgánico □ Clase 6: Sustancias venenosas o tóxicas, infecciosas □ Clase 7: Radiactivo □ Clase 8: Corrosivos □ Clase 9: Varios
Nevada	NA
Texas	Las HMR exigen cinco tipos de capacitación. Las HMR no prescriben en detalle qué temas abordar durante cada tipo de capacitación. Para ayudar a evaluar las necesidades de capacitación de su empresa, aquí se proporciona una lista de los tipos de capacitación con posibles currículos. Estas listas no pretenden ser exhaustivas o inclusivas. 3. CONOCIMIENTO/FAMILIARIZACIÓN GENERAL proporciona a los empleados de materiales peligrosos familiarización con los requisitos de las Regulaciones de

materiales peligrosos y permite que los empleados de materiales peligrosos reconozcan e identifiquen los materiales peligrosos. Se requiere que todos los empleados de materiales peligrosos tengan capacitación general de conocimiento/familiarización. Esta formación suele proporcionar una comprensión básica de:

• La Identificación de Materiales Peligrosos
• El Sistema de Clasificación de Peligros
• Cómo utilizar la tabla de materiales peligrosos
• Embalaje
• Marcas y Etiquetas
• Carteles
• Documentos de envío
• Segregación
• Comprensión de los requisitos de capacitación de HMR • Requisitos para la notificación de incidentes
• Seguridad

4. ESPECÍFICO DE LA FUNCIÓN proporciona a los empleados de materiales peligrosos un estudio detallado de los requisitos de las reglamentaciones aplicables a la(s) función(es) de las que la persona es responsable. Las necesidades de capacitación dependerán de las operaciones de la empresa y las responsabilidades del empleado de materiales peligrosos. Su responsabilidad es identificar los temas específicos y la medida en que se cubren los temas para satisfacer las necesidades de sus empleados.

- Clasificación de peligro

□ Definición de las nueve clases de peligro
□ Clase 1: Explosivos
□ Clase 2: Gases
□ Clase 3: Líquidos inflamables y combustibles
□ Clase 4: Sólido inflamable, Combustible espontáneamente,

- Peligroso cuando está mojado

□ Clase 5: Oxidante, Peróxido Orgánico
□ Clase 6: Sustancias venenosas o tóxicas, infecciosas □ Clase 7: Radiactivo
□ Clase 8: Corrosivos
□ Clase 9: Varios

Washington	Es un programa de entrenamiento por lo que no hay puntos definidos, sino un conjunto de práctica y conocimiento. Todo como requisito para poder obtener una licencia comercial.

Canadá

Alberta	**Desempeño:** 1. Determinar el método de envío. 2. Programar distribución de mercancías. 3. Programar medios de transporte. 4. Preparar conocimientos de embarque, facturas y otros documentos de envío. 5. Montar contenedores y cajas. 6. Inspeccionar y verificar los bienes entrantes contra facturas u otros documentos. 7. Mantener un sistema interno de mantenimiento de registros. 8. Registre la escasez y rechace los productos dañados. 9. Dirija los productos a las áreas de almacenamiento adecuadas. 10. Embalar mercancías para enviar. 11. Desempacar los bienes recibidos. 12. Pegar información de identificación e instrucciones de envío en los envíos. 13. Supervisar la carga y descarga de mercancías. 14. Supervisar a los manipuladores de materiales y ayudantes. 15. Pagar y recibir pagos por bienes
Columbia Británica	Desempeño: 1. Determinar el método de envío. 2. Programar distribución de mercancías. 3. Programar medios de transporte. 4. Preparar conocimientos de embarque, facturas y otros documentos de envío. 5. Montar contenedores y cajas. 6. Inspeccionar y verificar los bienes entrantes contra facturas u otros documentos. 7. Mantener un sistema interno de mantenimiento de registros. 8. Registre la escasez y rechace los productos dañados. 9. Dirija los productos a las áreas de almacenamiento adecuadas. 10. Embalar mercancías para enviar. 11. Desempacar los bienes recibidos. 12. Pegar información de identificación e instrucciones de envío en los envíos. 13. Supervisar la carga y descarga de mercancías.

	14. Supervisar a los manipuladores de materiales y ayudantes. 15. Pagar y recibir pagos por bienes

Otras referencias internacionales

WorldSkills	**Organización y gestión del trabajo (10%)** **Conocimiento** • El lugar del transporte de carga dentro de la industria y el comercio • El lugar del transporte de carga dentro de una gama de tipos de organización • Los límites de las funciones de transporte de carga • El impacto de las funciones de transporte de carga en aquellos con roles y responsabilidades adyacentes • El impacto en el rol de Operaciones globales las 24 horas • Geografía humana en términos de clima, zonas horarias e infraestructura • Los riesgos clave que impactan en el movimiento eficiente de mercancías • Los peligros y riesgos para la salud y la seguridad derivados del movimiento de mercancías • La necesidad de soluciones sostenibles para el movimiento de bienes • Las obligaciones asociadas con el rol para • El negocio • Colegas • Clientes **Desempeño** • Gestionar las funciones básicas del puesto • Responder de manera eficiente a los picos y valles del negocio • Resolver o mitigar las consecuencias de los problemas que surgen en el curso normal del negocio • Mantener un espacio de trabajo eficiente y seguro • Tener en cuenta la necesidad de un trabajo sostenible y soluciones • Mantener el debido proceso y responsabilidad cuando se está bajo presión • Responder de manera eficiente a circunstancias excepcionales • Permitir que otros aborden y resuelvan problemas dentro de su propia área cuando no estén disponibles personalmente **Relaciones con los clientes (25%)** **Conocimiento**

• Los principios de comportamiento cuando se trabaja con y para los clientes

• La política y la posición de la empresa en relación con el tipo de cliente y los productos

• Los principios subyacentes a las estrategias y técnicas de marketing y publicidad

• Normas y expectativas culturales

• La variedad de formas de comunicación preferidas por los clientes

Desempeño

• Usando el marco de la ley:

    • Comunicarse con el cliente verbalmente

    • Comunicarse con el cliente por escrito

• Mantener la claridad en ambos sentidos durante las interacciones

• Dentro de las flexibilidades disponibles, brindarle al cliente confianza y valor por su dinero

• Preparar al cliente para los riesgos asociados e incertidumbre donde se aplican

• Adquirir nuevos clientes y negocios a través de visitas, presentaciones y servicios de valor agregado

Transacciones comerciales (20%)

Conocimiento

Las opciones y procedimientos generales y específicos para el movimiento de mercancías, incluidos:

    • Carretera

    • Ferrocarril

    • Aire

    • Mar

• Los requisitos previos geográficos para la planificación óptima de rutas

• Las opciones específicas de la industria para rastrear y monitorear el movimiento de mercancías

• Las implicaciones de legislación aduanera y de comercio exterior

• El contenido de los acuerdos de compraventa, otros contratos relevantes y sus usos en los negocios

• El marco legal para el manejo de datos personales y sensibles

• Los principios del seguro y sus aplicaciones al movimiento de mercancías

• Los fundamentos de derecho laboral

• Ingresos y gastos

• Elaboración del presupuesto

• Las características esenciales de los impuestos y derechos corporativos

• Las ventajas y desventajas de los diferentes métodos de pago

• Las implicaciones comerciales y legales de los diferentes métodos de pago

• Los elementos de una factura

• Los procedimientos para las transacciones de pago

Desempeño

• Tomar decisiones financieras basadas en la comprensión del comportamiento del cliente

• Hacer cálculos de costo-beneficio para recomendar planes de acción particulares

• Manejar y salvaguardar datos personales y otros datos confidenciales

• Evaluar el riesgo de las implicaciones de los acuerdos

• Con respecto al seguro

    • Evaluar las necesidades de seguro

    • Contratar seguros

    • Hacer reclamos de seguros basados en pérdidas o daños

• Usar el marco de la ley

    • Iniciar acuerdos

    • Concluir acuerdos

• Cumplir acuerdos

Costeo y fijación de precios (23%)

Conocimiento

• Los principios y requisitos formales de la contabilidad

• Cómo analizar y asignar recibos

• Los propósitos de las formas de ahorro y financiamiento

• Los principios y prácticas subyacentes a las transacciones de pago nacionales e internacionales

• Métodos para identificar, etiquetar y transportar información sensible, urgente y peligrosa bienes

Desempeño

• Realizar registros de ingresos y egresos

• Comparar y evaluar servicios bancarios que involucren transacciones nacionales e internacionales, tomando en cuenta sus plazos

• Investigar los sistemas de peaje pertinentes e incorporarlos en análisis de costo beneficio

• Calcular cargos de importación

• Calcular costos de compra, comparando tarifas y condiciones

• Realizar y justificar elecciones cualitativas y cuantitativas basadas en relaciones precio/rendimiento

• Realizar cálculos de volumen y precio

• Verificar cálculos y generar facturas

• Realizar costos comerciales, incluidos cálculos de importación y exportación y contabilidad de costos

• Calcular precios y descuentos de precios

• Comparar cotizaciones

• Identificar e interpretar los requisitos de seguridad y etiquetado específicos de la industria para mercancías delicadas, urgentes y peligrosas

Tecnologías de la información y la comunicación (10%)

Conocimiento

• Una variedad de software estándar

• Software interno

• Protocolos internos para el mantenimiento y la seguridad de las redes de la empresa

• El uso de las TIC para el análisis y administración de las necesidades y servicios de los clientes

• Prácticas de trabajo seguras para el uso de las TIC

• El uso de las TIC con fines de marketing y relaciones públicas

Desempeño

• Mantener y actualizar las habilidades de TI para satisfacer las necesidades y tendencias de la organización.

• Usar la TI de manera segura, responsable y adecuada.

• Usar la TI para todos los aspectos de las transacciones comerciales.

- Comunicaciones escritas
- Abastecimiento de proveedores, obtención de cotizaciones y pedidos
- Acuerdos y notas de entrega
- Facturas
- Pago

• Asegurarse de que la información sea fácilmente accesible para otras personas autorizadas según las necesidades

• Uso de las TIC para ganar y mantener negocios, incluso a través del diseño y la entrega de presentaciones, comentarios y datos

	Gestión de contingencias (12%) **Conocimiento** • Los principios legales y su aplicación al transporte de carga • Las formas, protocolos y condiciones que: • Aplican a los acuerdos y negociaciones formales dentro del sector • Impactan en la distribución del riesgo entre exportador e importador • Riesgo, asignación de costos y las consecuencias adicionales • La naturaleza y las causas de las irregularidades contractuales • Principios, políticas y procedimientos para el aseguramiento y control de la calidad • Principios de reflexión y revisión después de errores y quejas • Estrategias y métodos de mejora continua de la calidad • Procedimientos de emergencia • El impacto del movimiento de mercancías en el medio ambiente **Desempeño** • Investigar opciones legales para problemas específicos de la industria en el manejo de transacciones • Tratar problemas específicos de la industria de manera adecuada • Reaccionar apropiadamente ante irregularidades contractuales • Explicar y registrar la línea de acción tomada • Responder a emergencias e incidentes críticos • Tratar emergencias y situaciones críticas incidentes como base para el desarrollo de la calidad • Utilizar métodos de mejora continua de la calidad dentro del grupo de trabajo inmediato y más amplio • Incorporar consideraciones ambientales en el proceso de toma de decisiones

Fuentes de información

México

CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0867. Operación del vehículo de carga articulado. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/0bd9b75d-f945-4e76-93a2-85c0c1d9487e

	CONOCER. Estándar de Competencia EC0814. Conducción de transporte de carga ligera. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/0c77ba46-7704-4178-b351-b0284a191742

Estados Unidos

California	NA
Illinois	Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA). Disponible en: https://www.onetonline.org/link/localcert/53-3032.00 https://www.fmcsa.dot.gov/sites/fmcsa.dot.gov/files/2021-11/HazMat%20General%20Information_FINAL_508c.pdf https://www.phmsa.dot.gov/sites/phmsa.dot.gov/files/docs/training/hazmat/6586/guide-developing-hazmat-training-program.pdf
Nevada	Departamento de Vehículos Motorizados de Nevada https://dmv.nv.gov/clp.htm Código Federal de Regulación https://www.ecfr.gov/current/title-49/subtitle-B/chapter-III/subchapter-B/part-383/subpart-B/section-383.25
Texas	Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA). Disponible en: https://www.onetonline.org/link/localcert/53-3032.00 https://www.fmcsa.dot.gov/sites/fmcsa.dot.gov/files/2021-11/HazMat%20General%20Information_FINAL_508c.pdf https://www.phmsa.dot.gov/sites/phmsa.dot.gov/files/docs/training/hazmat/6586/guide-developing-hazmat-training-program.pdf
Washington	Legislatura del Estado de Washington https://app.leg.wa.gov/WAC/default.aspx?cite=308-100-033 Departamento de Licencias del Estado de Washington https://www.dol.wa.gov/driverslicense/cdltraining.html

Canadá

Alberta	Servicio de información para el aprendizaje de Alberta (ALIS). Disponible en: https://alis.alberta.ca/occinfo/wages-and-salaries-in-alberta/shippers-and-receivers/1521/ https://www.alberta.ca/safety-fitness-certificate.aspx https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/occupation/15242/AB https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/parts-technician/
Columbia Británica	Columbia Británica. Disponible en: https://www2.gov.bc.ca/gov/content/transportation/vehicle-safety-enforcement/information-education/cargo-securement https://ccmta.ca/en/national-safety-code

	https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/occupation/15242/BC https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/requirements/15242/BC
Otras referencias internacionales	
WorldSkills	WorldSkills. Freight Forwarding. Disponible en: https://api.worldskills.org/resources/download/12490/14953/15881?l=en

IV.5.2 ESTÁNDAR SOBRE LA OPERACIÓN DE UN TAXI TERRESTRE

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como operadores, choferes y conductores de taxi. El desempeño de esta función laboral incluye la revisión del vehículo unitario taxi terrestre, la conducción del vehículo unitario taxi con respeto por la infraestructura vial y todos los usuarios de la misma, así como la toma de conciencia para eliminar las actitudes y comportamiento de violencia contra las mujeres y niñas, la atención al cliente y la entrega del vehículo unitario taxi terrestre.

Ocupaciones asociadas	Chofer de taxi			
	SINCO (8342). Conductores de autobuses, camiones, camionetas, taxis y automóviles de pasajeros.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	48	485	4851	48511

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC0461.01	2	Voluntario	2018	5	2
Estados Unidos						

California	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Illinois	CDL	2	Obligatorio	2022	4	NA
Nevada*	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Texas	CDL	2	Obligatorio	2022	4	NA
Washington	NA	NA	NA	NA	NA	NA

*El condado de Clark (Las Vegas) sí solicita un certificado de entrenamiento completado y aprobado

Canadá

Alberta	CVC	2	Obligatorio	2022	NA	NA
Columbia Británica	Clase 1 MELT	2	Obligatorio	2022	NA	NA

Descripción de su importancia o impacto	

México

CONOCER	Especifica los requerimientos que deberá demostrar una persona para ser considerado competente en la operación de vehículo unitario taxi Terrestre, esto basado en revisar el vehículo unitario taxi terrestre, solicitando las llaves y aditamentos del vehículo asignado, conducir el vehículo unitario taxi terrestre, conduciendo el vehículo a la dirección solicitada, atender al cliente, llegando al destino y entregar el vehículo unitario taxi terrestre, estacionando el taxi en el encierro sin apagar el motor. También establece los conocimientos básicos, teóricos y prácticos con los que debe contar la persona encargada de esta función, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

Estados Unidos

California	NA
Illinois	El objetivo del Programa Nacional de Licencias de Conducir Comerciales (CDL) es reducir la cantidad y la gravedad de los accidentes de vehículos motorizados comerciales (CMV) en los Estados Unidos al garantizar que solo los conductores calificados sean elegibles para recibir y retener una CDL. Por cada conductor CDL, debe haber un registro y un documento de licencia.
Nevada	NA

Texas	El objetivo del Programa Nacional de Licencias de Conducir Comerciales (CDL) es reducir la cantidad y la gravedad de los accidentes de vehículos motorizados comerciales (CMV) en los Estados Unidos al garantizar que solo los conductores calificados sean elegibles para recibir y retener una CDL. Por cada conductor CDL, debe haber un registro y un documento de licencia.
Washington	NA
	Canadá
Alberta	Los conductores de taxis y limusinas conducen automóviles y limusinas para transportar pasajeros. Los choferes conducen automóviles y limusinas para transportar personal y visitantes de empresas, organizaciones gubernamentales u otras organizaciones o miembros de hogares privados. Los conductores de taxis y limusinas son empleados de empresas de taxis y otros servicios de transporte, o pueden trabajar por cuenta propia. Los choferes son empleados de empresas, organizaciones gubernamentales y de otro tipo, o personas o familias privadas. Este Reglamento prescribe los requisitos de seguro para tipos específicos de vehículos comerciales. También busca alcanzar altos niveles de cumplimiento de la legislación de transporte al disponer procesos de certificación asociados a la emisión de Certificados de Aptitud de Seguridad y Certificados de Autoridad Operativa. Se debe solicitar y adquirir uno o ambos certificados para operar la mayoría de los vehículos comerciales de manera legal en las carreteras de Alberta. El Reglamento requiere que el Registrador de Servicios de Vehículos Motorizados establezca y mantenga perfiles de operadores para monitorear las actividades y los registros de seguridad de los transportistas y otras personas.
Columbia Británica	El Código Nacional de Seguridad (NSC) es un conjunto de estándares nacionales respaldados por regulaciones provinciales. El programa establece requisitos de gestión y desempeño para los transportistas comerciales. Los estándares NSC establecen estándares mínimos de seguridad para vehículos comerciales y conductores. ¿Qué vehículos están incluidos en el Programa del Código Nacional de Seguridad? Vehículos comerciales matriculados con un peso bruto vehicular superior a 5.000 kg. Vehículos que operan bajo la Ley de Transporte de Pasajeros. Vehículos Comerciales que tengan una capacidad de 10 o más pasajeros más el conductor. El objetivo del programa de Columbia Británica es garantizar que los transportistas mantengan los estándares mínimos para sus conductores y sus vehículos, preservando así la seguridad vial a través de un menor número de infracciones relacionadas con la seguridad, vehículos fuera de servicio y, en última instancia, índices de accidentes. El

	fundamento del programa es que los transportistas son responsables del mantenimiento mecánico de sus vehículos comerciales y de las acciones de los conductores sobre los que ejercen control.

Criterios de evaluación	
México	
CONOCER	**Desempeño:** 1. Solicita llaves y aditamentos del taxi asignado: • Verificando que las llaves y aditamentos correspondan al mismo • Portando su licencia de conducir correspondiente. 2. Verifica que el exterior del taxi esté libre de anomalías con el motor apagado: • Inspeccionando desde el frente del taxi y continuando el recorrido de revisión hacia la Derecha • Comprobando que abran y cierren las puertas, cajuela y cofre • Corroborando que la limpieza exterior del taxi se haya realizado • Examinando si existen golpes/ralladuras en alguna parte del taxi • Revisando que esté libre de vidrios rotos/estrellados • Revisando que las micas/calaveras del taxi estén transparentes y libres de daño • Confirmando que los limpiadores de parabrisas estén libres de daños • Verificando que el tapón de combustible se encuentre cerrado • Revisando que los espejos retrovisores laterales estén fijos y libres de estrelladuras • Revisando que las placas se encuentren fijas en su lugar 3. Revisa el estado de las llantas en frío: • Utilizando el medidor de presión de aire de llantas • Confirmando que la presión de aire de las llantas sea la especificada por el fabricante • Inspeccionando que las llantas tengan aproximadamente como mínimo 3 mm de profundidad en el dibujo mediante un profundímetro • Verificando que el taxi cuente con la llanta de refacción correspondiente y lista para usarse • Revisando que los rines estén libres de golpes 4. Revisa el conjunto de bandas, poleas, mangueras, conexiones y abrazaderas, con el motor apagado: • Corroborando que el estado físico de las bandas y poleas estén libres de cuarteaduras, fisuras, grasas/líquidos que interfieran en su función

	• Verificando que las mangueras, conexiones y abrazaderas estén libres de fugas 5. Revisa los niveles de líquidos del taxi con el motor apagado: • Utilizando los instrumentos de medición: bayonetas/mirillas • Confirmando que el nivel de refrigerante/anticongelante se encuentre dentro de los parámetros establecidos por el fabricante • Corroborando que el nivel de lubricante del motor se encuentre dentro de lo establecido por el fabricante y libre de fugas • Revisando que el depósito del limpiaparabrisas se encuentre lleno • Revisando que el depósito de embrague y frenos se encuentren entre las marcas de mínimo y máximo • Comprobando que el nivel de aceite de la dirección hidráulica esté dentro de los parámetros establecidos por el fabricante del vehículo. 6. Verifica el estado del acumulador del taxi: • Revisando el nivel de líquido del acumulador según su modelo • Revisando que el acumulador esté libre de fugas / hinchado • Examinando que estén libres de daño los postes, cables y terminales del acumulador • Revisando que el acumulador esté sujeto • Manipulando el acumulador sin contacto con sulfatos y líquidos. 7. Inspecciona el interior del taxi: • Corroborando que la limpieza del taxi se haya realizado y que esté libre de humedad en piso y asientos • Verificando que el vehículo cuente con la documentación establecida vigente, original / copia certificada que corresponda para proporcionar el servicio • Comprobando que los asientos y los cinturones de seguridad funcionen según marca y modelo del taxi • Verificando que los pedales tengan antiderrapante y libre movimiento • Verificando que el volante esté libre de juego • Comprobando que suban y bajen los elevadores de los cristales • Verificando que los limpiadores de parabrisas funcionen • Ajustando los espejos retrovisores laterales e interior que permita espejear hacia atrás y lateralmente • Verificando que cajuela/maletero estén limpios y disponibles para su uso • Corroborando que la caducidad del equipo de seguridad, botiquín y extinguidor esté vigente • Verificando que la herramienta básica autorizada esté en condiciones de uso

8. Enciende el motor:

• Revisando que el freno de mano esté accionado

• Corroborando que la palanca de velocidad esté en posición neutral

• Utilizando la llave de ignición para permitir el paso de corriente

• Corroborando el funcionamiento del tablero de instrumentos de control, botonera e instrumentos de medición, esperando el recorrido de diagnóstico de la computadora según marca y modelo del vehículo

• Verificando que el nivel de combustible sea el establecido para la operación del taxi

• Presionando el pedal del embrague hasta que el motor encienda

9. Confirma el estado de mecanismos alternos con el motor encendido:

• Verificando que el alternador esté libre de ruidos/vibraciones

• Verificando que las poleas estén libres de vibraciones/desgaste

• Revisando que las conexiones de las mangueras estén libres de fugas

10. Comprueba el funcionamiento de las luces interiores y exteriores:

• Verificando el encendido de las luces altas, bajas y cuartos

• Verificando el encendido de luces de reversa y pedal de freno

• Verificando el encendido de luces intermitentes y direccionales

• Verificando el encendido de luces interiores

11. Traslada el vehículo a la base correspondiente / inicia actividades:

• Colocándose el cinturón de seguridad antes de poner en movimiento el taxi

• Poniendo el vehículo en movimiento con la primera marcha y sin forzar el tren motriz

• Circulando dentro de las revoluciones por minuto sin rebasar los parámetros de operación establecidos por el fabricante

• Circulando sin pasaje con precaución.

12. Presta el servicio al cliente:

• Colocando en un lugar visible el gafete de identificación establecido por la autoridad

• Ofreciendo ayuda al cliente con su equipaje/pertenencias

• Preguntando al usuario destino y ruta preferida

• Mencionando al cliente a hacer uso del cinturón de seguridad

• Iniciando el movimiento del taxi hasta que puertas y cajuela se encuentren bien cerrados, que los clientes se encuentren sentados y con sus pertenencias en el maletero,

• Respetando los señalamientos viales en calles, avenidas y tramos carreteros

• Circulando a la velocidad permitida en las diferentes calles, avenidas y tramos carreteros en las que no hay señalamientos de acuerdo con la normatividad vigente

	• Anunciando las maniobras a realizar mediante el uso de las luces intermitentes y direccionales / señales humanas • Cediendo el paso a peatones que circulan por la calle a la que se pretende incorporar • Realizando frenados graduales / maniobras cortas y largas dependiendo las condiciones de tránsito, sin virajes y frenados bruscos durante el recorrido • Manteniendo la distancia de seguridad con el vehículo de adelante que debe ser entre 2 y 3 segundos según a la velocidad en que se desplace la unidad en las distintas vías de comunicación por las que circule • Manteniendo la distancia de seguridad lateral con los ciclistas que debe ser de metro y medio • Visualizando el entorno físico por donde circula a través de los espejos retrovisores laterales e interior • Monitoreando constantemente los indicadores del tablero de instrumentos durante su trayecto para la operación de la unidad 13. Llega a destino solicitado: • Comunicando al cliente el arribo a su destino • Recibiendo el pago del servicio • Ayudando al cliente a bajar el equipaje / pertenencias • Revisando que no queden pertenencias de los clientes 14. Estaciona el taxi en el encierro sin apagar el motor: • Manteniendo el motor en ralentí de 3 a 5 minutos para que el motor disminuya las altas temperaturas que pudiera tener 15. Observa con el motor apagado el exterior del taxi: • Inspeccionando desde frente del taxi y continuando el recorrido de revisión hacia la derecha • Verificando que las llantas estén libres de ponchaduras/golpes/ralladuras • Revisando si existen vidrios y espejos rotos/estrellados • Inspeccionando que las micas/calaveras del taxi estén libres de daño/ rotas/estrelladas • Verificando que el tapón de combustible se encuentre cerrado 16. Inspecciona el interior del taxi: • Verificando que el vehículo cuenta con la documentación establecida vigente para proporcionar el servicio • Verificando que suban y bajen los elevadores de los cristales • Verificando que abran y cierren las puertas • Revisando que no queden objetos en la unidad

17. Realiza la entrega de la unidad:

• Entregando las llaves y aditamentos

• Entregando la cuenta del día/turno

Productos:

1. El formato elaborado del registro de reporte de faltantes y anomalías incluye:

• Nombre y firma del conductor que reporta

• Fecha y hora

• Número económico del taxi

• Marca y modelo del taxi

• Kilometraje inicial

• Base/sitio al que corresponde

• Descripción de la anomalía a reportar/mal funcionamiento/indicación de que todo opera bien

• Descripción del equipo faltante a reportar/indicación de que todo se encuentra completo

2. El registro elaborado para el control de carga de combustible y kilometraje de la unidad incluye:

• Nombre y firma del conductor

• Número económico del taxi y base/sitio al que corresponde

• Marca y modelo del taxi

• Fecha y hora de carga de combustible

• Comprobante de carga de combustible

• Kilometraje inicial y final

• Litros de combustible cargados

• Litros de aceite agregados

3. El formato elaborado de registro de reporte de faltantes y anomalías incluye:

• Nombre y firma del conductor que reporta

• Fecha y hora del reporte

• Kilometraje final

• Marca y modelo del taxi

• Base/sitio al que corresponde

• Número económico del taxi

• Descripción de la anomalía / mal funcionamiento / faltante / mantenimiento preventivo / mantenimiento correctivo a reportar para su realización / indicación de que todo opera bien y se encuentra completo

	Conocimientos: 1. Identificación y lectura de los elementos de medición del tablero 2. Puntos mínimos de revisión del sistema de frenos 3. Procedimiento para revisar el nivel de aceite de la transmisión automática del taxi 4. Documentación mínima indispensable para brindar el servicio de taxi terrestre 5. Condiciones mínimas de cuidado del taxi durante la conducción 6. Normatividad relativa a la conducción del taxi 7. Significado de los señalamientos de tránsito: semáforos, gráficos, sonoros, humanos, marcados en el pavimento 8. Técnicas de manejo defensivo en la prevención de choques y otros accidentes comunes 9. Lugares de interés general durante el recorrido y tiempos de traslado de terminal a terminal. 10. Vulnerabilidad de los usuarios de la infraestructura vial 11. Infraestructura vial 12. Prácticas de violencia contra las mujeres en el transporte **Actitudes, hábitos o valores:** 1. Iniciativa 2. Limpieza 3. Responsabilidad 4. Amabilidad 5. Perseverancia 6. Tolerancia

Estados Unidos

California	El Estado de California no requiere ni ofrece ningún certificado para ser conductor de Taxi. Una licencia de conducir vigente es suficiente para ejercer el puesto.
Illinois	Módulo 1: Introducción al programa CDL. 1. Bienvenida En este módulo, proporcionaremos una descripción general del Programa Nacional CDL, que incluye: 1. El papel de la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA) dentro del Departamento de Transporte de EE. UU. (USDOT)

2. La evolución y el papel esencial del Programa de licencias de conducir comerciales (CDL) de la FMCSA para apoyar la seguridad en las carreteras de nuestra nación

3. La función de las Regulaciones Federales de Seguridad de Autotransportes (FMCSR), incluido cómo leer y acceder al Código Electrónico de Regulaciones Federales (eCFR)

4. Oportunidades de subvenciones federales que respaldan el cumplimiento de las reglamentaciones de la FMCSA

1.2 ¿Qué es la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA)?

1.3 Cronología legislativa de CDL

1.4 Regulaciones Federales de Seguridad de Autotransportes (FMCSR)

1.5 Lectura de un FMCSR

1.6 Cumplimiento de CDL: 49 CFR Partes 383 y 384

1.7 ¿Cómo crea FMCSA nuevas regulaciones?

1.8 Apoyo a la subvención

1.9 Información adicional

1.10 ¡Felicidades!

Módulo 2: Descripción general de los requisitos del programa CDL

2. Requisitos del programa CDL

2.2 ¿Qué es una CDL?

2.3 Aplicabilidad general y excepciones

2.4 Requisitos del controlador

2.5 Requisitos del empleador

2.6 Requisitos estatales

2.7 Felicitaciones

Módulo 3: Aplicabilidad, excepciones y CDL restringidas

3.1 Introducción

3.2 Aplicabilidad

3.3 Excepciones y Exenciones

3.4 CDL restringidas

3.4 CDL restringidas

Módulo 4: Grupos CMV, Endosos y Restricciones

3. Grupos CMV
4. Definiciones
5. Vehículos Combinados (Grupo A)
6. Vehículos Rectos Pesados (Grupo B)

	4.5 Vehículos Pequeños (Grupo C) 4.6 Escenarios del Grupo CMV 4.7 Endosos 4.8 Restricciones 4.9 Escenarios de restricción 4.11 Casos Especiales: Endoso de Pasajero (P) 4.12 Felicitaciones Módulo 5: Presencia Legal, Domicilio y Reciprocidad
Nevada	EL Estado de Nevada no solicita ni ofrece ninguna certificación. Sin embargo, el condado de Clark sí exige haber completado un entrenamiento y aprobar un examen que se señala a continuación. La prueba del permiso de conductor de taxi consta de veinte (20) preguntas de opción múltiple y verdadero/falso. Las preguntas del examen podrían incluir una base de conocimientos de leyes y reglamentos básicos (NRS 706.881 a 706.885 y NAC 706.450 a 706.9918) con respecto a la conducta de los conductores de taxis del condado de Clark, la operación de taxis en el condado de Clark, las reglas viales de Nevada y la comprensión del inglés.
Texas	Módulo 1: Introducción al programa CDL. 1. Bienvenida En este módulo, proporcionaremos una descripción general del Programa Nacional CDL, que incluye: 1. El papel de la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA) dentro del Departamento de Transporte de EE. UU. (USDOT) 2. La evolución y el papel esencial del Programa de licencias de conducir comerciales (CDL) de la FMCSA para apoyar la seguridad en las carreteras de nuestra nación 3. La función de las Regulaciones Federales de Seguridad de Autotransportes (FMCSR), incluido cómo leer y acceder al Código Electrónico de Regulaciones Federales (eCFR) 4. Oportunidades de subvenciones federales que respaldan el cumplimiento de las reglamentaciones de la FMCSA 1.2 ¿Qué es la Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA)? 1.3 Cronología legislativa de CDL 1.4 Regulaciones Federales de Seguridad de Autotransportes (FMCSR) 1.5 Lectura de un FMCSR 1.6 Cumplimiento de CDL: 49 CFR Partes 383 y 384 1.7 ¿Cómo crea FMCSA nuevas regulaciones? 1.8 Apoyo a la subvención

	1.9 Información adicional 1.10 ¡Felicidades! Módulo 2: Descripción general de los requisitos del programa CDL 2. Requisitos del programa CDL 2.2 ¿Qué es una CDL? 2.3 Aplicabilidad general y excepciones 2.4 Requisitos del controlador 2.5 Requisitos del empleador 2.6 Requisitos estatales 2.7 Felicitaciones Módulo 3: Aplicabilidad, excepciones y CDL restringidas 3.1 Introducción 3.2 Aplicabilidad 3.3 Excepciones y Exenciones 3.4 CDL restringidas 3.4 CDL restringidas Módulo 4: Grupos CMV, Endosos y Restricciones 3. Grupos CMV 4. Definiciones 5. Vehículos Combinados (Grupo A) 6. Vehículos Rectos Pesados (Grupo B) 4.5 Vehículos Pequeños (Grupo C) 4.6 Escenarios del Grupo CMV 4.7 Endosos 4.8 Restricciones 4.9 Escenarios de restricción 4.11 Casos Especiales: Endoso de Pasajero (P) 4.12 Felicitaciones Módulo 5: Presencia Legal, Domicilio y Reciprocidad
Washington	Washington no requiere ni ofrece ningún tipo de certificación para los conductores de Taxi. Contar con licencia de conducir es el único requisito.

Canadá

Alberta	**Desempeño:** 1. Limpiar y hacer reparaciones menores al vehículo. 2. Recoger pasajeros y llevarlos a sus destinos. 3. Ayudar a los pasajeros con el equipaje y en los vehículos de embarque. 4. Llevar vehículo para servicio. 5. Cobrar tarifa. 6. Asistir a clientes/huéspedes con necesidades especiales. 7. Registrar transacciones. 8. Proporcionar información turística básica. 9. Proporcionar servicios de recogida y entrega a pedido. 10. Atender quejas o pasajeros difíciles. 11. Operar sistemas de despacho. 12. Operar radios de dos vías. 13. Llevar al personal comercial o gubernamental hacia y desde los destinos. 14. Llevar a los empleadores (incluidos los miembros de la familia) hacia y desde el destino. 15. Realizar mandados personales y comerciales para los empleadores. **Conocimientos:** 1. Ley y Seguridad Pública. • Derecho, Gobierno y Jurisprudencia. • Seguridad Pública y Seguridad. 1. Negocios, Finanzas y Gestión. • Administración de Empresas. • Administración de Negocios. • Finanzas. • Ciencias económicas. • Contabilidad. • Personal y Recursos Humanos. • Clerical. • Ventas. • Marketing. • Servicio al cliente. 2. Comunicaciones y Transporte. • Comunicaciones y Medios.

	• Telecomunicaciones. • Transportación.
Columbia Británica	**Desempeño:** 16. Limpiar y hacer reparaciones menores al vehículo. 17. Recoger pasajeros y llevarlos a sus destinos. 18. Ayudar a los pasajeros con el equipaje y en los vehículos de embarque. 19. Llevar vehículo para servicio. 20. Cobrar tarifa. 21. Asistir a clientes/huéspedes con necesidades especiales. 22. Registrar transacciones. 23. Proporcionar información turística básica. 24. Proporcionar servicios de recogida y entrega a pedido. 25. Atender quejas o pasajeros difíciles. 26. Operar sistemas de despacho. 27. Operar radios de dos vías. 28. Llevar al personal comercial o gubernamental hacia y desde los destinos. 29. Llevar a los empleadores (incluidos los miembros de la familia) hacia y desde el destino. 30. Realizar mandados personales y comerciales para los empleadores. **Conocimientos:** 2. Ley y Seguridad Pública. • Derecho, Gobierno y Jurisprudencia. • Seguridad Pública y Seguridad. 3. Negocios, Finanzas y Gestión. • Administración de Empresas. • Administración de Negocios. • Finanzas. • Ciencias económicas. • Contabilidad. • Personal y Recursos Humanos. • Clerical. • Ventas. • Marketing. • Servicio al cliente.

	4. Comunicaciones y Transporte. • Comunicaciones y Medios. • Telecomunicaciones. • Transportación.

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0461.01. Operación del vehículo unitario taxi terrestre. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/af92bec7-1365-47b2-9816-73b464dd2d6d
Estados Unidos	
California	NA
Illinois	Administración Federal de Seguridad de Autotransportistas (FMCSA). Disponible en: https://apps.illinoisworknet.com/cis/clusters/OccupationDetails/100208?parentId=111600&section=license&sectionTitle=Licensing%20%2F%20Certification https://www.careeronestop.org/Toolkit/Training/find-certifications.aspx?keyword=Taxi%20Drivers&location=UNITED%20STATES&direct=0&persist=true&ajax=0 https://www.careeronestop.org/Toolkit/Training/find-certifications.aspx?keyword=Taxi%20Drivers&location=UNITED%20STATES&direct=0&persist=true&ajax=0&lang=es&certid=10936-B https://ai.fmcsa.dot.gov/downloadFile.axd?file=CDLTraining508Accessible.pdf
Nevada	Taxicab (Departamento de Industria y Negocios de Nevada) https://taxi.nv.gov/Driver_Info/Driver_Permit_Requirements/
Texas	Administración Federal de Seguridad de Autotransportistas (FMCSA). Disponible en: https://apps.illinoisworknet.com/cis/clusters/OccupationDetails/100208?parentId=111600&section=license&sectionTitle=Licensing%20%2F%20Certification https://www.careeronestop.org/Toolkit/Training/find-certifications.aspx?keyword=Taxi%20Drivers&location=UNITED%20STATES&direct=0&persist=true&ajax=0 https://www.careeronestop.org/Toolkit/Training/find-certifications.aspx?keyword=Taxi%20Drivers&location=UNITED%20STATES&direct=0&persist=true&ajax=0&lang=es&certid=10936-B https://ai.fmcsa.dot.gov/downloadFile.axd?file=CDLTraining508Accessible.pdf
Washington	NA
Canadá	

Alberta	Alberta. Disponible en: https://open.alberta.ca/publications/2002_314 https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/occupation/10557/AB https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/taxi-driver/ https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/taxi-driver/#certification-requirements
Columbia Británica	Columbia Británica. Disponible en: https://www.icbc.com/driver-licensing/types-licences/Documents/melt-faqs.pdf https://www.cvse.ca/national_safety_code.htm https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/266_2004 https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/occupation/10557/BC

IV.5.3 ESTÁNDAR SOBRE LA CONDUCCIÓN DE AUTOBÚS DE PASAJE Y TURISMO

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como conductores de autobús de pasaje. El desempeño de esta función laboral incluye la revisión del autobús, la conducción del autobús y la entrega del autobús.

Ocupaciones asociadas	Chofer de autobús, microbús transporte colectivo de pasajeros; conductor / conductora de autobús de pasajeros y turismo; conductor / conductora de camiones, camionetas, taxis y automóviles de pasajeros.			
	SINCO (8342). Conductores de autobuses, camiones, camionetas, taxis y automóviles de pasajeros.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	48	485	4852	48521

Región	EC o documento técnico	Nivel	Voluntario u obligatorio	Año de publicación	Periodo de revisión (años)	Duración evaluación (horas)
México						
CONOCER	EC0813.01	2	Voluntario	2018	2	1.5

Estados Unidos						
California*	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Illinois	Endoso S	1	Obligatorio	2016	NA	2
Nevada*	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Texas	Endoso S	1	Obligatorio	2016	NA	2
Washington*	NA	NA	NA	NA	NA	NA

*Aunque no existe una certificación como tal, sí es necesario pasar varias pruebas para obtener una licencia de manejo comercial con aprobación para pasajeros

Canadá						
Alberta	SFC	2	Obligatorio.	2022	NA	NA
Columbia Británica	Clase 4 y 5 MELT	2	Obligatorio.	NA	NA	NA

Descripción de su importancia o impacto	
México	
CONOCER	Se especifican las actividades que una persona deberá realizar para ser considerado competente en la conducción de pasaje y turismo, lo que implica revisar el interior y exterior del autobús y conducir el autobús, así como trasladar el autobús a la base/terminal y conducirlo por la ruta establecida hasta llegar al destino establecido. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar la persona encargada de esta función, así como las actitudes relevantes en su desempeño.
Estados Unidos	
California	NA
Illinois	La Oficina Regional de Educación es responsable de llevar a cabo la Capacitación de Permiso Inicial que se requiere para todos los nuevos conductores de autobuses escolares antes de obtener un permiso de autobús, y el Curso de Actualización Anual se requiere en el período de 12 meses (364 días) antes de renovar su escuela. permiso de autobús. De acuerdo con la Ley Pública 88-612, todos los conductores de autobuses escolares deben

	completar un curso anual de actualización de seguridad antes de poder renovar su permiso de conductor de autobús escolar. Este curso tiene una duración de 2 horas. El endoso para ser camión escolar es el S.
Nevada	NA
Texas	La Oficina Regional de Educación es responsable de llevar a cabo la Capacitación de Permiso Inicial que se requiere para todos los nuevos conductores de autobuses escolares antes de obtener un permiso de autobús, y el Curso de Actualización Anual se requiere en el período de 12 meses (364 días) antes de renovar su escuela. permiso de autobús. De acuerdo con la Ley Pública 88-612, todos los conductores de autobuses escolares deben completar un curso anual de actualización de seguridad antes de poder renovar su permiso de conductor de autobús escolar. Este curso tiene una duración de 2 horas. El endoso para ser camión escolar es el S.
Washington	NA
Canadá	
Alberta	Un transportista comercial es el propietario de uno o más vehículos comerciales utilizados para transportar mercancías, pasajeros o prestar un servicio. Los transportistas deben obtener un SFC para poder operar. En Alberta, el requisito para obtener un SFC se basa en 3 factores: donde opera (dentro o fuera de Alberta) peso registrado del vehículo o remolque número de plazas Los transportistas que matriculen vehículos comerciales deberán obtener un SFC para: un camión o remolque, o cualquier combinación de los 2, con un peso registrado de 11,794 kg o más, operando únicamente dentro de Alberta un camión o remolque, o cualquier combinación de los 2, con un peso registrado de más de 4500 kg que se usa (o tiene la intención de usarse) para transportar mercancías en una carretera fuera de Alberta, incluidos los vehículos con placas agrícolas un vehículo comercial diseñado originalmente para transportar 11 o más personas, incluido el conductor, que se usa (o se pretende usar) para el transporte de pasajeros
Columbia Británica	Los conductores de autobuses, operadores de subterráneos y otros operadores de tránsito conducen autobuses y operan tranvías, trenes subterráneos y vehículos de tránsito de riel ligero para transportar pasajeros en rutas establecidas. Los conductores de autobuses son empleados de sistemas de transporte urbano, juntas escolares o autoridades de transporte

	y empresas de transporte privadas. Los operadores de tránsito de tranvías, subterráneos y trenes ligeros son empleados por los sistemas de tránsito urbano.

Criterios de evaluación

México

CONOCER	**Desempeño:** 1. Verifica las condiciones del exterior del autobús con el motor apagado: • Corroborando que la limpieza del autobús en su exterior se haya realizado en su totalidad • Revisando si existen golpes/ralladuras en carrocería • Revisando si existen vidrios rotos/estrellados • Revisando faros, micas, calaveras y luces exteriores estén limpias y sin estrelladuras • Revisando que los limpiadores de parabrisas estén libres de daños • Corroborando que el tapón del depósito de combustible se encuentre cerrado • Verificando que el autobús contenga la herramienta de acuerdo con las políticas de la empresa • Revisando que los espejos retrovisores laterales estén libres de daños • Revisando que las placas correspondan con el engomado del autobús y se encuentren fijas en su lugar 2. Revisa las condiciones de las llantas en frío: • Revisando con un calibrador/manómetro de presión de aire que todas las llantas del autobús sea la especificada por el fabricante • Inspeccionando con un profundímetro la profundidad en el dibujo de todas las llantas del autobús • Revisando que los rines estén libres de golpes y fisuras • Revisando que todas las llantas estén libres de fisuras, golpes y deformaciones • Verificando que el autobús cuente con la llanta de refacción correspondiente y lista para usarse 3. Revisa el conjunto de bandas, poleas, mangueras, conexiones y abrazaderas, con el motor apagado: • Corroborando que el estado físico de las bandas se encuentre libres de cuarteaduras, fisuras, grasas y líquidos que interfieran en su función • Inspeccionando que el estado de mangueras, conexiones y abrazaderas se encuentre libre de fugas 4. Revisa los niveles de líquidos del autobús con el motor apagado:

	• Utilizando los instrumentos de medición: bayonetas/mirillas • Confirmando que el nivel de refrigerante/anticongelante se encuentre dentro de los parámetros establecidos por el fabricante del autobús • Limpiando la bayoneta previamente a la verificación de cada nivel en la que se utilice • Confirmando que el nivel de lubricante del motor se encuentre dentro de los parámetros establecidos por el fabricante • Revisando que el depósito del limpiaparabrisas se encuentre en el nivel de agua recomendado por el fabricante del autobús • Corroborando que el nivel de aceite de la dirección hidráulica se encuentre dentro de los parámetros establecidos por el fabricante del autobús 5. Verifica el estado de los acumuladores del autobús: • Revisando que los acumuladores estén libres de fugas/hinchados • Examinando que los postes, cables y terminales estén sin sulfatos y libres de daños • Revisando que los acumuladores estén fijos a su base 6. Inspecciona la cabina del autobús: • Corroborando que su limpieza se haya realizado y que esté libre de humedad • Verificando que en la cabina se encuentre la documentación vigente del autobús: seguro de viajero, tarjeta de circulación, certificado/verificación de emisión de contaminantes y dictamen/verificación físico-mecánica • Mostrando la documentación vigente del conductor: licencia y bitácora del conductor • Revisando que el autobús tenga el letrero de ruta que indica el destino del viaje • Comprobando que el cinturón de seguridad del conductor funcione • Comprobando que el asiento del conductor se ajuste a su complexión • Verificando que el volante esté libre de juego • Comprobando que los espejos retrovisores, laterales e interiores, estén libres de daños y permitan observar el entorno • Verificando la existencia y vigencia de los dispositivos de seguridad, botiquín y extintor 7. Enciende el motor del autobús: • Revisando que el freno estacionario se encuentre accionado • Corroborando que la caja de cambios este en posición de operación conforme a la tecnología del autobús • Utilizando la llave de ignición para permitir el paso de corriente • Corroborando el funcionamiento del tablero de control, esperando el recorrido de diagnóstico de la computadora, según marca y modelo del autobús • Verificando que el tacógrafo/instrumento de medición funcione

	• Verificando el funcionamiento de los manómetros y block de espías • Verificando que el nivel de combustible sea el establecido para la operación del vehículo • Verificando que los limpiadores de parabrisas funcionen y sus gomas estén en condiciones de operación 8. Verifica la sala de pasajeros del autobús: • Verificando que la zona pasajeros, piso y asientos estén limpios y libres de humedad • Verificando que las salidas de emergencia se encuentren señaladas y con su mecanismo de apertura • Verificando que los portabultos estén en condiciones para su uso, limpios y libres de objetos • Comprobando el funcionamiento de monitores, audio, video y aire acondicionado • Revisando que el baño esté limpio, con insumos y funcionando 9. Comprueba el funcionamiento de las luces interiores y exteriores: • Verificando el encendido de las luces de los faros en altas, bajas y gálibo • Verificando el encendido de luces intermitentes, direccionales y faros de niebla • Verificando el encendido de luces de cabina y sala de pasajeros 10. Confirma el estado de mecanismos alternos con el motor encendido: • Verificando que el alternador esté libre de ruidos/vibraciones • Verificando que el compresor de aire acondicionado y el compresor de alimentación / sistema neumático esté libre de ruidos y fugas de aire / aceite • Verificando que las poleas estén libres de vibraciones/desgaste • Revisando que las conexiones de las mangueras estén libres de fugas 11. Comprueba el funcionamiento de la puerta de servicio y cajuelas: • Comprobando que la(s) puerta(s) de servicio abran y cierren • Verificando que las cajuelas/maleteros abran, cierren y estén limpias 12. Traslada el autobús al punto de partida: • Utilizando el cinturón de seguridad • Arrancando el motor/accionando la llave de encendido/botón de marcha • Verificando en el manómetro de presión de aire que el sistema neumático esté cargado • Circulando dentro del rango de revoluciones por minuto sin rebasar los parámetros establecidos por el fabricante • Realizando las maniobras de aproximación y estacionamiento mediante el uso de luces intermitentes y de acuerdo con la maniobra a realizar 13. Recibe al pasajero en el autobús: • Portando en un lugar visible su identificación

• Aplicando el protocolo establecido de recepción

• Verificando el tipo de boleto del pasajero

14. Da la bienvenida e información del viaje a los pasajeros:

• Verificando la información del viaje asignado

• Informando a los pasajeros del tiempo estimado de recorrido, las condiciones que se esperan para el viaje y lugares en los cuales realizará paradas

• Invitando a los pasajeros a que utilicen su cinturón de seguridad

• Informando a los pasajeros los servicios con los que cuenta el autobús

15. Inicia marcha del autobús a su destino:

• Verificando antes de cerrar cajuelas que no se encuentren personas dentro/cerca de las mismas

• Activando equipamiento de audio, video y clima

• Realizando maniobras para iniciar la marcha mediante el uso de las luces direccionales, intermitentes y delanteras, de acuerdo con las maniobras a realizar

16. Conduce el autobús:

• Manejando en calles y avenidas para llegar a carretera de acuerdo con el Reglamento de Tránsito vigente correspondiente

• Utilizando los espejos retrovisores, de acuerdo con las maniobras a realizar durante el recorrido

• Respetando la señalización vial y velocidad en carretera establecidas en los Reglamentos municipal, estatal y federal vigentes

• Neutralizando la caja de cambios al detenerse en semáforos/zonas de tránsito, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante

• Sincronizando los cambios de velocidad sin forzar el tren motriz durante todo su recorrido

• Circulando dentro de las revoluciones por minuto establecidas por el fabricante, sin rebasar los parámetros de operación durante todo su recorrido

• Manteniendo la distancia de seguridad con base a las condiciones adversas a la conducción durante todo su recorrido

• Utilizando las luces direccionales, intermitentes y delanteras, de acuerdo con las maniobras a realizar durante el recorrido

• Verificando el funcionamiento del autobús durante el recorrido, de acuerdo con los indicadores del tablero, □ Manteniendo la conservación del movimiento del autobús con base a las condiciones del camino

• Manteniendo las manos en el volante de acuerdo con la maniobra a realizar

17. Realiza paradas autorizadas:

• Esperando a que los usuarios asciendan/desciendan en lugares seguros

• Cerrando la(s) puerta(s) tras el ascenso y descenso

18. Llega al destino establecido:

• Informando a los pasajeros del arribo al destino establecido, Despidiendo al pasajero

• Reportando su llegada al área correspondiente

Productos:

1. La lista de verificación de las condiciones de operación del autobús requisitada:

• Indica la fecha y hora en que se llevó a cabo la revisión

• Incluye el nombre y firma del conductor que llevo a cabo la revisión

• Incluye el nombre y firma de quien recibe el reporte

• Especifica el número del autobús revisado

• Indica el kilometraje inicial del autobús

• Detalla las anomalías encontradas en la revisión del autobús

2. La lista de verificación de las condiciones del autobús durante el recorrido registrada:

• Indica la fecha y hora en que se registró

• Incluye el nombre y firma del conductor

• Incluye el nombre y firma de quien recibe el reporte

• Especifica el número del autobús

• Indica el kilometraje final del autobús

• Especifica los litros de combustible consumidos durante el recorrido

• Detalla las anomalías encontradas en el autobús

3. El formato de abastecimiento de combustible registrado:

• Indica la fecha y hora en que se registró

• Incluye el nombre y firma del conductor

• Especifica el número del autobús

• Indica el kilometraje inicial y final

• Detalla los kilómetros recorridos

• Especifica los litros de combustible abastecidos

• Incluye el rendimiento de combustible

Conocimientos:

1. Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal

• Artículos 93, 95, 108, 134,162

	2. Lectura de indicadores del tablero 3. Posiciones de las manos al volante 4. Técnicas de manejo defensivo 5. Clasificación de los señalamientos viales **Actitudes, hábitos o valores:** 1. Limpieza 2. Responsabilidad 3. Amabilidad 4. Tolerancia

Estados Unidos

California	NA
Illinois	Los solicitantes de endoso de autobús escolar (S) deben completar el plan de estudios descrito en esta sección, que se aplica a los conductores en formación que esperan operar un "autobús escolar" como se define en §383.5. No existe un número mínimo requerido de horas de instrucción para la capacitación teórica, pero el proveedor de capacitación debe cubrir todos los temas establecidos en el plan de estudios. No existe un número mínimo requerido de horas de instrucción para la capacitación de BTW, pero el proveedor de capacitación debe determinar si los conductores en formación han demostrado competencia en todos los elementos del plan de estudios de BTW. Los instructores de capacitación deben documentar la cantidad total de horas de reloj que dedica cada aprendiz de conductor para completar el plan de estudios BTW. La formación debe llevarse a cabo en un autobús escolar del mismo grupo de vehículos que el solicitante pretende conducir. La capacitación de aprobación del autobús escolar debe, como mínimo, incluir lo siguiente: INSTRUCCIÓN TEÓRICA Unidad D1.1 Zonas de peligro y uso de espejos Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación las zonas de peligro que existen alrededor del autobús escolar y las técnicas para garantizar la seguridad de quienes se encuentran alrededor del autobús. Estas técnicas incluyen el ajuste y uso correctos del espejo. Se deben analizar los tipos de espejos y su uso, así como los requisitos que se encuentran en la Norma Federal de Seguridad de Vehículos Motorizados (FMVSS) 111 (49 CFR 571.111). Los proveedores de capacitación deben enseñar a los aprendices de conductores los peligros de los "saltos rápidos". técnicas para hacerlo.

Unidad D1.2 Carga y Descarga

Esta unidad debe instruir a los conductores en formación sobre las leyes y reglamentos para cargar y descargar, así como los procedimientos requeridos para los estudiantes que esperan en una parada de autobús y cruzan la calle en una parada de autobús. Especialmente los peligros involucrados en la carga y descarga deben discutirse específicamente, incluidos los procedimientos para garantizar que la zona de peligro esté despejada y que ningún estudiante haya quedado atrapado en la puerta antes de mover el vehículo. También se debe incluir instrucción sobre el uso adecuado de las luces, los brazos de parada, las puertas de cruce y la operación segura de la puerta durante la carga y descarga; los riesgos que implica dejar a los estudiantes desatendidos en un autobús escolar; y las técnicas adecuadas para revisar el autobús en busca de niños dormidos y objetos perdidos al final de cada ruta.

Unidad D1.3 Orientación del vehículo

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación las características físicas y operativas básicas de los autobuses escolares, incluida la altura total, la longitud, el ancho, las distancias al suelo, el voladizo trasero, el peso bruto del vehículo y la clasificación del peso bruto del vehículo, los pesos de los ejes, las ruedas. y llantas, llantas, clasificaciones de llantas, espejos, ruedas direccionales, iluminación, parabrisas, limpiaparabrisas, compartimientos del motor, sistema eléctrico básico, sistemas de frenos, según corresponda, y almacenamiento de llantas de refacción. Además, los proveedores de capacitación deben instruir a los conductores en formación sobre técnicas para ajustar adecuadamente el asiento del conductor y los espejos.

Unidad D1.4 Procedimientos posteriores a un accidente

Esta unidad debe instruir a los conductores en formación sobre los procedimientos adecuados después de un accidente de autobús escolar. La instrucción debe incluir el uso de extinguidor(es), botiquín(es) de primeros auxilios, atender a los pasajeros lesionados, aseguramiento del vehículo posterior al choque, procedimientos de notificación, decisión de evacuar el autobús, recopilación de datos e interacción con las fuerzas del orden. funcionarios.

Unidad D1.5 Salida de Emergencia y Evacuación

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación su papel en la evacuación segura del autobús en caso de emergencia y la planificación para una emergencia con anticipación. La capacitación debe incluir métodos y procedimientos de evacuación adecuados, como la evacuación segura de estudiantes en viajes de campo y actividades

que solo ocasionalmente viajan en autobuses escolares y, por lo tanto, pueden no estar familiarizados con los procedimientos.

Unidad D1.6 Pasos a nivel de vías férreas y carreteras

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación los peligros que presentan los trenes y la importancia de que el conductor del autobús escolar y los estudiantes sigan estrictamente los procedimientos de cruce de ferrocarril. Se debe dar instrucción sobre los tipos de cruces, las señales y los dispositivos de advertencia, y los procedimientos y reglamentos estatales y locales para los autobuses escolares cuando cruzan los pasos a nivel de las vías del tren y las carreteras.

Unidad D1.7 Gestión de Estudiantes

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación cómo manejar el comportamiento de los estudiantes en el autobús para garantizar que se mantenga la seguridad y se respeten los derechos de los demás. Se deben discutir técnicas específicas de manejo de estudiantes, incluidas las señales de advertencia de intimidación y las técnicas para manejar el comportamiento de los estudiantes y administrar la disciplina. Los proveedores de formación deben enseñar a los conductores en formación a evitar distraerse con el comportamiento de los estudiantes mientras conducen, especialmente al cruzar las vías del tren y durante la carga y descarga.

Unidad D1.8

Consideraciones especiales de seguridad

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación las consideraciones especiales de seguridad y el equipo en las operaciones de autobuses escolares. Los temas discutidos deben incluir el uso de luces estroboscópicas, conducción con vientos fuertes, técnicas seguras de marcha atrás y prevención de colisiones con giro de cola.

Unidad D1.9 Inspecciones previas y posteriores al viaje

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación la importancia de las inspecciones previas al viaje, en ruta y posteriores al viaje; y proporcionar instrucción en técnicas para realizar tales inspecciones de autobuses como se establece en §§392.7 y 396.11, y además demostrar su capacidad para inspeccionar lo siguiente:

(1) detener los brazos,

(2) brazos cruzados,

(3) salidas de emergencia,

(4) extintores de incendios,

(5) Asientos de pasajeros,

(6) botiquines de primeros auxilios,

(7) Luces interiores, y

(8) Control de temperatura (para mantener

comodidad del pasajero).

Los proveedores de capacitación deben instruir al conductor-

aprendices en los requisitos estatales y locales, según corresponda, para la inspección del equipo del autobús escolar.

Unidad D1.10 Seguridad del autobús escolar

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación los problemas de seguridad que enfrentan los conductores de autobuses escolares. Los proveedores de capacitación también deben enseñar a los conductores en formación las posibles amenazas a la seguridad, las técnicas para prevenir y responder a las amenazas a la seguridad, cómo reconocer y denunciar conductas sospechosas y qué hacer en caso de secuestro o ataque a un autobús escolar.

Unidad D1.11 Revisiones de rutas y paradas

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación la importancia de planificar sus rutas antes de empezar a conducir para evitar distracciones en la carretera. El proveedor de capacitación también debe enseñar a los conductores en formación las técnicas para revisar rutas y paradas, así como los procedimientos estatales y locales para informar sobre peligros a lo largo de la ruta y en las paradas de autobús.

DETRÁS DEL VOLANTE: ALCANCE Y VÍA PÚBLICA

Esta unidad debe consistir en ejercicios relacionados con las habilidades básicas de control del vehículo y el dominio de las maniobras básicas. Las actividades en esta unidad se llevarán a cabo en un campo de práctica o en un camino público como se define en §380.605. El instructor debe entablar una comunicación activa con los conductores en formación durante todas las sesiones de formación activa.

Unidad D2.1 Zonas de peligro y uso de espejos

Los conductores en formación deben demostrar las técnicas necesarias para garantizar la seguridad de las personas en la zona de peligro alrededor del autobús. Los conductores en formación deben practicar el ajuste y uso de los espejos. Se muestran los tipos de espejos y su uso, y los conos utilizados para demostrar los requisitos de 49 CFR 571.111.

Unidad D2.2 Carga y Descarga

Los conductores en formación deben demostrar las técnicas de carga y descarga aprendidas en la parte teórica de la formación. Los conductores en formación deben demostrar que revisan el vehículo en busca de niños dormidos y objetos perdidos al final de la ruta.

	Unidad D2.3 Salida de emergencia y evacuación Los conductores en formación deben demostrar su papel en la evacuación segura del autobús en caso de emergencia. Unidad D2.4 Consideraciones especiales de seguridad Los conductores en formación deben demostrar técnicas seguras de marcha atrás y demostrar su capacidad para evitar choques con giro de cola utilizando puntos de referencia al realizar giros. Unidad D2.5 Inspecciones previas y posteriores al viaje Los conductores en formación deben demostrar competencia en la realización de inspecciones previas y posteriores al viaje, como se establece en §§392.7 y 396.11, y en el equipo específico del autobús escolar, como espejos, brazos de parada, brazos cruzados, brazos de emergencia. salidas, extintores, asientos de pasajeros, botiquines de primeros auxilios, luces interiores y control de temperatura. Unidad D2.6 Pasos a nivel de ferrocarril-carretera Los conductores en formación deben demostrar los procedimientos adecuados para navegar con seguridad en los pasos a nivel de ferrocarril y carretera en un autobús escolar.
Nevada	NA
Texas	Los solicitantes de endoso de autobús escolar (S) deben completar el plan de estudios descrito en esta sección, que se aplica a los conductores en formación que esperan operar un "autobús escolar" como se define en §383.5. No existe un número mínimo requerido de horas de instrucción para la capacitación teórica, pero el proveedor de capacitación debe cubrir todos los temas establecidos en el plan de estudios. No existe un número mínimo requerido de horas de instrucción para la capacitación de BTW, pero el proveedor de capacitación debe determinar si los conductores en formación han demostrado competencia en todos los elementos del plan de estudios de BTW. Los instructores de capacitación deben documentar la cantidad total de horas de reloj que dedica cada aprendiz de conductor para completar el plan de estudios BTW. La formación debe llevarse a cabo en un autobús escolar del mismo grupo de vehículos que el solicitante pretende conducir. La capacitación de aprobación del autobús escolar debe, como mínimo, incluir lo siguiente: INSTRUCCIÓN TEÓRICA Unidad D1.1 Zonas de peligro y uso de espejos Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación las zonas de peligro que existen alrededor del autobús escolar y las técnicas para garantizar la seguridad de quienes se encuentran alrededor del autobús. Estas técnicas incluyen el ajuste y uso correctos del

espejo. Se deben analizar los tipos de espejos y su uso, así como los requisitos que se encuentran en la Norma Federal de Seguridad de Vehículos Motorizados (FMVSS) 111 (49 CFR 571.111). Los proveedores de capacitación deben enseñar a los aprendices de conductores los peligros de los "saltos rápidos". técnicas para hacerlo.

Unidad D1.2 Carga y Descarga

Esta unidad debe instruir a los conductores en formación sobre las leyes y reglamentos para cargar y descargar, así como los procedimientos requeridos para los estudiantes que esperan en una parada de autobús y cruzan la calle en una parada de autobús. Especialmente los peligros involucrados en la carga y descarga deben discutirse específicamente, incluidos los procedimientos para garantizar que la zona de peligro esté despejada y que ningún estudiante haya quedado atrapado en la puerta antes de mover el vehículo. También se debe incluir instrucción sobre el uso adecuado de las luces, los brazos de parada, las puertas de cruce y la operación segura de la puerta durante la carga y descarga; los riesgos que implica dejar a los estudiantes desatendidos en un autobús escolar; y las técnicas adecuadas para revisar el autobús en busca de niños dormidos y objetos perdidos al final de cada ruta.

Unidad D1.3 Orientación del vehículo

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación las características físicas y operativas básicas de los autobuses escolares, incluida la altura total, la longitud, el ancho, las distancias al suelo, el voladizo trasero, el peso bruto del vehículo y la clasificación del peso bruto del vehículo, los pesos de los ejes, las ruedas. y llantas, llantas, clasificaciones de llantas, espejos, ruedas direccionales, iluminación, parabrisas, limpiaparabrisas, compartimientos del motor, sistema eléctrico básico, sistemas de frenos, según corresponda, y almacenamiento de llantas de refacción. Además, los proveedores de capacitación deben instruir a los conductores en formación sobre técnicas para ajustar adecuadamente el asiento del conductor y los espejos.

Unidad D1.4 Procedimientos posteriores a un accidente

Esta unidad debe instruir a los conductores en formación sobre los procedimientos adecuados después de un accidente de autobús escolar. La instrucción debe incluir el uso de extinguidor(es), botiquín(es) de primeros auxilios, atender a los pasajeros lesionados, aseguramiento del vehículo posterior al choque, procedimientos de notificación, decisión de evacuar el autobús, recopilación de datos e interacción con las fuerzas del orden. funcionarios.

Unidad D1.5 Salida de Emergencia y Evacuación

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación su papel en la evacuación segura del autobús en caso de emergencia y la planificación para una emergencia con anticipación. La capacitación debe incluir métodos y procedimientos de evacuación adecuados, como la evacuación segura de estudiantes en viajes de campo y actividades que solo ocasionalmente viajan en autobuses escolares y, por lo tanto, pueden no estar familiarizados con los procedimientos.

Unidad D1.6 Pasos a nivel de vías férreas y carreteras

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación los peligros que presentan los trenes y la importancia de que el conductor del autobús escolar y los estudiantes sigan estrictamente los procedimientos de cruce de ferrocarril. Se debe dar instrucción sobre los tipos de cruces, las señales y los dispositivos de advertencia, y los procedimientos y reglamentos estatales y locales para los autobuses escolares cuando cruzan los pasos a nivel de las vías del tren y las carreteras.

Unidad D1.7 Gestión de Estudiantes

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación cómo manejar el comportamiento de los estudiantes en el autobús para garantizar que se mantenga la seguridad y se respeten los derechos de los demás. Se deben discutir técnicas específicas de manejo de estudiantes, incluidas las señales de advertencia de intimidación y las técnicas para manejar el comportamiento de los estudiantes y administrar la disciplina. Los proveedores de formación deben enseñar a los conductores en formación a evitar distraerse con el comportamiento de los estudiantes mientras conducen, especialmente al cruzar las vías del tren y durante la carga y descarga.

Unidad D1.8

Consideraciones especiales de seguridad

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación las consideraciones especiales de seguridad y el equipo en las operaciones de autobuses escolares. Los temas discutidos deben incluir el uso de luces estroboscópicas, conducción con vientos fuertes, técnicas seguras de marcha atrás y prevención de colisiones con giro de cola.

Unidad D1.9 Inspecciones previas y posteriores al viaje

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación la importancia de las inspecciones previas al viaje, en ruta y posteriores al viaje; y proporcionar instrucción en técnicas para realizar tales inspecciones de autobuses como se establece en §§392.7 y 396.11, y además demostrar su capacidad para inspeccionar lo siguiente:

(1) detener los brazos,

(2) brazos cruzados,

(3) salidas de emergencia,

(4) extintores de incendios,

(5) Asientos de pasajeros,

(6) botiquines de primeros auxilios,

(7) Luces interiores, y

(8) Control de temperatura (para mantener

comodidad del pasajero).

Los proveedores de capacitación deben instruir al conductor-

aprendices en los requisitos estatales y locales, según corresponda, para la inspección del equipo del autobús escolar.

Unidad D1.10 Seguridad del autobús escolar

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación los problemas de seguridad que enfrentan los conductores de autobuses escolares. Los proveedores de capacitación también deben enseñar a los conductores en formación las posibles amenazas a la seguridad, las técnicas para prevenir y responder a las amenazas a la seguridad, cómo reconocer y denunciar conductas sospechosas y qué hacer en caso de secuestro o ataque a un autobús escolar.

Unidad D1.11 Revisiones de rutas y paradas

Esta unidad debe enseñar a los conductores en formación la importancia de planificar sus rutas antes de empezar a conducir para evitar distracciones en la carretera. El proveedor de capacitación también debe enseñar a los conductores en formación las técnicas para revisar rutas y paradas, así como los procedimientos estatales y locales para informar sobre peligros a lo largo de la ruta y en las paradas de autobús.

DETRÁS DEL VOLANTE: ALCANCE Y VÍA PÚBLICA

Esta unidad debe consistir en ejercicios relacionados con las habilidades básicas de control del vehículo y el dominio de las maniobras básicas. Las actividades en esta unidad se llevarán a cabo en un campo de práctica o en un camino público como se define en §380.605. El instructor debe entablar una comunicación activa con los conductores en formación durante todas las sesiones de formación activa.

Unidad D2.1 Zonas de peligro y uso de espejos

Los conductores en formación deben demostrar las técnicas necesarias para garantizar la seguridad de las personas en la zona de peligro alrededor del autobús. Los conductores en formación deben practicar el ajuste y uso de los espejos. Se muestran los tipos de espejos y su uso, y los conos utilizados para demostrar los requisitos de 49 CFR 571.111.

Unidad D2.2 Carga y Descarga

	Los conductores en formación deben demostrar las técnicas de carga y descarga aprendidas en la parte teórica de la formación. Los conductores en formación deben demostrar que revisan el vehículo en busca de niños dormidos y objetos perdidos al final de la ruta. Unidad D2.3 Salida de emergencia y evacuación Los conductores en formación deben demostrar su papel en la evacuación segura del autobús en caso de emergencia. Unidad D2.4 Consideraciones especiales de seguridad Los conductores en formación deben demostrar técnicas seguras de marcha atrás y demostrar su capacidad para evitar choques con giro de cola utilizando puntos de referencia al realizar giros. Unidad D2.5 Inspecciones previas y posteriores al viaje Los conductores en formación deben demostrar competencia en la realización de inspecciones previas y posteriores al viaje, como se establece en §§392.7 y 396.11, y en el equipo específico del autobús escolar, como espejos, brazos de parada, brazos cruzados, brazos de emergencia. salidas, extintores, asientos de pasajeros, botiquines de primeros auxilios, luces interiores y control de temperatura. Unidad D2.6 Pasos a nivel de ferrocarril-carretera Los conductores en formación deben demostrar los procedimientos adecuados para navegar con seguridad en los pasos a nivel de ferrocarril y carretera en un autobús escolar.
Washington	NA

Canadá

Alberta	El curso de cumplimiento del certificado de aptitud de seguridad es un programa que consta de 6 módulos: 1. Configuración de sus registros comerciales • Identificar por qué es importante llevar un buen registro. • Comprenda qué registros deben mantener los transportistas. • Aprenda a aplicar buenas prácticas de mantenimiento de registros que respalden el cumplimiento. 2. Requisitos del conductor • Identificar los requisitos del conductor. • Examinar las habilidades y calificaciones del conductor. • Enumere la información que debe estar en un archivo de controlador. • Desarrollar políticas y procedimientos relacionados con las calificaciones y la capacitación de los conductores, las responsabilidades, la conducta y la disciplina de los conductores. • Aprenda a mantener registros de conducción adecuados. 3. Horas de servicio En este módulo, aprenderá lo que debe hacer al contratar, capacitar y monitorear a los conductores.

	• Describa los requisitos federales y provinciales relacionados con la reducción de la fatiga del conductor y cuándo se aplica cada uno. • Identificar las limitaciones de conducción. • Identificar las provisiones para el descanso requerido y el tiempo de descanso diferido. • Comprender las reglas del ciclo de horas acumulativas. • Comprender las exenciones de las reglas de horas de servicio. • Identificar la información requerida para los libros de registro y los requisitos de mantenimiento de registros para los "conductores locales". • Describir y seguir los procedimientos para completar los libros de registro. • Describir los requisitos para los dispositivos electrónicos de registro a bordo. • Identificar las responsabilidades del transportista, incluidas las medidas proactivas y reactivas. • Comprender la aplicación y las sanciones para los transportistas y conductores. Las horas de servicio rigen los tiempos máximos de conducción y los tiempos mínimos fuera de servicio de los conductores de camiones y autobuses comerciales. Los registros de la conducción diaria y otras actividades laborales deben registrarse en un formato prescrito. Estos registros deben mantenerse y ponerse a disposición de un oficial de paz o un inspector cuando lo solicite. 4. Mantenimiento del coche • Explicar los requisitos de inspección y mantenimiento del vehículo. • Desarrolle un plan para el mantenimiento de rutina del vehículo, las inspecciones obligatorias del CVIP (Programa de Inspección de Vehículos Comerciales) y las inspecciones de viaje. • Identifique cuándo deben realizarse las inspecciones de viaje y qué deben registrar los conductores. • Explique por qué son importantes las inspecciones regulares de viaje. • Distinguir entre defectos mayores y menores. • Enumere la información que debe estar en un archivo de vehículo. 5. Prácticas de seguridad del transportista • Aprenda a desarrollar un programa de seguridad. • Aprenda cómo acceder a su propio perfil de operador en línea. • Aprenda a leer la información en el perfil del transportista. • Explique qué sucede cuando su perfil muestra que tiene problemas de seguridad. • Identifique los pasos a seguir para mejorar sus registros de seguridad. 6. Monitoreo e Intervención • Obtenga información sobre el monitoreo y la intervención de portadores en Alberta. • Obtenga información sobre qué esperar durante una auditoría. Aprenda a desarrollar un plan de acción para corregir las deficiencias.
Columbia Británica	En el capítulo 6, el módulo está enfocado a los conductores de camión para tener su licencia clase 2 y clase 4 de vehículos. Entendiendo con ello una una variedad de términos definidos por la Ley de Vehículos Motorizados y la Ley de Transporte de Pasajeros y sus reglamentos.

	Los objetivos del módulo son: • Definir los diversos tipos de vehículos de Clase 2 y Clase 4, y describir sus usos • Describir cómo manejar con seguridad situaciones comunes de manejo • Identificar y describir las regulaciones clave que se aplican • Enumerar y describir los requisitos para operar un autobús escolar Describir las consideraciones y normas especiales para conducir un vehículo de emergencia

Fuentes de información	
México	
CONOCER	CONOCER. Estándar de Competencia EC0813.01. Conducción de autobús de pasaje y turismo. Disponible en: http://conocer.gob.mx:6060/5d4b2c4c-ef1b-48b3-9bfb-174ec744d40e
Estados Unidos	
California	Departamento de Vehículos Motorizados de California https://www.dmv.ca.gov/portal/handbook/commercial-driver-handbook/section-4-transporting-passengers-safely/
Illinois	Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA). Disponible en: https://www.roe26.net/testing/bus-driver-training https://www.fmcsa.dot.gov/registration/commercial-drivers-license/drivers https://www.govinfo.gov/content/pkg/CFR-2018-title49-vol5/pdf/CFR-2018-title49-vol5-part380-appD.pdf
Nevada	Departamento de Vehículos Motorizados de Nevada https://dmv.nv.gov/cdl.htm
Texas	Administración Federal de Seguridad de Autotransportes (FMCSA). Disponible en: https://www.roe26.net/testing/bus-driver-training https://www.fmcsa.dot.gov/registration/commercial-drivers-license/drivers https://www.govinfo.gov/content/pkg/CFR-2018-title49-vol5/pdf/CFR-2018-title49-vol5-part380-appD.pdf
Washington	NA
Canadá	
Alberta	Alberta. Disponible en: https://www.alberta.ca/safety-fitness-certificate.aspx https://commercial-driver-training.511.alberta.ca https://commercial-driver-training.511.alberta.ca/module/module/1 https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/occupation/23319/AB

	https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/bus-driver/ https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/bus-driver/#certification-requirements https://alis.alberta.ca/occinfo/occupations-in-alberta/occupation-profiles/bus-driver/#certification-requirements
Columbia Británica	Job Bank, Government of Canada. Disponible en: https://www.icbc.com/driver-licensing/types-licences/Pages/Licence-classes-and-types.aspx https://www.icbc.com/driver-licensing/Documents/drive_commercial_veh_full.pdf https://www.jobbank.gc.ca/marketreport/requirements/23319/BC

CAPÍTULO IV (Parte 2)

LOS ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS LABORALES MÁS RELEVANTES PARA EL T-MEC

Tabla comparativa de similitudes y diferencias técnicas entre los estándares de competencia del CONOCER, los cuales establecen los criterios para la certificación en México, y los documentos técnicos que regulan las en EUA y Canadá.

Estándares analizados por sector productivo

Sector productivo 1. Servicios de hospedaje y preparación de alimentos y bebidas	
Estándar 1	Preparación de alimentos
Estándar 2	Prestación de servicios de hotelería
Estándar 3	Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas
Sector productivo 2. Servicios profesionales, científicos y técnicos	
Estándar 1	Servicios para corte, peinado y coloración de cabello
Estándar 2	Promoción de servicios de asistencia social
Estándar 3	Desarrollo de software/sistemas informáticos y aplicaciones web y móviles
Sector productivo 3. Manufacturas	
Estándar 1	Instalación y mantenimiento de sistemas de refrigeración y climatización
Estándar 2	Manejo de instalaciones eléctricas
Estándar 3	Fabricación de prendas de vestir - operación de máquinas de costura
Sector productivo 4. Comercio	
Estándar 1	Elaboración de productos de pastelería
Estándar 2	Venta de coches
Estándar 3	Venta de productos, mercancías y servicios de manera personalizada en piso
Sector productivo 5. Transporte	
Estándar 1	Operación del vehículo de carga articulado

Estándar 2	Operación de un taxi terrestre
Estándar 3	Conducción de autobús de pasaje y turismo

IV.6 Servicios de hospedaje y preparación de alimentos y bebidas

1) ESTÁNDARES SOBRE LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	60%	50%	55%
	Illinois	50%	50%	50%
	Nevada	40%	33%	36%
	Texas	60%	60%	60%
	Washington	40%	33%	36%
Canadá	**Alberta**	80%	80%	80%
	Columbia Británica	80%	80%	80%
Otros	**WorldSkills**	30%	40%	35%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	• Énfasis en la higiene (personal, de los alimentos y utensilios) • Considera las temperaturas adecuadas para cocinar diferentes tipos de alimentos. • Reconocimiento y almacenamiento de materia prima en estado óptimo.	•Gran énfasis en la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos •Incluye el entender y prevenir contaminación cruzada

		•No incluye principios de gastronomía más allá de lo esencial para la seguridad e higiene
Illinois	•Consideran la importancia del cuidado sobre la limpieza de los alimentos. • Consideran la importancia del cuidado sobre la manipulación de los alimentos. •Enseñan y evalúan sobre procedimientos culinarios.	• Incluye la enseñanza y evaluación de normas legales y estatales. •Enfatiza la importancia de la prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos. •Considera e instruye sobre rupturas en los riesgos de seguridad alimentaria y quejas de clientes insatisfechos.
Nevada	• Importancia de la higiene personal, de los alimentos y utensilios • Teoría de la temperatura para cocción de alimentos • Manejo correcto de diversos alimentos	• Énfasis a la limpieza y manipulación de alimentos para prevenir enfermedades • Enfoque a la seguridad alimentaria • Falta conocimiento gastronómico
Texas	• Importancia que se le otorga a la higiene, saneamiento y cuidado de los alimentos. • Enseñar y evaluar aprendizajes sobre técnicas de cuidado y uso de instrumentos de cocina para mantener la limpieza, de los instrumentos como del área de trabajo. • Incluyen indicadores de cómo debe presentarse el plato.	• La certificación de Texas busca aprender estar al pendiente de la logística del área de cocina, no tanto de hacer los platillos. • La certificación de Texas incluye el cómo supervisar a los chefs. • La certificación de Texas considera la nutrición culinaria.
Washington	• Importancia de la higiene personal, de los alimentos y utensilios • Teoría de la temperatura para cocción de alimentos • Manejo correcto de diversos alimentos	• Énfasis a la limpieza y manipulación de alimentos para prevenir enfermedades • Enfoque a la seguridad alimentaria • Falta conocimiento gastronómico
Alberta	•Buscan mantener la calidad de los alimentos, con su limpieza y cuidados. •Garantizan que se sigan las pautas de seguridad e higiene de los alimentos.	•Importancia a la creatividad, la precisión, la fuerza para levantar objetos pesados, una buena memoria, el saber

	• Evalúan la calidad, apariencia y sabor de los alimentos que se producen.	trabajar en equipo y de manera independiente •Técnicas de comunicación • Proporcionan mayor escrutinio sobre el quehacer del chef.
Columbia Británica	• Buscan mantener la calidad de los alimentos, con su limpieza y cuidados. • Garantizan que se sigan las pautas de seguridad e higiene de los alimentos. • Evalúan la calidad, apariencia y sabor de los alimentos que se producen.	•Importancia a la creatividad, la precisión, la fuerza para levantar objetos pesados, una buena memoria, el saber trabajar en equipo y de manera independiente •Técnicas de comunicación • Proporcionan mayor escrutinio sobre el quehacer del chef.
WorldSkills	• • •	• • •

2) ESTÁNDARES SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOTELERÍA

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	60%	50%	55%
	Illinois	10%	10%	10%
	Nevada	70%	80%	75%
	Texas	70%	70%	70%
	Washington	30%	30%	30%
Canadá	**Alberta**	30%	30%	30%
	Columbia Británica	30%	30%	30%

Otros	**WorldSkills**	30%	30%	30%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	•Fuerte enfoque en servicio al cliente. •Considera habilidades de comunicación y resolución de problemas. •Considera conocimientos específicos del área.	•Mayor enfoque a la seguridad. •Conocimientos específicos para situaciones de peligro como uso de drogas y armas. •Se incluye salubridad de alimentos
Illinois	•Consideran la recepción del hotel como la inducción a los servicios, adquiridos y adicionales, para la estancia del viajero. • La recepción también ejerce como el centralizador de la información. Recibe preguntas directas, quejas o sugerencias, pero también dudas del viajero. •El o la recepcionista funge como el representante del hotel, otorgando los servicios que ofrece, también ejemplificando el trato que se le da.	• Se requiere que un recepcionista esté certificado por la Oficina de Prevención de Incendios del Departamento de Bomberos. •Se dan señalamientos precisos de qué hacer ante la posible, o confirmada, presencia de fuego. •Se centraliza en la importancia que tiene el o la recepcionista como la primera probable persona en recibir la notificación de la existencia de fuego. El primer paso del protocolo.
Nevada	•Se centran en la atención al cliente. •Incluyen conocimientos y habilidades específicas del área. •Consideran habilidades básicas de gestión.	•Amplía los conocimientos del mercado. •Agrega mayores conocimientos de mercadotecnia y negocios. •Proporciona una formación con mayor rango de oportunidades.
Texas	•Consideran la recepción del hotel como la inducción a los servicios, adquiridos y adicionales, para la estancia del viajero. • La recepción también ejerce como el centralizador de la información. Recibe	• En Texas se propicia la trayectoria profesional al enseñar sobre las cómo y dónde se puede hacer carrera en hotelería y turismo. • Se prioriza el trato entre los trabajadores del hotel y el viajero. Pues es

	preguntas directas, quejas o sugerencias, pero también dudas del viajero. •El o la recepcionista funge como el representante del hotel, otorgando los servicios que ofrece, también ejemplificando el trato que se le da.	una relación que requiere de buen trato y diplomacia, pero conserva la interdependencia de satisfacer necesidades y quizás, en superar expectativas. Enfatiza la diplomacia, la comunicación asertiva y la gestión de oportunidades financieras. •Identifica la prevención y el cuidado de datos personales del viajero como de la protección de su privacidad.
Washington	•Se incluyen habilidades interpersonales y de comunicación •Énfasis en servicio al cliente •Se incluyen normas de conducta	•Contiene una visión más general al área de turismo y hotelería •Falta incluir conocimientos y habilidades específicas a las posibles funciones •Incentiva la educación continua
Alberta	•Implementación de políticas y procedimientos para las operaciones diarias. •Atención y seguimiento a las necesidades del cliente. •Comunicación profesional con el cliente y entre el equipo de trabajadores.	•Nivel gerencial. Desarrolla liderazgo y gestión. •Considera la selección de personal, supervisión de este y el desarrollo de mercadotecnia. • Desarrolla e implementa planes de negocios. Tiene relación con proveedores. Hace networking.
Columbia Británica	• Realizar tareas de recepción. • Hacer cumplir las políticas y los procedimientos. • Atender las necesidades de los clientes a través de negociaciones, en caso de que se requiera. Dar servicio de quejas o inquietudes de los clientes.	• Nivel gerencial. Desarrolla liderazgo y gestión. •Considera la selección de personal, supervisión del mismo y el desarrollo de mercadotecnia. • Desarrolla e implementa planes de negocios. Tiene relación con proveedores.

3) ESTÁNDARES SOBRE LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	40%	30%	35%
	Illinois	50%	50%	50%
	Nevada	30%	30%	30%
	Texas	50%	50%	50%
	Washington	30%	30%	30%
Canadá	**Alberta**	50%	50%	50%
	Columbia Británica	50%	50%	50%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	•Se consideran conocimientos del correcto manejo de alimentos y utensilios. •Consideran habilidades básicas de gestión. •Se incentiva un buen servicio al cliente	•Se centra en seguridad alimentaria e higiene •Las habilidades de gestión se centran en manejo de personal •Énfasis en la prevención de enfermedades y plagas
Illinois	• Garantizar que se sigan las normas de salud y seguridad. •Dar servicio al cliente. Ofrecer alimentos y bebidas a los comensales. • Atender las quejas o inquietudes de los clientes.	• Nivel gerencial. Desarrolla liderazgo y gestión. •Considera la selección de personal, supervisión del mismo y el desarrollo de mercadotecnia.

		• Desarrolla e implementa planes de negocios. Tiene relación con proveedores.
Nevada	•Incluyen habilidades para el manejo de personal. •Se consideran las buenas prácticas de la industria.	•Enfoque en sanitización e higiene. •Gran importancia a la prevención de enfermedades. •Deja como secundarias las habilidades de gestión.
Texas	• Garantizar que se sigan las normas de salud y seguridad. •Dar servicio al cliente. Ofrecer alimentos y bebidas a los comensales. • Atender las quejas o inquietudes de los clientes.	• Nivel gerencial. Desarrolla liderazgo y gestión. •Considera la selección de personal, supervisión del mismo y el desarrollo de mercadotecnia. • Desarrolla e implementa planes de negocios. Tiene relación con proveedores.
Washington	•Incluyen habilidades para el manejo de personal. •Se consideran las buenas prácticas de la industria.	•Enfoque en sanitización e higiene. •Gran importancia a la prevención de enfermedades. •Deja como secundarias las habilidades de gestión.
Alberta	• Garantizar que se sigan las normas de salud y seguridad. •Dar servicio al cliente. Ofrecer alimentos y bebidas a los comensales. • Atender las quejas o inquietudes de los clientes.	• Nivel gerencial. Desarrolla liderazgo y gestión. •Considera la selección de personal, supervisión del mismo y el desarrollo de mercadotecnia. • Desarrolla e implementa planes de negocios. Tiene relación con proveedores.
Columbia Británica	• Garantizar que se sigan las normas de salud y seguridad. •Dar servicio al cliente. Ofrecer alimentos y bebidas a los comensales.	• Nivel gerencial. Desarrolla liderazgo y gestión. •Considera la selección de personal, supervisión del mismo y el desarrollo de mercadotecnia.

	• Atender las quejas o inquietudes de los clientes.	• Desarrolla e implementa planes de negocios. Tiene relación con proveedores.

IV.7 Servicios profesionales, científicos y técnicos

1) SERVICIOS PARA CORTE, PEINADO Y COLORACIÓN DE CABELLO

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	80%	80%	80%
	Illinois	80%	80%	80%
	Nevada	70%	70%	70%
	Texas	70%	70%	70%
	Washington	80%	70%	75%
Canadá	**Alberta**	90%	90%	90%
	Columbia Británica	90%	90%	90%
Otros	**WorldSkills**	80%	80%	80%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	•Conocimientos dermatológicos y anatómicos •Técnicas específicas para las actividades a realizar	•Mayor énfasis a la prevención de enfermedades y accidentes. •Mayor número de áreas en las que desarrollarse.

	•Manejo e higiene de herramientas y el centro de trabajo •Servicio al cliente	•Se incluyen conocimientos básicos de química.
Illinois	•Higiene, limpieza y sanitización. •Cuidado de los equipos. •Detección de tipo de cuero cabelludo, sus posibles problemas, tratamientos y tipos de corte. Consultándolo con el cliente.	•Considera conocimiento de infecciones. •Incluye el ofrecimiento de servicio de uñas. • Incluye el ofrecimiento de servicios de la piel.
Nevada	•Técnicas específicas para cada actividad. •Inculca buenos manejos. •Servicio al cliente.	•Incluye mayor diversidad de servicios •Considera conocimientos químicos •Enfoque a la seguridad, prevención y manejo de infecciones y accidentes.
Texas	•Higiene, limpieza y sanitización. •Cuidado de los equipos. •Detección de tipo de cuero cabelludo, sus posibles problemas, tratamientos y tipos de corte. Consultándolo con el cliente.	•Actualizar y mantener registros de información de los clientes, como los servicios de belleza prestados. •Incluye el ofrecimiento de servicios como faciales y servicios de uñas.
Washington	•Conocimientos básicos de dermatología •Servicio al cliente •Orden, limpieza y uso correcto de herramientas. •Diseño de peinado y color.	•Gran énfasis a la seguridad, prevención de infecciones y accidentes. •Considera conocimientos químicos amplios. •Considera el uso de herramientas como la navaja.
Alberta	•Higiene, limpieza y sanitización. •Cuidado de los equipos. •Detección de tipo de cuero cabelludo, sus posibles problemas, tratamientos y tipos de corte. Consultándolo con el cliente.	• El respeto, la profesionalidad, el trabajo en equipo, el tacto, la discreción y la creatividad son cualidades personales importantes. •Considera desarrollar un plan de trabajo. •No se especifican los modos de uso de los equipos o los tratamientos. Aunque de manera general presentan las similitudes en los tipos.
Columbia Británica	•Higiene, limpieza y sanitización. •Cuidado de los equipos.	• El respeto, la profesionalidad, el trabajo en equipo, el tacto, la discreción y la

	•Detección de tipo de cuero cabelludo, sus posibles problemas, tratamientos y tipos de corte. Consultándolo con el cliente.	creatividad son cualidades personales importantes. •Considera desarrollar un plan de trabajo. •No se especifican los modos de uso de los equipos o los tratamientos. Aunque de manera general presentan las similitudes en los tipos.
WorldSkills	•Buenas prácticas y servicio al cliente •Técnicas de diseño y color •Conocimientos básicos de dermatología	•Gran diversidad de actividades a realizar. •Incluye técnicas de comunicación y presentación para tranquilidad del cliente. •Ahonda en conocimientos científicos y de seguridad.

2) PROMOCIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	50%	40%	45%
	Illinois	80%	80%	80%
	Nevada	60%	50%	55%
	Texas	60%	60%	60%
	Washington	30%	20%	25%
Canadá	**Alberta**	60%	60%	60%
	Columbia Británica	60%	60%	60%
Otros	**WorldSkills**	80%	80%	80%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	•Importancia a las buenas prácticas •Recalcan la importancia de llevar orden y bitácoras de forma correcta •Cómo tratar al cliente de acuerdo con las diferentes situaciones	•Mayor atención a temas legales •Incluye habilidades clínicas y psicológicas •Énfasis en la ética profesional
Illinois	•Busca entender y ayudar a la comunidad vulnerabilizada. •Pueden trabajar para instituciones o para sí mismos. •Actúan como defensores de la comunidad con la que trabajan.	•Hay dos categorías de trabajador como servicio social. Una requiere licenciatura la otra maestría. Además de solicitar examen clínico y horas de experiencia. •Especifica que el trabajador social identifique indicadores y dinámicas de: abuso y negligencia; efectos de abuso físico, sexual y psicológico en individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades; e impacto de explotación. •No menciona programas como Plan de Trabajo, como en México.
Nevada	•Manejo de grupos de acuerdo con sus características. •Manejo de reportes y bitácoras. •Metodologías grupales.	•Profundiza en conocimientos de sociología y psicología. •Importancia a situaciones de crisis. •Énfasis en ética profesional.
Texas	•Identifican los servicios necesarios, requeridos para darles un tratamiento. •Preparan un cronograma para la prestación de servicios. • Redactar informes de resultados de evaluación.	•El estándar mexicano refiere actividades de trabajo grupal, mientras que el texano menciona teorías específicas como: intervenciones basadas en evidencia y entrenamiento de habilidades. •Los trabajadores texanos están capacitados para realizar diagnósticos de salud mental y evaluación psicosocial.

		•Hay tendencia de que los trabajadores texanos trabajen más con individuos y grupos pequeños, que con comunidades.
Washington	•Metodologías grupales. •Manejo de reportes y bitácoras. •Ética profesional.	•Enfoque clínico. •Técnicas de psicoterapia. •Conocimientos de psicología y desarrollo humano.
Alberta	•Identifican, diagnostican y realizan actividades que resuelven problemáticas sociales de ciertas comunidades. •Actúan como defensores de la comunidad con la que trabajan. •Presentan resultados cualitativos de la promoción del servicio de asistencia social	•El estándar en México permite que en el Plan de Trabajo se aborden temas que en Alberta se desglosan en diferentes rubros. Como: planificar programas de asistencia a clientes; remitir a los clientes a agencias que brindan asistencia financiera, asistencia legal, vivienda, tratamiento médico y otros servicios; investigar casos de abuso o negligencia infantil y tomar medidas protectoras autorizadas cuando sea necesario; y/o, proporcionar servicios de mediación y evaluaciones psicosociales. •En Alberta se propicia trabajos con personas individuales y en pequeños grupos, para entrevistas, terapias y/o asesorías. • En Alberta se busca desarrollar trabajo de investigación y divulgación. Ya sea al dar consultas al gobierno, al área educativa o a empresas privadas. Además de publicar textos, artículos e investigaciones.
Columbia Británica	•Identifican, diagnostican y realizan actividades que resuelven problemáticas sociales de ciertas comunidades. •Actúan como defensores de la comunidad con la que trabajan.	•El estándar en México permite que en el Plan de Trabajo se aborden temas que en Alberta se desglosan en diferentes rubros. Como: planificar programas de asistencia a clientes; remitir a los clientes

	•Presentan resultados cualitativos de la promoción del servicio de asistencia social	a agencias que brindan asistencia financiera, asistencia legal, vivienda, tratamiento médico y otros servicios; investigar casos de abuso o negligencia infantil y tomar medidas protectoras autorizadas cuando sea necesario; y/o, proporcionar servicios de mediación y evaluaciones psicosociales. •En Alberta se propicia trabajos con personas individuales y en pequeños grupos, para entrevistas, terapias y/o asesorías. • En Alberta se busca desarrollar trabajo de investigación y divulgación. Ya sea al dar consultas al gobierno, al área educativa o a empresas privadas. Además de publicar textos, artículos e investigaciones.
WorldSkills	•Técnicas de comunicación con los clientes. •Conducta profesional. •Técnicas de resolución de conflictos.	•Enfocado a la salud. •Amplía conocimientos de comunicación y negociación. •Conocimientos básicos de salud y leyes.

3) DESARROLLO DE SOFTWARE/SISTEMAS INFORMÁTICOS Y APLICACIONES WEB Y MÓVILES

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	NA	NA	NA
	Illinois	30%	30%	30%

	Nevada	NA	NA	NA
	Texas	90%	90%	90%
	Washington	NA	NA	NA
Canadá	**Alberta**	90%	90%	90%
	Columbia Británica	90%	90%	90%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
	México	
California	No existe estándar para este rubro. Existen diferentes certificaciones independientes.	• • •
Illinois	No existe estándar para este rubro. Existen diferentes certificaciones independientes.	• • •
Nevada	No existe estándar para este rubro. Existen diferentes certificaciones independientes.	• • •
Texas	•Analizar las necesidades de los usuarios y desarrollar soluciones de software. •Tiene conocimientos de diseño, construcción y mantenimiento de software. •Conocimientos también de calidad de software.	•Considera el trabajo, individual o coordinado, del desarrollo de bases de datos. •El estándar mexicano prioriza la comunicación con el cliente para entender lo que necesita, lo que quiere y lo que puede sostener. •El estándar mexicano desglosa varios registros donde se estipulan los acuerdos y las entregas con el cliente.
Washington	No existe estándar para este rubro. Existen diferentes certificaciones independientes.	• • •

Alberta	• Escribir, modificar, integrar y probar código de software. • Identificar y comunicar problemas técnicos, procesos y soluciones. • Preparar informes, manuales y otra documentación sobre el estado, operación y mantenimiento del software.	•El estándar mexicano prioriza la comunicación con el cliente para entender lo que necesita, lo que quiere y lo que puede sostener. • El estándar mexicano desglosa varios registros sobre el quehacer del desarrollador del software. • El estándar mexicano desglosa varios registros donde se estipulan los acuerdos y las entregas con el cliente.
Columbia Británica	• Escribir, modificar, integrar y probar código de software. • Identificar y comunicar problemas técnicos, procesos y soluciones. • Preparar informes, manuales y otra documentación sobre el estado, operación y mantenimiento del software.	•El estándar mexicano prioriza la comunicación con el cliente para entender lo que necesita, lo que quiere y lo que puede sostener. • El estándar mexicano desglosa varios registros sobre el quehacer del desarrollador del software. • El estándar mexicano desglosa varios registros donde se estipulan los acuerdos y las entregas con el cliente.
WorldSkills	•Considera diferentes lenguajes de programación. •Enfoque a aplicaciones para teléfonos inteligentes. •Incluye el proceso del desarrollo completo del proyecto.	•Incluye conocimientos de marketing. •Considera la ética y buenas prácticas. •Conocimientos más extensos de interfaz, datos y gestión.

IV.8 Manufacturas

1) INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	100%	90%	95%
	Illinois	80%	80%	80%
	Nevada	70%	60%	65%
	Texas	95%	95%	95%
	Washington	80%	80%	80%
Canadá	**Alberta**	95%	95%	95%
	Columbia Británica	95%	95%	95%
Otros	**WorldSkills**	80%	70%	75%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	•Conocimientos básicos de electricidad. •Considera instalación, mantenimiento y reparación. •Seguimiento de especificaciones técnicas.	•Mayor énfasis en el correcto uso del equipo de protección. •Incluye cálculo de costos. •Seguridad.
Illinois	•Prioriza la seguridad. •Es necesario el conocimiento específico para comprender manuales y hacer uso correcto del equipo. •Se requiere conocimiento y aplicación de leyes físicas.	•Enfocado a la instalación de una zona residencial. Enfatiza la importancia de realizar mediciones. •Refieren de protocolos y otros procesos de calidad, como al mencionar los rendimientos del OEM, el Manual D de ACCA, o que se calificará para Energy Star v 3.0. •No menciona formatos o formularios por llenar. Tampoco menciona sobre dar

		mantenimiento o servicio. Sino solo instalación.
Nevada	•Incluye conocimientos para sistemas residenciales. •Conocimientos de electricidad. •Contempla conocimientos de tuberías y aislantes.	•Enfoque más especializado y técnico. •Incluye conocimientos en más áreas de posible actividad. •Incluye sistemas comerciales e industriales.
Texas	•Contempla las regulaciones y reglamentos para garantizar la seguridad. •Contempla la instalación, revisión de fallas, puesta en marcha, reparación y dar servicio. •Considera la lectura de la simbología necesaria, el conocimiento de la física como en la aplicación de la electricidad y llenar formularios para el seguimiento detallado del trabajo.	•Menciona como pasos a seguir el medir, cortar, enroscar, etcétera. Que quizás esté incluido en el proceso mexicano, pero no se detalla como paso particular. •Considera el uso de sistemas de purificación de luz ultravioleta que no se especifica en el estándar mexicano si se usa o no. •Menciona el supervisar e instruir a otros.
Washington	•Conocimientos de electricidad. •Conocimiento de diferentes sistemas y mecanismos.	•Amplía los conocimientos en electricidad. •Mayor énfasis en la seguridad. •Incluye leyes y normas locales.
Alberta	•Son responsables de la instalación, puesta en marcha, mantenimiento y dar servicio. •Estar al pendiente de los equipos, para sus uso y seguridad de ellos mismos y de los demás. •Necesitan entender la simbología para leer los folletos correspondientes.	•Se consideran formatos específicos que quizás en México también se contemplen. Y, si no, probablemente son pocos requisitos. •En general, las similitudes son mayores, solo que en Canadá detallan más en la explicación y en la categorización de las tareas y habilidades. •En general, los RSE enumeran habilidades específicas antes de las habilidades propias del estándar.
Columbia Británica	•Son responsables de la instalación, puesta en marcha, mantenimiento y dar servicio.	•Se consideran formatos específicos que quizás en México también se contemplen.

	•Estar al pendiente de los equipos, para sus uso y seguridad de ellos mismos y de los demás. •Necesitan entender la simbología para leer los folletos correspondientes.	Y, si no, probablemente son pocos requisitos. •En general, las similitudes son mayores, solo que en Canadá detallan más en la explicación y en la categorización de las tareas y habilidades. •En general, los RSE enumeran habilidades específicas antes de las habilidades propias del estándar.
WorldSkills	•Conocimientos de electricidad. •Correcto uso de herramientas y equipo. •Contempla diferentes sistemas y mecanismos.	•Énfasis en seguridad y riesgos. •Contempla protección ambiental. •Técnicas de administración del tiempo.

2) MANEJO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	80%	80%	80%
	Illinois	85%	85%	85%
	Nevada	70%	70%	70%
	Texas	70%	70%	70%
	Washington	70%	60%	65%
Canadá	**Alberta**	75%	75%	75%
	Columbia Británica	75%	75%	75%
Otros	**WorldSkills**	75%	60%	67%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
	México	
California	•Comprensión y determinación de requisitos. •Incluye instalación, mantenimiento y reparación. •Contempla conocimientos de seguridad y prevención de accidente.	•No enfatiza la creación de reportes. •No contempla otros elementos que pueden incidir en la electricidad.
Illinois	• En general, el proceso es el mismo. •También se considera su trabajo en diferentes lugares, es decir, no se acotan a algo. •Dentro de su trabajo implica el conocimiento de cables, transformadores, planos y las leyes de electricidad.	•Requieren tener 4 años de experiencia como aprendiz, poseer un diploma de escuela secundaria, tener al menos 18 años, enviar una solicitud y pagar una tarifa. •En específico menciona tener conocimientos sobre ser electricista de ascensores. •Hace referencia a las Regulaciones de OSHA, que son lineamientos de protección por el alto índice de fallecimientos ocasionados por trabajadores que se electrocutan.
Nevada	•Seguridad y prevención. •Contempla el uso de pruebas. •Correcto uso del equipo y herramientas.	•Contempla códigos eléctricos y de construcción. •Incluye políticas del negocio •Considera procedimientos más especializados.
Texas	•Mantener la licencia de electricista o tarjeta de identificación vigente para cumplir con las regulaciones gubernamentales. Implicaría mantener vigente el estándar. • Se considera al electricista en una gama de actividades, como los que: planifican,	• El programa de certificación NCPCCI consiste en un examen basado en computadora y un conjunto de requisitos de educación continua de recertificación que deben completarse dentro de un período de tres años después de la certificación inicial.

	diseñan, ensamblan, instalan, modifican, reparan, inspeccionan, verifican, ponen en marcha, conectan, operan, mantienen y desmantelan sistemas eléctricos. • En general, el proceso es el mismo.	•Estipula actividades obligatorias que quizás México también contemple, pero no se especifica en el estándar, como: construir o fabricar piezas, utilizando herramientas manuales, de acuerdo con las especificaciones; fijar pequeñas cajas de metal o plástico a las paredes para alojar interruptores o enchufes eléctricos. Realice tareas físicamente exigentes, como cavar zanjas para colocar conductos o mover o levantar objetos pesados; y, proporcionar asistencia durante emergencias al operar reflectores o generadores, colocar bengalas o conducir los vehículos necesarios. •Estipulan como obligatorio que el electricista tiene que saber enseñar y saber persuadir. Además de entregar un boceto sobre la obra que se llevará a cabo. Ya que es una certificación dirigida a inspectores.
Washington	•Considera seguridad y prevención de accidentes. •Comprensión y determinación de requisitos. •Correcto uso de equipos y herramienta.	•Contempla extensas situaciones especiales y de emergencia. •Conocimientos de leyes locales. •Contempla conocimientos comerciales.
Alberta	•Se considera al electricista en una gama de actividades, como los que: planifican, diseñan, ensamblan, instalan, modifican, reparan, inspeccionan, verifican, ponen en marcha, conectan, operan, mantienen y desmantelan sistemas eléctricos. •Pueden trabajar por cuenta propia o empleados por contratistas eléctricos, servicios públicos y departamentos de	•Canadá en su RSE es muy detallado en los desempeños, riesgos, recursos materiales, intelectuales, habilidades y actitudinales que requiere el trabajador. Se está considerando un porcentaje de diferencia por la falta de evidencia, más que evidencia de falta. •Se requiere saber sobre jurisdicción, reglamentación, y lenguaje

	operaciones y mantenimiento de varias instalaciones y municipios. •En general, el proceso es el mismo.	arquitectónico, eléctrico y civil que sea propio de la cultura canadiense. Consideran un grado considerable de riesgo de trabajo. •No se relaciona con otro sistema de calidad, como en México que está en similitud con la NOM-017-STPS-2008.
Columbia Británica	•Se considera al electricista en una gama de actividades, como los que: planifican, diseñan, ensamblan, instalan, modifican, reparan, inspeccionan, verifican, ponen en marcha, conectan, operan, mantienen y desmantelan sistemas eléctricos. •Pueden trabajar por cuenta propia o empleados por contratistas eléctricos, servicios públicos y departamentos de operaciones y mantenimiento de varias instalaciones y municipios. •En general, el proceso es el mismo.	•Canadá en su RSE es muy detallado en los desempeños, riesgos, recursos materiales, intelectuales, habilidades y actitudinales que requiere el trabajador. Se está considerando un porcentaje de diferencia por la falta de evidencia, más que evidencia de falta. •Se requiere saber sobre jurisdicción, reglamentación, y lenguaje arquitectónico, eléctrico y civil que sea propio de la cultura canadiense. Consideran un grado considerable de riesgo de trabajo. •No se relaciona con otro sistema de calidad, como en México que está en similitud con la NOM-017-STPS-2008.
WorldSkills	•Seguridad y prevención de accidentes. •Elaboración de informes y reportes. •Uso correcto de equipos y herramientas.	•Conocimiento de la legislación. •Técnicas de planificación. •Atención al cliente.

3) FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR - OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE COSTURA

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General

México				
Estados Unidos	**California**	0%	0%	0%
	Illinois	20%	20%	20%
	Nevada	NA	NA	NA
	Texas	NA	NA	NA
	Washington	NA	NA	NA
Canadá	**Alberta**	85%	85%	85%
	Columbia Británica	85%	85%	85%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California		•La certificación existente en la rama es para empleadores, incluye conocimiento de leyes y administración.
Illinois	•Ser responsable del cuidado de las máquinas, lo que implica identificar y reportar a tiempo cualquier falla. •Estar al pendiente de las mediciones correspondientes, lo que implica verificar la calibración del equipo de prueba. •Explicar el funcionamiento, la configuración y las pruebas de la maquinaria.	•La principal diferencia es que la certificación en Illinois contempla más áreas que el estándar mexicano. Es decir, la similitud entre ambos apenas cubre una parte de todo lo solicitado por Illinois. •Illinois le pondera con gran importancia a todo aquello relacionado con la seguridad, tanto de las máquinas, el empleado y el área de trabajo. •Se enfatiza procesos de administración y comunicación a través e de formularios que deben de ser llenados. Tanto para el cuidado de las máquinas, seguimiento del trabajo, como para las auditorias.
Nevada	NA	NA

Texas	•Ambos requieren interés, cierto conocimiento y habilidad en el uso de máquinas. •Dentro de sus desempeños se encuentra la limpieza, mantenimiento y supervisión de las condiciones de las máquinas. •Comprender los procesos que requiere la fabricación de la vestimenta.	• El estándar en México se acota al uso de las máquinas Overlock. •La certificación de Texas contempla el saber sobre la corrosión, algo que no lo incluye el estándar mexicano. •En Texas se contempla la administración y la gestión, es decir, el conocimiento de los principios comerciales y de gestión involucrados en la planificación estratégica, la asignación de recursos, el modelado de recursos humanos, la técnica de liderazgo, los métodos de producción y la coordinación de personas y recursos.
Washington	NA	NA
Alberta	•Ambos requieren interés, cierto conocimiento y habilidad en el uso de máquinas. •Dentro de sus desempeños se encuentra la limpieza, mantenimiento y supervisión de las condiciones de las máquinas. •Comprender los procesos que requiere la fabricación de la vestimenta.	•El estándar en México se acota al uso de las máquinas Overlock. •En vez de estar enfocados, por ejemplo, en las condiciones de los dientes de la máquina Overlock, el maquinista de Canadá opera una variedad de máquinas para blanquear, teñir, recubrir o dar acabado a telas, hilos, hilados u otros productos textiles. •El maquinista de Canadá hace uso de máquinas configuradas, y que él mismo configura, para trabajar con diferentes materiales, no solo telas, sino también pieles de animales.
Columbia Británica	•Ambos requieren interés, cierto conocimiento y habilidad en el uso de máquinas.	•El estándar en México se acota al uso de las máquinas Overlock. •En vez de estar enfocados, por ejemplo, en las condiciones de los dientes de la

	•Dentro de sus desempeños se encuentra la limpieza, mantenimiento y supervisión de las condiciones de las máquinas. •Comprender los procesos que requiere la fabricación de la vestimenta.	máquina Overlock, el maquinista de Canadá opera una variedad de máquinas para blanquear, teñir, recubrir o dar acabado a telas, hilos, hilados u otros productos textiles. •El maquinista de Canadá hace uso de máquinas configuradas, y que él mismo configura, para trabajar con diferentes materiales, no solo telas, sino también pieles de animales.

IV.9 Comercio

1) ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California***	20%	20%	20%
	Illinois	90%	90%	90%
	Nevada	NA	NA	NA
	Texas	90%	90%	90%
	Washington*	20%	20%	20%
Canadá	**Alberta**	90%	90%	90%
	Columbia Británica	90%	90%	90%

*Estos porcentajes sólo reflejan las coincidencias con la certificación en manejo de alimentos. No se puede calcular con certificaciones de panaderos ya que existen decenas distintas.

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	•Conocimientos de salubridad y sanitización. •Conocimientos básicos de química.	•Enfoque a la prevención de enfermedades y contaminación alimentaria. •La certificación es sólo para seguridad alimentaria, no incluye los conocimientos necesarios del oficio. •Hay decenas de certificados independientes en el área, son voluntarios.
Illinois	•Buscan mantener la calidad de los alimentos, con su limpieza y cuidados. • Garantizan que se sigan las pautas de seguridad e higiene de los alimentos. • Evalúan la calidad, apariencia y sabor de los alimentos que se producen.	•Illinois incluye tareas administrativas como: coordinar entregas de panadería; solicitar o recibir suministros o equipos; y preparar o mantener registros de inventario o producción. • Illinois incluye el operar máquinas rebanadoras o envolvedoras. •Illinois incluye desarrollar nuevas recetas para productos horneados.
Nevada	NA	•Cada institución prepara la certificación con los temas de interés y enfoque único, no hay homologación ni colaboración.
Texas	•Buscan mantener la calidad de los alimentos, con su limpieza y cuidados. • Garantizan que se sigan las pautas de seguridad e higiene de los alimentos. • Evalúan la calidad, apariencia y sabor de los alimentos que se producen.	•Texas incluye tareas administrativas como: coordinar entregas de panadería; solicitar o recibir suministros o equipos; y preparar o mantener registros de inventario o producción. •Texas incluye el operar máquinas rebanadoras o envolvedoras. • Texas incluye desarrollar nuevas recetas para productos horneados.

Washington	•Conocimientos de salubridad y sanitización. •Conocimientos básicos de química.	•Enfoque a la prevención de enfermedades y contaminación alimentaria. •La certificación es sólo para seguridad alimentaria, no incluye los conocimientos necesarios del oficio. •Hay decenas de certificados independientes en el área.
Alberta	•Buscan mantener la calidad de los alimentos, con su limpieza y cuidados. • Garantizan que se sigan las pautas de seguridad e higiene de los alimentos. • Evalúan la calidad, apariencia y sabor de los alimentos que se producen.	•La certificación canadiense incluye productos fermentados y helados. • La certificación canadiense incluye conocimiento de reglamentos jurisdiccionales de salud y seguridad para operaciones de alimentos. Y certificaciones o reglamentos afines. • La certificación canadiense incluye conocimiento de microbiología básica de los alimentos.
Columbia Británica	•Buscan mantener la calidad de los alimentos, con su limpieza y cuidados. • Garantizan que se sigan las pautas de seguridad e higiene de los alimentos. • Evalúan la calidad, apariencia y sabor de los alimentos que se producen.	•La certificación canadiense incluye productos fermentados y helados. • La certificación canadiense incluye conocimiento de reglamentos jurisdiccionales de salud y seguridad para operaciones de alimentos. Y certificaciones o reglamentos afines. • La certificación canadiense incluye conocimiento de microbiología básica de los alimentos.
WorldSkills	•Uso correcto de materias y herramientas. •Métodos de producción y almacenamiento. •Seguridad e higiene.	•Incluye diseño y consideraciones dietéticas. •Considera la sostenibilidad y minimización de residuos. •Mayor gama de productos elaborados.

2) VENTA DE COCHES

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	0%	0%	0%
	Illinois	95%	95%	95%
	Nevada	0%	0%	0%
	Texas	95%	95%	95%
	Washington	30%	20%	25%
Canadá	**Alberta**	95%	95%	95%
	Columbia Británica	95%	95%	95%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	NA	•La certificación es sólo un permiso para ejercer, no incluye conocimientos del oficio.
Illinois	•Consideran la relación vendedor y cliente. Desarrolla y mantiene un conocimiento completo de los productos, accesorios, precios y características clave actuales y escucha las necesidades de los clientes, responde a las preguntas de los clientes y brinda recomendaciones • Brinda asesoramiento sobre el tipo de coche y ayudar en su exhibición.	•Se requiere tramitar la Licencia de distribuidor de Illinois a través del Secretario de estado de illinois. •Considera y reconoce los riesgos de seguridad y los robos. Sabe cómo prevenir o manejar estas situaciones. • Limpia estantes, mostradores y mesas. Además de estimar el costo de reparación o alteración de la mercancía.

	• Administrativa. Mantiene registros de ventas para el control de inventario y preparar contratos de venta.	
Nevada	NA	•La certificación es sólo un permiso para ejercer, no incluye conocimientos del oficio.
Texas	•Consideran la relación vendedor y cliente. Desarrolla y mantiene un conocimiento completo de los productos, accesorios, precios y características clave actuales y escucha las necesidades de los clientes, responde a las preguntas de los clientes y brinda recomendaciones • Brinda asesoramiento sobre el tipo de coche y ayudar en su exhibición. • Administrativa. Mantiene registros de ventas para el control de inventario y preparar contratos de venta.	•Se requiere tramitar la Licencia de distribuidor de Texas a través del Secretario de estado de Texas •Considera y reconoce los riesgos de seguridad y los robos. Sabe cómo prevenir o manejar estas situaciones. • Limpia estantes, mostradores y mesas. Además de estimar el costo de reparación o alteración de la mercancía.
Washington	•Relación concesionario – cliente. •Papeleo para ventas.	•Se centra en el desarrollo del negocio. •Legislatura local. •Contempla los requisitos del negocio y local comercial.
Alberta	• Brindar asesoramiento sobre el tipo de coche y ayudar en su exhibición. •Servicio al cliente. Saludar a los clientes y discutir el tipo, la calidad y la cantidad de mercancías o servicios que se buscan para comprar, alquilar o arrendar •Administrativa. Mantener registros de ventas para el control de inventario y preparar contratos de venta.	•El estándar mexicano desglosa detalladamente la relación entre vendedor y cliente desde su encuentro en redes sociales o vía telefónica. • El estándar mexicano contempla resolución a quejas, dudas o inquietudes. •En Alberta considera el saber operar la caja registradora.
Columbia Británica	•Consideran la relación vendedor y cliente. Los deberes generalmente incluyen saludar a los clientes y desarrollar	•Considera venta de autos nuevos y usados.

	relaciones sólidas; desarrollar y mantener un conocimiento completo de los productos, accesorios, precios y características clave actuales y escuchar las necesidades de los clientes, responder a las preguntas de los clientes y brindar recomendaciones para vehículos nuevos y usados. •Documentación. La persona es responsable de todos los trámites de documentación, control del vehículo antes de la entrega del cliente y preparación para el proceso de entrega; manejar las quejas de los clientes y garantizar una alta satisfacción del cliente. • Administrativa. Mantener registros de ventas para el control de inventario y preparar contratos de venta.	•El vendedor promueve y vende ventas de fabricantes y concesionarios • El vendedor es quien hace las llamadas de prospección y el seguimiento con el cliente dentro de las pautas del concesionario.

3) VENTA DE PRODUCTOS, MERCANCÍAS Y SERVICIOS DE MANERA PERSONALIZADA EN PISO

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	NA	NA	NA
	Illinois*	80%	80%	80%
	Nevada	NA	NA	NA
	Texas	NA	NA	NA
	Washington	NA	NA	NA

Canadá	**Alberta**	85%	85%	85%
	Columbia Británica	90%	90%	90%

*Se tomó en cuenta la certificación más popular, aunque existen decenas y no hay homologación entre ellas

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	NA	Existen decenas de certificaciones con diferentes currículums independientes. No hay homologación ni regulación alguna.
Illinois	• Dispone del material y equipo de trabajo para la venta. Planifica y monta exhibiciones comerciales. • Aborda al cliente para la venta de productos, mercancías y servicios. Enfatiza la relación con el cliente. • Mantiene registros de inventario de accesorios, productos o elementos de exhibición.	•Promueve el cuidado de sí mismo como el aspecto profesional. •Enseña el impacto en la economía, el ciclo del consumidor minorista. Busca desarrollar habilidades matemáticas para realizar transacciones de ventas. •Enseña prevención de pérdidas y procura un lugar seguro.
Nevada	NA	Existen decenas de certificaciones con diferentes currículums independientes. No hay homologación ni regulación alguna.
Texas	• Dispone del material y equipo de trabajo para la venta. Planifica y monta exhibiciones comerciales. • Aborda al cliente para la venta de productos, mercancías y servicios. Enfatiza la relación con el cliente. • Mantiene registros de inventario de accesorios, productos o elementos de exhibición.	•Promueve el cuidado de sí mismo como el aspecto profesional. •Enseña el impacto en la economía, el ciclo del consumidor minorista. Busca desarrollar habilidades matemáticas para realizar transacciones de ventas. •Enseña prevención de pérdidas y procura un lugar seguro.

Washington	NA	Existen decenas de certificaciones con diferentes currículums independientes. No hay homologación ni regulación alguna.
Alberta	•Aborda al cliente para la venta de productos, mercancías y servicios. •Asiste al cliente para la venta de productos, mercancías y servicios. •Informa al cliente sobre ofertas, promociones, productos nuevos de su departamento y servicios adicionales.	•Alberta enseña marketing digita. •Alberta enseña habilidades interpersonales y comportamiento del comprador. •Alberta enseña cuestiones legales y éticas.
Columbia Británica	• Dispone del material y equipo de trabajo para la venta. Crean los escaparates. •Asiste al cliente para la venta de productos, mercancías y servicios. •Informa al cliente sobre ofertas, promociones, productos nuevos de su departamento y servicios adicionales.	•Enfatiza la relación con el cliente. El profesional de ventas exigente entiende que no se trata tanto de lo que hace, sino de "cómo" lo hace. • Considera perfiles de vendedor como: comunicadores carismáticos, enérgicos y fuertes, motivados por los resultados y dispuestos a ponerse en primera línea. •Enseñan el proporcionar un valor excepcional al cliente.

IV.10 Transporte

1) OPERACIÓN DEL VEHÍCULO DE CARGA ARTICULADO

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
	California*	50%	50%	50%

Estados Unidos	**Illinois**	20%	20%	20%
	Nevada*	50%	50%	50%
	Texas	20%	20%	20%
	Washington	NA	NA	NA
Canadá	**Alberta**	98%	98%	98%
	Columbia Británica	98%	98%	98%
Otros	**WorldSkills**	50%	20%	35%

*Tomando en cuenta la licencia comercial como lo más cercano a una certificación.

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	NA	NA
Illinois	• Se requiere de un tipo de licencia especial. • En ambos se considera la responsabilidad del cuidado de la mercancía que se transporta. Llamándolo como el embalaje. •Responsabilizan al conductor del cuidado y consideraciones de seguridad sobre el transporte, la trasportación del material y sobre el trayecto.	•El endoso HM prioriza de manera significativa la seguridad y el conocimiento de peligros adyacentes. •Proporciona a los empleados de materiales peligrosos un estudio detallado de los requisitos de las reglamentaciones aplicables a la(s) función(es) de las que la persona es responsable • La capacitación en seguridad cubre los peligros que presentan los materiales peligrosos, el manejo seguro, la información de respuesta a emergencias y los métodos y procedimientos para evitar accidentes. La capacitación que cumpla con las reglamentaciones de EPA y OSHA puede ser aceptable para cumplir con las HMR. Se requiere que todos los

		empleados de materiales peligrosos tengan capacitación en seguridad.
Nevada	NA	NA
Texas	• Se requiere de un tipo de licencia especial. • En ambos se considera la responsabilidad del cuidado de la mercancía que se transporta. Llamándolo como el embalaje. •Responsabilizan al conductor del cuidado y consideraciones de seguridad sobre el transporte, la trasportación del material y sobre el trayecto.	•El endoso HM prioriza de manera significativa la seguridad y el conocimiento de peligros adyacentes. •Proporciona a los empleados de materiales peligrosos un estudio detallado de los requisitos de las reglamentaciones aplicables a la(s) función(es) de las que la persona es responsable • La capacitación en seguridad cubre los peligros que presentan los materiales peligrosos, el manejo seguro, la información de respuesta a emergencias y los métodos y procedimientos para evitar accidentes. La capacitación que cumpla con las reglamentaciones de EPA y OSHA puede ser aceptable para cumplir con las HMR. Se requiere que todos los empleados de materiales peligrosos tengan capacitación en seguridad.
Washington	NA	NA
Alberta	•Se requiere de un tipo de licencia especial. •En ambos se considera la responsabilidad del cuidado de la mercancía que se transporta. •Se incluye en el proceso del cuidado de la mercancía el subir los productos, ordenarlos, llevarlo, bajarlos y entregarlos.	•En Canadá se consideran dos formularios: uno donde se establezca una lista de cotejo que ayude a preparar conocimientos de embarque, facturas y otros documentos de envío; y, uno que ayude a mantener un sistema interno de seguimiento de registros. • El estándar mexicano comprende más aspectos que el chofer debe de realizar, como el cuidado del camión.

		•Así como incluir en las responsabilidades del chofer: el supervisar a los manipuladores de materiales y ayudantes; pegar información de identificación e instrucciones de envío en los envíos; y, pagar y recibir pagos por bienes. En el estándar mexicano no lo especifica, aunque es posible que en el desempeño de la cotidianeidad se haga.
Columbia Británica	•Se requiere de un tipo de licencia especial. •En ambos se considera la responsabilidad del cuidado de la mercancía que se transporta. •Se incluye en el proceso del cuidado de la mercancía el subir los productos, ordenarlos, llevarlo, bajarlos y entregarlos.	•En Canadá se consideran dos formularios: uno donde se establezca una lista de cotejo que ayude a preparar conocimientos de embarque, facturas y otros documentos de envío; y, uno que ayude a mantener un sistema interno de seguimiento de registros. • El estándar mexicano comprende más aspectos que el chofer debe de realizar, como el cuidado del camión. •Así como incluir en las responsabilidades del chofer: el supervisar a los manipuladores de materiales y ayudantes; pegar información de identificación e instrucciones de envío en los envíos; y, pagar y recibir pagos por bienes. En el estándar mexicano no lo especifica, aunque es posible que en el desempeño de la cotidianeidad se haga.
WorldSkills	•Buen uso del método de transporte •Conocimientos básicos del mercado	•Considera soluciones sostenibles. •Incluye conocimientos de gestión y eficiencia. •Se centra en manejar un negocio de transporte de carga, en vez de ser un transportista.

2) OPERACIÓN DE UN TAXI TERRESTRE

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	NA	NA	NA
	Illinois	100%	100%	100%
	Nevada*	30%	30%	30%
	Texas	100%	100%	100%
	Washington	NA	NA	NA
Canadá	**Alberta**	90%	90%	90%
	Columbia Británica	90%	90%	90%

*tomando en cuenta el examen aplicado en el condado de Clark

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	NA	NA
Illinois	•Se requiere de una licencia especial. •Conocimientos sobre los reglamentos o regulaciones que tienen que seguir. •Cuidados y responsabilidades sobre el automóvil con el que trabaja.	•El programa para obtener la licencia de conducir comercial es un programa completo donde se enseña las reglamentaciones, los requisitos del programa, los tipos de endosos, excepciones, problemas comunes, etcétera. Es decir, busca que el conductor tenga el panorama amplio y completo, sin importar si es conductor de taxi o de un remolque.

		•Se especifica que los conductores canadienses o mexicanos que cumplan con las licencias y certificaciones de sus países puedan trabajar en suelo americano sin necesidad de su CDL. Incluso, se les prohíbe tenerlo porque sería duplicar información en el sistema. •El programa incluye más módulos sobre legislaciones y el no cumplimiento de ellas, que conocimientos sobre el automóvil o cómo ser servicial.
Nevada*	•Conocimientos de leyes de tránsito y simbología. •Buenas prácticas	• Incluye conocimientos de normas y leyes locales. • Se centra más en conocimientos teórico que prácticos.
Texas	•Se requiere de una licencia especial. •Conocimientos sobre los reglamentos o regulaciones que tienen que seguir. •Cuidados y responsabilidades sobre el automóvil con el que trabaja.	•El programa para obtener la licencia de conducir comercial es un programa completo donde se enseña las reglamentaciones, los requisitos del programa, los tipos de endosos, excepciones, problemas comunes, etcétera. Es decir, busca que el conductor tenga el panorama amplio y completo, sin importar si es conductor de taxi o de un remolque. •Se especifica que los conductores canadienses o mexicanos que cumplan con las licencias y certificaciones de sus países, puedan trabajar en suelo americano sin necesidad de su CDL. Incluso, se les prohíbe tenerlo porque sería duplicar información en el sistema. •El programa incluye más módulos sobre legislaciones y el no cumplimiento de

		ellas, que conocimientos sobre el automóvil o cómo ser servicial.
Washington	NA	NA
Alberta	•Cuidados y responsabilidades sobre el automóvil con el que trabaja. •Conocimientos sobre las partes mecánicas del automóvil. • Conocimientos sobre los reglamentos o regulaciones que tienen que seguir.	•Canadá se especifica que el servicio puede ser dado también a empresas o instituciones gubernamentales. •El servicio puede ser también de entrega de mercancía, no solo transportar pasajeros. •Canadá especifica que el taxista colabora al turismo en su narrativa, mientras que México incluye que taxista conozca sobre técnicas de manejo defensivo en la prevención de choques y otros accidentes comunes.
Columbia Británica	•Cuidados y responsabilidades sobre el automóvil con el que trabaja. •Conocimientos sobre las partes mecánicas del automóvil. • Conocimientos sobre los reglamentos o regulaciones que tienen que seguir.	•Columbia Británica enfatiza el objetivo de preservar la seguridad vial a través de un menor número de infracciones relacionadas con la seguridad, vehículos fuera de servicio y, en última instancia, índices de accidentes. •El servicio puede ser también de entrega de mercancía, no solo transportar pasajeros. •Canadá especifica que el taxista colabora al turismo en su narrativa, mientras que México incluye que taxista conozca sobre técnicas de manejo defensivo en la prevención de choques y otros accidentes comunes.

3) CONDUCCIÓN DE AUTOBÚS DE PASAJE Y TURISMO

Relación (%) de coincidencias entre los EC de México y los países analizados

País	Estado, Provincia o región	Desempeño	Conocimientos	General
México				
Estados Unidos	**California**	NA	NA	NA
	Illinois	30%	30%	30%
	Nevada	NA	NA	NA
	Texas	30%	30%	30%
	Washington	NA	NA	NA
Canadá	**Alberta**	30%	30%	30%
	Columbia Británica	30%	30%	30%

Principales similitudes y diferencias entre los EC de México y los países analizados

Referencia	Similitudes	Diferencias
México		
California	NA	NA
Illinois	• Cuidados y responsabilidades sobre el mantenimiento del camión escolar. • Tener conocimiento y deben seguir los reglamentos y regulaciones correspondientes. • Tienen formatos donde registran sus viajes e información del transporte. Incluyen las inspecciones antes y después del viaje.	• Se acota al conductor de camión escolar. El endoso S. •Tienen un apartado específico del uso de espejos, la contemplación de la orientación del vehículo y las zonas de peligro. Así como un procedimiento después de un posible accidente. •Se les enseña cómo gestionar a los estudiantes.
Nevada	NA	NA
Texas	• Cuidados y responsabilidades sobre el mantenimiento del camión escolar.	• Se acota al conductor de camión escolar. El endoso S.

	• Tener conocimiento y deben seguir los reglamentos y regulaciones correspondientes. • Tienen formatos donde registran sus viajes e información del transporte. Incluyen las inspecciones antes y después del viaje.	•Tienen un apartado específico del uso de espejos, la contemplación de la orientación del vehículo y las zonas de peligro. Así como un procedimiento después de un posible accidente. •Se les enseña cómo gestionar a los estudiantes.
Washington	NA	NA
Alberta	• Cuidados y responsabilidades sobre el mantenimiento del automóvil o vehículo con el que trabaja. •Tienen formatos donde registran sus viajes e información del transporte. •Tener conocimiento y seguir los reglamentos y regulaciones correspondientes.	•Contemplan las horas de servicio, teniendo un máximo de horas laborales y considerando también el lapso del tiempo de descanso. •Hacen mención sobre las auditorías que tendrán. Y cómo mejorar sus registros y seguridad. Enfatizan la importancia del seguimiento de sus registros. • Los conductores tienen su propio perfil de operador en línea.
Columbia Británica	• Cuidados y responsabilidades sobre el mantenimiento del automóvil o vehículo con el que trabaja. •Atención servicial y cuidados con los pasajeros. • Tener conocimiento y seguir los reglamentos y regulaciones correspondientes.	•No considera el conductor de un camión turístico. •Especifican lo que implica conducir un camión escolar. • Especifican lo que implica conducir un vehículo de emergencia.

CAPÍTULO V.

VÍAS PARA LA HOMOLOGACIÓN DE EC EN EL MARCO DEL T-MEC

Para determinar la posible homologación de Estándares de Competencias (o su equivalente) entre los tres países miembro del T-MEC, se muestra una tabla comparativa con las habilidades y características que deben tener los trabajadores en algunas de las actividades más relevantes a nivel mundial. La tabla se describe con base en las competencias descritas en los EC de México y las habilidades enlistadas en los estándares ocupacionales de WorldSkills, así como con los documentos técnicos, los estándares nacionales y/o estatales de Estados Unidos y Canadá.

De este modo, el contenido de la tabla comparativa integra la información homologada para cada EC, a fin de que el contenido técnico utilizado en la evaluación y certificación de competencias en México pueda ser reconocido en Estados Unidos y Canadá.

V.1.1 Estándar sobre la preparación de alimentos

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan alimentos y cuyas competencias incluyen el disponer la materia prima, equipo y utensilios de cocina; coordinar la elaboración de alimentos y platillos.

Ocupaciones asociadas	Cocinera Doméstica; cocinero, cocinero (restaurante); cocinero (comedor Industrial); cocinero de barco; cocinero de barco pesquero; mayora de cocina; parrillero (asador de carnes).			
EC en México	EC0127			
Título	Preparación de alimentos			
Nivel en SNC	Tres			
Comité	Turismo			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	72	722	7221	72211

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Verifica el funcionamiento y estado del equipo de cocina: • Antes de iniciar labores • Confirmando que funcione • Asegurándose de que está limpio 2. Limpia el área de trabajo: • Lavando con agua y jabón la mesa de trabajo • Secando la mesa de trabajo con toallas desechables/ trapos de cocina • Aplicando solución desinfectante a la mesa de trabajo • Antes y después de la jornada de trabajo 3. Lava los utensilios de cocina: • Tallándolos con fibra y jabón al chorro de agua • Enjuagándolos con agua limpia • Colocándolos en una solución desinfectante después de lavarlos y al final de cada jornada • En cada cambio de producto alimenticio y cuando se vayan a emplear en diferentes alimentos • Al inicio y fin de cada jornada de trabajo 4. Limpia el equipo de cocina: • Apagándolo antes de iniciar su limpieza • Retirando los alimentos que se encuentren dentro del equipo • Lavando las superficies del equipo con agua y jabón • Aplicando una solución desinfectante • Cambiando los contenedores del equipo cuando están sucios/ caducos • Verificando que la temperatura del equipo de cocina sea la que le corresponde por su tipo 5. Higieniza las frutas y verduras: • Lavando con agua y jabón pieza por pieza y en manojos pequeños • Cepillando las raíces • Enjuagándolas con agua limpia • Revisando que no queden residuos de jabón • Colocándolas en una solución desinfectante de 10 a 15 minutos • Verificando que quede libre de alguna plaga 6. Organiza el trabajo • Organiza el lugar de trabajo de la cocina. • Producción de horarios 8. Gestiona la información

- Menú de planes.
- Usa documentación

9. Gestiona productos siguiendo las normas correspondientes.

- Pedidos de productos
- Recibe productos
- Almacena productos
- Mantiene el inventario

10. Realiza actividades de comercio

- Usa recetas
- Realiza control de porciones
- Presenta producto terminado
- Utiliza alimentos de conveniencia

11. Adapta las prácticas de cocina para cumplir con los requisitos dietéticos.

- Adapta las prácticas de la cocina para cumplir con los requisitos dietéticos.
- Selecciona los ingredientes para cumplir con los requisitos dietéticos.
- Prepara alimentos para cumplir con los requisitos dietéticos.

12. Utiliza técnicas de comunicación, tutoría y supervisión.

- Utiliza técnicas de comunicación.
- Utiliza técnicas de tutoría.
- Utiliza técnicas de supervisión de trabajo de equipo.

13. Pela hierbas, frutas y verduras:

• Con el utensilio de cocina correspondiente

• Verificando que se retire toda la piel/fibra

• Previene la contaminación cruzada

14. Corta hierbas, frutas y verduras:

• Con el utensilio de cocina correspondiente

• Realizando los cortes de acuerdo con la presentación del alimento a elaborar

• Desechando las partes dañadas de la fruta y verdura

15. Prepara la sopa caliente:

• De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar

• Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio

• Sofriendo las verduras

• Re ahogando los ingredientes

• Revisando que llegue al punto de ebullición

• Usando los utensilios y equipo de cocina según el tipo de alimento a manipular

16. Prepara el plato fuerte caliente:

• De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar

• Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de Servicio

- Considerar si es carne, pescado o marisco, comida vegana, lácteos, cereales y legumbres.
- Seleccione el tipo de comida.
- Procese lo ingredientes.
- Cocine los ingredientes.
    - Sellando
    - Horneando
    - Parrillada
    - Planchando

• Guisando las guarniciones

• Utilizando los utensilios y equipo de cocina según el tipo de alimento a manipular

• Verificando que los ingredientes se encuentren en buen estado para el consumo

17. Prepara la ensalada compuesta:

• De acuerdo con el procedimiento y tiempo de preparación indicado en la receta estándar y a la orden de servicio

• Revisando que las frutas y verduras están frescas, limpias y que no hayan sufrido cambios organolépticos

• Verificando que las frutas y verduras están cortadas conforme a lo solicitado en la receta estándar

• Utilizando los ingredientes especificados en la receta estándar y en la orden de servicio

• Escalfando las verduras

• Blanqueando las verduras

• Aderezándola

• Utilizando el equipo y los utensilios de cocina según el tipo de alimento a manipular

18. Prepara las salsas

- Selecciona los ingredientes de la salsa.
- Procesa los ingredientes de la salsa
- Cocina salsas
- Acabados salsas

19. Repostería y postres dulces y salados

	• Selecciona los ingredientes para la masa. • Procesa los ingredientes para la masa. • Cocina los ingredientes para la masa. • Acabados para la masa. 20. Preparaciones especiales • Selecciona los ingredientes de los entremeses y los bocadillos • Procesa los ingredientes de los entremeses y los bocadillos • Cocina los ingredientes de los entremeses y los bocadillos • Ensambla los entremeses y los bocadillos • Acabados de los entremeses y los bocadillos 21. Preparación de chocolate • Selecciona el chocolate y los ingredientes. • Procesa chocolate • Acabados chocolate 22. Verifica el sabor del alimento preparado: • Antes de servirlo • Comprobando que no presenta exceso de sal, grasa, que no está quemado y que conserva sus propiedades • Con los utensilios designados para tal fin 23. Sirve los alimentos preparados: • Utilizando la loza específica para cada alimento • Acercando la loza al alimento • Usando el utensilio de cocina correspondiente al alimento • Acomodando los alimentos de acuerdo con la presentación determinada por él 24. Verifica la presentación del alimento preparado: • Revisando que presente la temperatura y guarnición de acuerdo con la receta estándar y a la orden de servicio • Asegurándose de que no haya escurrimientos en la loza y demás alimentos
Productos	1. La materia prima fresca de origen animal y vegetal dispuesta para la elaboración del platillo: • Corresponde a lo especificado en la orden de servicio y en la receta estándar • Presenta las características físicas de color, textura, madurez, olor y temperatura correspondientes al platillo a elaborar • Está separada por grupos de alimentos afines 2. La materia prima envasada y empaquetada dispuesta para la elaboración del platillo: • Corresponde a lo especificado en la orden de servicio y en la receta estándar

	• Está libre de agujeros, rasgaduras, abombamientos, abolladuras y corrosión • Presenta fecha de consumo vigente 3. Los utensilios de cocina dispuestos para la elaboración del platillo: • Están limpios y desinfectados con alguna solución para tal fin • Corresponden al platillo a elaborar y al tipo de alimento a manipular • Están en condiciones de uso y dentro de una solución desinfectante antes de usarlos 4. La materia prima almacenada: • Está acomodada en el lugar destinado para cada producto y por grupos alimenticios afines • Presenta la materia prima próxima a caducar al frente y la materia prima entrante detrás de ésta • Está en recipientes cubiertos y etiquetados con la fecha de entrada, caducidad y nombre del producto 5. La materia prima pre-cocida: • Cuenta con textura firme y al dente • Presenta color más intenso que cuando estaba cruda • Está almacenada en porciones determinadas por el establecimiento y de acuerdo con las cantidades requeridas para la elaboración de los alimentos • Tiene fecha de elaboración y caducidad 6. La sopa caliente preparada: • Contiene los ingredientes y guarnición indicados en la receta estándar y en la orden de servicio • Cuenta con apariencia fresca • Presenta temperatura en el rango de 60° / 70°C y todos sus ingredientes están cocidos • Presenta consistencia y firmeza en las verduras y demás ingredientes conservando su color original 7. El plato fuerte caliente preparado: • Contiene los ingredientes y guarnición indicados en la receta estándar y en la orden de servicio • Cuenta con apariencia fresca • Presenta temperatura en el rango de 60° / 70°C y todos sus ingredientes están cocidos • Presenta consistencia y firmeza en la carne, misma que está jugosa y su término es uniforme 8. La ensalada compuesta preparada:

	• Presenta las características especificadas en la orden de servicio • Contiene los ingredientes, guarnición y aderezo indicados en la receta estándar y en la orden de servicio • Cuenta con apariencia fresca • Incluye ingredientes crudos y cocidos • Está crujiente; presenta las verduras cocidas con un color más intenso que el original, con consistencia firme, sin piel / fibra y sin sobre-cocimiento 9. La loza para servir el alimento verificada: • Presenta la temperatura acorde al alimento a servir • Está en condiciones de uso y limpia 10. La sopa caliente montada: • Presenta una temperatura en el rango 75° / 80 °C • Presenta las características determinadas en la receta estándar • Corresponde a lo especificado en la orden de servicio • Cuenta con la presentación definida por el establecimiento • Está libre de manchas, gotas y huellas digitales en el contorno de la loza • Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato 11. La ensalada compuesta montada: • Presenta las características determinadas en la receta estándar • Contiene el aderezo especificado en la orden de servicio • Corresponde a lo especificado en la orden de servicio • Cuenta con la presentación definida por el establecimiento • Está libre de manchas, gotas y huellas digitales en el contorno de la loza • Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato 12. El plato fuerte caliente montado: • Presenta las características determinadas en la receta estándar • Corresponde a lo especificado en la orden de servicio • Cuenta con la presentación definida por el establecimiento • Está libre de manchas, gotas, huellas digitales en el contorno de la loza • Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato 13. El postre frío o caliente montado: Presenta las características determinadas en la receta estándar • Corresponde a lo especificado en la orden de servicio • Cuenta con la presentación definida por el establecimiento • Está libre de manchas, gotas, huellas digitales en el contorno de la loza • Incluye las cantidades determinadas en la receta estándar sin desbordar el plato

Conocimientos	1.Reglamentación y normas de sanidad y seguridad. 2.Enfermedades transmitidas por los alimentos. 3. Empaquetar, catalogar y almacenamiento de productos. 4. Requerimientos de dieta nutricional. 5. Porciones de comida. 6. Organización del trabajo. 7. Planeamiento del menú. 8. Maneras asertivas de comunicación entre compañeros y supervisor. Tipos, términos de cocción y cortes básicos de carnes 9. Procedimiento para congelar verduras precocidas 10. Características que debe presentar la materia prima descongelada 11. Definición de los cortes de verduras: brunoise, juliana, macedonia, torneado. 12. Procedimiento para hidratar chiles 13. Procedimiento para pre-cocer pastas 14. Procedimiento para descongelar carnes rojas 15. Procedimiento para preparar postres. 16. Procedimiento para preparar chocolate. 17. Temperaturas establecidas para conservar las carnes rojas y blancas, lácteos, pescados y mariscos 18. Temperatura a la que se deben mantener los platillos preparados fríos y calientes 19. Tiempo y temperatura a los que se considera que un platillo está en zona de peligro 20. Definición de las siguientes técnicas culinarias: vapor, rostizado, freído profundo, estofado, braseado, y gratinado 21. Definición de los siguientes términos culinarios: acitronar, baño maría, batir, bouquet garnic, clarificar, deshuesar, ligar, marinar, macerar, mechar, picar, rayar, rebozar, reducir, rellenar, salsear y sancochar.
Actitudes o hábitos	1. Limpieza 2. Iniciativa 3. Organización 4. Precisión 5. Responsabilidad 6. Trabajo en equipo 7. Orden 8. Creatividad. 9. Trabajo bajo presión.

En esta homologación se consideró la importancia del conocimiento y aplicación de las leyes y reglas que el cocinero y su supervisor podrían estar llevando a cabo bien, o cometiendo alguna falta cuya consecuencia puede ir desde un cliente insatisfecho, a un cliente enfermo, o bien, incluso alguna sanción legal.

También se reconoció que el preparar platillos es enfocarse en los nutrientes que las personas reciben en su dieta. Por un lado, es identificar que hay requerimientos diferentes de acuerdo con tipos de dietas como saber que se puede tener algún tipo de dieta. No implica que en cada cocina se deba de tener inclusión de todas estas diferencias, pero sí el tenerlas en cuenta para decidir qué es lo que se va a ofrecer y estar conscientes de lo que implica. Así mismo, entender que se habla de elementos nutricionales es equivalente a entender su opuesto: los patógenos. Las medidas de limpieza y sanitización, como el evitar la contaminación cruzada, son esenciales para el cuidado de los alimentos y su correcta conservación. Adicional, es conocer cuáles son las enfermedades de transmisión por alimentos, para reconocer en ello el riesgo propenso al que se enfrenta el cocinero, riesgo que puede padecer él mismo u otro.
Hay que recordar que el trabajo del cocinero es percibido por el comensal con el producto, que es el platillo y el servicio, como lo ofrecido por ese lugar. Es decir, el consumidor satisfecho percibe un todo no un análisis de los elementos. Lo que implica la exigencia y presión que tiene el cocinero para realizar su trabajo. Que el cocinero tenga el mismo panorama global le ayudará a involucrarse de mejor manera con su equipo de trabajo, pues se sabrá que, al final, es un trabajo cooperativo. Requiere de planeación del menú, de las actividades a realizar y de quiénes las realizarán. Necesita de una comunicación directa, clara y precisa. Evitando malas interpretaciones o equivocaciones. Ello requiere de una comunicación asertiva, de una organización de equipo y de cierta solidaridad y tutoría entre colegas.

Por último, se anexaron platillos que no se habían considerado desde el inicio, como lo son: la preparación de salsas, los platillos para eventos especiales, la repostería y la chocolatería.

V.1.2 Estándar sobre la prestación de servicios de hotelería

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizar actividades en el área operativa en los departamentos de recepción, reservaciones, grupos y convenciones, bell boys, cubriendo las expectativas del sector hotelero que se demandan en la actualidad.

Ocupaciones asociadas	Coordinador de restaurant bar; jefe de meseros; jefe de servicio a huéspedes; jefe de personal de motel; recepcionista de hotel.			
EC en México	EC0667			
Título	Prestación de los servicios de hotelería			
Nivel en SNC	Dos			
Comité	Cámara México - Alemana de Comercio e Industria, A.C.			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	72	721	7211	72111

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia

Desempeños	1. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos para las operaciones diarias, como la reservación de un huésped. 2. Comunicarse con el huésped en español e inglés y con la fraseología determinada por las políticas y procedimientos del lugar que provee los servicios Reclutar y contratar personal. 3. Atención y seguimiento al huésped durante su alojamiento. 4. Orienta al huésped/cliente sobre el patrimonio turístico: 5. Promoción de servicios adicionales relacionados con el hospedaje, como parte de las oportunidades financieras. 6. Supervisar al personal. 7. Realizar revisiones de desempeño. 8. Negociar con proveedores para la provisión de materiales e insumos. 9. Llevar a cabo sesiones de entrenamiento. 10. Gestión de eventos. Para promover el patrimonio local o para la organización de grupos y convenciones. 11. Negociar con los clientes el uso de las instalaciones.

	12. Realizar tareas de recepción. 13. Preparar presupuestos y controlar ingresos y gastos. 14. Preparar planes de marketing. 15. Implementar actividades de marketing. 16. Organizar y supervisar las actividades de mantenimiento. 17. Hacer cumplir las políticas y los procedimientos. 18. Atender las quejas o inquietudes de los clientes. 19. Asistir a clientes/huéspedes con necesidades especiales. 20. Desarrollar e implementar planes de negocios.
Productos	1. El registro del huésped elaborado 2. El reporte del turno elaborado 3. El paquete promocional de actividades recreativas y culturales elaborado 4. El Paquete de comercialización de los servicios que ofrece el establecimiento elaborado 5. El reporte de comercialización de los servicios de organización de eventos y convenciones elaborado 6. Lista de cotejo con proveedores. 7. Evaluaciones de desempeño. 8. Lineamientos protocolarios en casos de sismos, fuego y/o inundaciones. 9. Estrategias publicitarias y de marketing. 10. Registros de cuidado de datos personales y lineamientos de prevención frente a posible fraude.
Conocimientos	1. Acciones a realizar en la recepción, como: ante fallas técnicas en el sistema de operación; ante pagos del huésped con tarjetas sin fondos, billetes falsos y cuando las transferencias bancarias no son hechas con puntualidad; cuando las habitaciones asignadas al huésped se encuentran ocupadas al check in; ante llegadas de huéspedes anticipadas/posteriores a la fecha determinada en la reservación; ante la queja de huésped insatisfecho; y, ante la salida del huésped. 2. Acciones a realizar en la gestión diaria y mensual por cada área, como: seguridad, mantenimiento, limpieza, recepción, restaurante, servicios, etcétera. 3. Seguimiento de reportes de productos y servicios. 4. Seguimiento de evaluación de desempeño del personal. 5. Gestión de eventos promocionales y/o para organizaciones o asambleas. 6. Lineamientos de seguridad con las autoridades correspondientes. 7. Publicidad y marketing. 8. El Ciclo del Huésped.

	9. Explicar las transacciones financieras que ocurren durante el ciclo del huésped. 10. Procesos Financieros y el Ciclo del Huésped 11. Comunicación asertiva y trato diplomático al Huésped. 12. Coordinación y motivación con el equipo de trabajo. 13. Revisión de políticas y procedimientos internos.
Actitudes o hábitos	1. Liderazgo 2. Orden 3. Amabilidad 4. Limpieza 5. Confiabilidad 6. Iniciativa 7. Integridad 8. Autocontrol 9. Tolerancia al estrés 10. Atención a los detalles 11. Cooperación 12. Adaptabilidad/Flexibilidad 13. Preocupación por los demás 14. Pensamiento analítico 15. Innovación

El estándar en México está dirigido y acotado a las labores que se llevan a cabo en la recepción de un hotel. Mientras que fue frecuente encontrar en los otros países que las certificaciones son nivel gerencial, mientras que el estudio y aprendizaje sobre las actividades de recepción de un hotel se brindan en programas académicos de universidades. Es por ello por lo que el estándar sobre la prestación de servicios de hotelería tiene una baja tendencia de coincidencia con respecto a EE. UU. y Canadá.

La homologación de este estándar requiere cubrir los criterios que identifican a los puestos gerenciales para que exista una coincidencia significativa. Por lo que se consideró:

- La implementación de medidas de seguridad para prevenir incendios, así como los lineamientos protocolarios de medidas de seguridad ante sismos, incendios e inundación.

- Identificación y atención a registros de cuidado de datos personales y lineamientos de prevención frente a posibles fraudes.
- La inducción y tutoría sobre las trayectorias profesionales que se pueden realizar dentro del campo de hotelería y turismo.
- La comprensión del Ciclo de vida del huésped para identificar las oportunidades financieras y así lograr mayores ventas al saber cómo ofrecer servicios y productos.
- Llevar a cabo estrategias publicitarias y de marketing.
- Comprender el rol de la comunicación asertiva para su implementación y lograr la mejora del desempeño interno, como la importancia de la comunicación diplomática con los huéspedes. Lo que conlleva a identificar el propósito de los métodos de comunicación interdepartamental y el propósito de un Centro de Comunicaciones en las operaciones de hospitalidad y turismo.
- Identificar los requisitos de cada área para su seguimiento. Incluyendo la relación con los proveedores y estar al pendiente de, por ejemplo, de las operaciones ejecutivas de limpieza.
- Gestionar eventos para crear espacios de promoción cultural de la localidad, o bien, espacios para la organización de grupos y/o convenciones.

V.1.3 Estándar sobre la coordinación de los servicios de alimentos y bebidas

Objetivo. Describir el desempeño, habilidades y los conocimientos necesarios para organizar, preparar y servir alimentos y bebidas a los clientes. Incorpora todos los aspectos de la organización y servicio de una variedad de elementos del menú y bebidas durante un período de servicio en una empresa hotelera o restaurantera, utilizando una variedad de métodos de servicio y de coordinación de equipo. Considera las habilidades y los conocimientos cubiertos en unidades individuales y se centra en la forma en que deben aplicarse en una cafetería, comedor o restaurante comercial. Requiere asumir la responsabilidad de la producción propia, trabajar como parte de un equipo y asumir una responsabilidad limitada por el trabajo de los demás.

Ocupaciones asociadas	Capitán de meseros / capitana de meseros (jefe de servicio / jefa de servicio); gerente / subgerente de alimentos y bebidas; gerente / subgerente de banquetes; gerente / subgerente de bar; gerente / subgerente de hotel; gerente / subgerente de restaurante; técnico especializado / técnica especializada en alimentos y bebidas.			
EC en México	EC0042			
Título	Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas			
Nivel en SNC	Tres			
Comité	Turismo			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	72	722	7221	72211

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Realiza la junta de pre-servicio con el personal a su cargo 2. Monitorea las condiciones del salón comedor/área donde se proporciona el servicio de alimentos y bebidas: 3. Reporta al personal responsable las necesidades de acondicionamiento de las instalaciones, áreas comunes, mobiliario y equipo de servicio 4. Verifica el equipo de operación y mise en place 5. Supervisa las actividades asignadas al personal a su cargo 6. Verifica las estaciones de servicio 7. Verifica el área de basura 8. Verifica el montaje del área de servicio de bebidas 9. Atiende al comensal durante su estancia en el establecimiento 10. Supervisa que los alimentos y bebidas preparadas 11. Monitorea la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento 12. Verifica la orden de servicio de alimentos y bebidas 13. Verifica las cuentas de consumo de su área asignada 14. Reconoce riesgos biológicos, físicos y químicos para la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos. 15. Previene la contaminación cruzada 16. Negocia acuerdos con proveedores y clientes 17. Realiza balances e informes de operación 18. Desarrolla y analiza presupuestos

Productos	Productos: 1. El inventario elaborado del equipo de operación y de abarrotes 2. El rol del turno elaborado para el personal a su cargo 3. El reporte de operación elaborado
Conocimientos	1. Acciones de entrenamiento que se realizan para habilitar al personal de nuevo ingreso a su cargo 2. Significado de las señales de protección civil aplicables a los establecimientos que proporcionan servicios de alimentos y bebidas 3. Definición y tipos de aperitivo, digestivo y cocktail 4. Definición y tipos de: whisky, ron, brandy, vodka, cerveza, ginebra y tequila 5. Definición y tipos de vino 6. Criterio para atender la sobre afluencia de comensales 7. Seguridad alimentaria básica 8. Contaminación cruzada y alérgenos 9. Contabilidad básica 10. Gestión
Actitudes o hábitos	1. Limpieza 2. Responsabilidad 3. Amabilidad 4. Iniciativa 5. Análisis 6. Comunicación 7. Administración

Los elementos considerados para el estándar homologado son muy similares a los ya considerados por CONOCER, simplemente se ha decidido agregar algunos puntos para estar a la par en temas que los otros dos países encuentran de gran importancia dentro de sus estándares. Para Estados Unidos, la seguridad alimentaria y la prevención de enfermedades es de extrema importancia, de hecho, la mayor parte de los conocimientos requeridos para lograr esta certificación están relacionados con ello. Es por esto por lo que se agregaron algunos conceptos al estándar ya desarrollado por CONOCER para darle una mayor importancia a esta área y considerarlo a la par del estándar más usado en los Estados Unidos. Por otro lado, para Canadá lo más importante es darles un enfoque más dirigido a los negocios, por lo que su certificación

maneja algunos conocimientos que se han agregado a la propuesta de homologación, como son contaduría y habilidades de negociación. De esta forma el Estándar adaptado, pero usando el ya existente como base, pasaría a ser el más completo y se podría solicitar su validez dentro de América del Norte sin que haya elementos o conocimientos que no se cubran en el estándar mexicano.

V.2.1 Estándar sobre la prestación de servicios para corte, peinado y coloración de cabello

Objetivo. Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan estilistas, cuyas actividades se encuentran preparar las condiciones de uso e higiene de herramientas, del mobiliario de la estación de trabajo y realizar cortes, peinado y coloraciones de cabello.

Ocupaciones asociadas	Estilista, peluquero, barbero, peinador, ayudante de estilista o de peluquero y cultora de belleza			
EC en México	EC0193, EC1047, EC0211			
Título	Prestación de servicios de cortes de cabello Prestación de servicios para peinado de cabello Prestación de servicios para modificar la coloración del cabello			
Nivel en SNC	Dos			
Comité	Cámara Mexicana de la Industria del Embellecimiento Físico			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	81	812	8121	81211

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	**WASHINGTON BARBER 1 EXAMINATION** ESCRITO: **1. Conceptos científicos** – 40% A. Control de infecciones y prácticas de seguridad 1. Identificar cómo se causan y transmiten las enfermedades y las infecciones 2. Aplicar principios de control de infecciones

a. Saneamiento/Limpieza

b. Desinfección

c. Esterilización

d. Contaminación y contaminación cruzada

3. Aplicar procedimientos de exposición a la sangre.

4. Identificar los requisitos de las agencias gubernamentales relacionadas con la protección pública (p. ej., CDC, OSHA, EPA)

B. Anatomía y fisiología humana

1. Identificar la función y la estructura del

a. Cabello y cuero cabelludo

b. Piel

2. Identificar huesos relacionados con

a. cabeza y cara

b. Cuello, hombros y parte superior de la espalda

3. Identificar músculos y articulaciones y sus funciones relacionadas con

a. cabeza y cara

b. Cuello, hombros y parte superior de la espalda

4. Comprender las funciones de los sistemas corporales.

a. Sistema nervioso

b. Sistema circulatorio

c. Sistema endocrino

d. Sistemas tegumentarios

C. Identificar signos y síntomas de condiciones, trastornos y enfermedades relacionadas con la piel.

1. Tipos

2. Tratamientos

D. Identificar signos y síntomas de condiciones, trastornos y enfermedades relacionadas con el cabello

1. Tipos

2. Tratamientos

E. Química básica de los productos utilizados en barbería

1. Comprender el propósito y los efectos de los productos, los ingredientes y sus interacciones.

2. Implementos y Equipos – 10%

A. Identificar la función, el propósito y el cuidado de las herramientas utilizadas en los servicios para el cabello

1. Equipo (p. ej., silla, estación de trabajo)

	2. Implementos (p. ej., navajas, tijeras, peines/cepillos) 3. Suministros y materiales (p. ej., toallas, paños, tiras para el cuello) 4. Herramientas eléctricas (p. ej., maquinillas, secadores de cabello) B. Comprender y aplicar prácticas de seguridad y saneamiento para el uso de implementos y equipos 3. Servicios de Cuidado del Cabello – 30% A. Consulta, análisis y documentación del cliente para servicios de cuidado del cabello 1. Analizar la condición del cabello y el cuero cabelludo del cliente (es decir, evaluación) 2. Reconocer las condiciones que prohibirían el servicio (es decir, contraindicaciones) 3. Determinar servicios y/o productos 4. Documentar y mantener registros de clientes (p. ej., tarjeta de consulta, historial de servicios, historial médico) B cuidado del cabello 1. Aplicar el conocimiento de drapeado (por ejemplo, químicos, champú, corte de cabello) 2. Aplicar el conocimiento de los principios y procedimientos para el lavado y acondicionamiento 3. Aplicar el conocimiento de los principios y procedimientos para tratamientos del cuero cabelludo y masaje/manipulación del cuero cabelludo C. Diseño de cabello 1. Aplicar el conocimiento de los principios, procedimientos y seguridad del corte de cabello. a. Formación b. esbozando c. afeitado de cuello 2. Aplicar el conocimiento de los principios, procedimientos y seguridad del peinado. a. Peinado mojado b. Peinado con secador C. Peinado térmico d. Peinado natural del cabello (p. ej., trenzas, mechones) 3. Aplicar el conocimiento de las opciones de mejora del cabello. D. Cabeza afeitada 4. Servicios de vello facial – 20%

	A. Consulta, análisis y documentación del cliente para servicios de vello facial 1. Evaluar la piel del cliente (por ejemplo, tipo, condición) 2. Identificar contraindicaciones: una. Trastornos b. Enfermedades 3. Determinar servicios y/o productos 4. Documentar y mantener registros de clientes (p. ej., tarjeta de consulta, historial de servicios, historial médico) B. Aplicar el conocimiento de drapeado para servicios de vello facial C. Aplicar el conocimiento de los principios, procedimientos y seguridad para los servicios de vello facial 1. Servicio de afeitado completo con las pasadas requeridas 2. Diseño de vello facial
Productos	1. Prepara la mesa auxiliar 2. El cabello cortado, tipo capas 3. El cabello cortado, tipo recto 4. El cabello cortado, tipo casquete
Conocimientos	**Conocimientos** 1. Anatomía del cráneo y Zonas de la cabeza 2. Estructura del cabello 3. Tipos de pérdida anormal del cabello 4. Trastornos de la piel cabelluda 5. Grados de elevación 6. Propiedades del cabello 7. Medidas preventivas de accidentes durante la prestación del servicio 8. Medidas preventivas de salud en el trabajo
Actitudes o hábitos	**Actitudes, hábitos o valores** 1. Limpieza 2. Amabilidad 3. Iniciativa 4. Tolerancia 5. Responsabilidad

México reconoce dos tipos distintos de competencias, que son corte de cabello y peinado de cabello, así lo hace también buena parte de los estados de Estados Unidos bajo el nombre de barbero y estilista, e incluso hay otros más especializados en algunos

estados como son Diseñador de Peinado y Colorista. Sin embargo, hay una fuerte tendencia a homologar y eliminar tantas variaciones, se está proponiendo en la mayoría de los estados a homologar con barbería y en algunos casos dejar uno de los otros certificados menores como auxiliares, por ejemplo, diseño de peinado. De esta forma el estándar sería más completo con mayores herramientas y oportunidades de trabajo para quien lo toma. Se podría dejar alguno otro menos técnico y más puntual para asistentes o personas que no deseen tanto entrenamiento o que estén iniciando en el sector.

Dado lo observado se concluye que es difícil lograr una homologación, se propone basar el estándar en el de barbero, que es lo más completo, especialmente el del Estado de Nevada.

V.2.2 Estándar sobre la promoción de servicios de asistencia social

Objetivo. Un profesional de atención social y de la salud ofrece una gama de apoyo a clientes individuales y sus familias y tiene la responsabilidad continua de trabajar de manera profesional e interactiva con el cliente para garantizar que se satisfagan sus necesidades de atención holística. Si bien el profesional de la atención social y de la salud puede trabajar directamente para el cliente, normalmente está empleado por una organización dentro del sector de la atención social y de la salud. La atención sanitaria y social está estrechamente relacionada con la profesión médica.

Ocupaciones asociadas	Asistente social consultor; asistente social técnico; promotor social; y trabajador social.			
EC en México	EC0025			
Título	Promoción de servicios de asistencia social			
Nivel en SNC	Tres			
Comité	Asistencia Social			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	62	624	6241	62419

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Organiza grupos de trabajo: • Considerando los lineamientos de la institución establecidos en el Plan de Trabajo • Aplicando metodologías y técnicas grupales de acuerdo con las características del grupo 2. Conduce sesiones con los grupos de trabajo organizados: • Utilizando metodologías y técnicas grupales de acuerdo con las características socioculturales del grupo • Conforme a los lineamientos de la institución establecidos en el Plan de Trabajo • Cumpliendo los objetivos planteados en el Plan de Trabajo 3. Informa a los grupos de trabajo en la gestión de servicios de asistencia social: • Cumpliendo los lineamientos de la institución establecidos en el Plan de Trabajo • Considerando las necesidades identificadas en el Plan de Trabajo 4. Imparte contenidos temáticos a la población objetivo: • Contemplando las necesidades identificadas en el Plan de Trabajo • De acuerdo con las características socioculturales del grupo • Cumpliendo los lineamientos de la institución establecidos en el Plan de Trabajo 5. Valida con la población objetivo los resultados del Plan de Trabajo: • Aplicando técnicas grupales para comprobar el cumplimiento de las metas establecidas en el mismo • Verificando el cumplimiento de los objetivos establecidos en el mismo • Contrastando lo planeado con lo realizado • Identificando los obstáculos presentados durante el periodo de intervención del promotor en la comunidad • Proponiendo alternativas de solución a los obstáculos presentados

Productos	1. El documento elaborado durante la reunión de primer contacto con la población objetivo: • Describe los acuerdos establecidos con las personas clave de esta • Incluye la fecha y lugar de la reunión • Contiene las firmas de los participantes 2. El diagnóstico situacional elaborado con la población objetivo: • Presenta los datos de identificación y localización de los integrantes de la comunidad a atender • Contiene datos sociales, económicos y demográficos de la misma • Incluye los recursos disponibles de la comunidad a atender 3. El informe de resultados del diagnóstico situacional elaborado: • Determina la caracterización de la población objetivo • Precisa las problemáticas sociales detectadas • Establece las propuestas de líneas de acción y factibilidad de estas 4. El Plan de Trabajo elaborado: • Contiene el periodo y lugar en el que se desarrolla la promoción de servicios • Enuncia el objetivo general de la promoción de servicios • Establece las actividades alineadas al informe de resultados del diagnóstico • Incluye un cronograma de actividades de promoción • Especifica los recursos requeridos para ejecutar el Plan de Trabajo • Indica el nombre de los responsables por actividad • Detalla las metas consideradas 5. Los materiales desarrollados para convocar a la población objetivo: • Incluyen el mensaje de convocatoria • Refieren la población a la que va dirigido el mensaje • Enuncian el nombre de la persona que convoca • Señalan la fecha, lugar y horario establecidos para la reunión

	6. El documento elaborado que formaliza la integración del grupo de trabajo: • Incluye la fecha de conformación • Presenta el objetivo del grupo de trabajo • Indica el nombre de la institución u organización que proporciona el servicio • Contiene los nombres y firmas de los integrantes del grupo de trabajo 7. El documento elaborado para impartir capacitación, asesoría u orientación a la población objetivo: • Contiene el tema y objetivo de la sesión a impartir • Especifica la técnica a utilizar para impartir la sesión • Refiere el lugar y la fecha en donde se realiza la sesión • Incluye el nombre y firma del promotor 8. La lista de asistencia elaborada en la sesión de trabajo: • Contiene el motivo de la reunión • Establece el lugar y fecha de la reunión • Incluye los nombres de los asistentes y del promotor 9. El documento elaborado al final de las sesiones de trabajo: • Contiene acuerdos y compromisos grupales • Indica acciones y responsables de llevarlas a cabo 10. El padrón de beneficiarios de servicios de asistencia social integrado: • Contiene los nombres y domicilio de los beneficiarios • Incluye el servicio de asistencia social y la fecha en que se otorgó 11. El reporte de actividades realizado: • Incluye la fecha y el periodo reportado • Especifica la localidad de la población objetivo • Contiene las actividades realizadas • Indica el nombre y firma del promotor

	12. El informe final elaborado sobre los resultados de los servicios de asistencia social: • Indica el periodo y la localidad donde se brindó la promoción del servicio de asistencia social • Presenta los resultados cuantitativos y cualitativos de la promoción del servicio de asistencia social • Incluye el análisis de los resultados de la promoción del servicio de asistencia social • Especifica conclusiones • Contiene el nombre y firma del promotor y la fecha de entrega
Actitudes o hábitos	• Iniciativa • Perseverancia • Responsabilidad

Tras la revisión de cada un de los estándares se llegó a la conclusión de que el estándar mexicano es muy bueno y completo para el oficio, sin embargo, habría que hacer una diferencia entre la capacitación y certificación para un trabajador social más general y la certificación para trabajadores sociales que cuentan con una educación formal más avanzada como puede ser una maestría o doctorado y cuyo trabajo social implica ya el uso de técnicas de terapia y el poder abordar casos más complejos. La mayoría de las certificaciones en Estados Unidos y Canadá lo hacen para el segundo tipo de trabajadores sociales y no requieren alguna certificación para el primero que es al que está dirigido el estándar mexicano. Así se puede recomendar que existan ambos tipos para llegar a una homologación más clara y equivalente.

V.2.3 Estándar sobre el desarrollo de software/sistemas informáticos y aplicaciones web y móviles

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan el desarrollo de software/sistema, aplicaciones informáticas y/o aplicaciones web y móviles.

Ocupaciones asociadas	Desarrollador de software			
EC en México	EC1282; EC0727			
Título	Desarrollo de software/sistema y aplicaciones informáticas Desarrollo de aplicaciones web y móviles			
Nivel en SNC	Dos Tres			
Comités	Cámara México - Alemana de Comercio e Industria, A.C. De los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	54	541	5415	54151

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	. Realiza sesión con el usuario/cliente para precisar el objetivo y requerimientos del software/sistema: • Solicitando información sobre las necesidades de simplificación y automatización de procesos • Solicitando información sobre los procesos que se desean ordenar y sistematizar de acuerdo con las necesidades de los usuarios • Solicitando información sobre los diferentes usuarios del sistema de información considerando las actividades que realizan en las áreas productivas/de servicios • Solicitando información sobre la infraestructura tecnológica que se desea desarrollar, considerando el objetivo y alcance • Solicitando información sobre la entrada, procesamiento y salida de datos considerando la clasificación y uso que se dará a la información • Aclarando los requerimientos del entorno de red de acuerdo con las necesidades del proyecto

	• Confirmando las características/requisitos y alcance del proyecto antes de comenzar con el mismo • Aclarando cualquier duda sobre el diseño y desarrollo de acuerdo con el objetivo, alcance y requerimientos tecnológicos • Validando con el usuario/cliente la información para el desarrollo del proyecto a través de la comunicación efectiva • Registrando la información obtenida de manera lógica y ordenada • Solicitando información sobre los tiempos de entrega 2. Verifica la funcionalidad del software/sistema desarrollado: • Validando los requerimientos y compatibilidad de acuerdo con los requisitos y especificaciones • Instalando las herramientas tecnológicas de acuerdo con los requerimientos y especificaciones del proyecto • Corroborado que cuenta con los privilegios de acceso a recursos de terceros necesarios para la interconexión del sistema • Corroborando que el software funcione en un entorno de red establecido donde los usuarios y dispositivos cuenten con conectividad • Realizando pruebas de funcionalidad en los diferentes componentes / módulos / clases / elementos y su posterior integración • Realizando correcciones/adecuaciones/modificaciones de acuerdo con las fallas identificadas • Elaborando el reporte de las correcciones/adecuaciones/modificaciones que se presenten en los formatos establecidos
Productos	1. El planteamiento del problema/diagnóstico desarrollado: • Contiene la descripción de los requerimientos considerando el problema a solucionar • Contiene la descripción de las causas/elementos/variables/necesidades que originan el problema

	• Contiene las propuestas/alternativas de solución considerando que éstas darán solución al problema planteado • Contiene la diagramación del proceso considerando los alcances del proyecto • Contiene el diagrama de red para el entorno de la conectividad y operatividad del software/sistema considerando las necesidades del proyecto 2. El plan de trabajo para el desarrollo del software/sistema elaborado: • Contiene los objetivos y requerimientos del proyecto conforme a las necesidades planteadas por el usuario/cliente • Contiene la descripción y justificación de la metodología a utilizar considerando las necesidades para el desarrollo del proyecto y las actividades en la aplicación de dicha metodología seleccionada • Contiene la priorización de actividades del proyecto considerando los tiempos, impacto y secuencias esperadas • Contiene el desglose de tareas concretas considerando un orden lógico y ordenado para su desarrollo • Contiene la propuesta tecnológica y estructural para el desarrollo considerando las diferentes etapas del proyecto • Define las herramientas para el desarrollo y control considerando las diferentes etapas del proyecto • Contiene los requisitos del entorno de red considerando los requisitos de operación del software/sistema • Contiene la propuesta de control de cambios considerando las políticas de la empresa desarrolladora/programadora • Contiene el esquema de gestión para el desarrollo, revisión y autorización del proyecto en apego a los acuerdos convenidos con el usuario/cliente • Contiene la diagramación del proyecto a desarrollar considerando las diferentes etapas y procesos • Contiene firma del Visto Bueno del responsable de la supervisión y elaboración del proyecto de acuerdo con la línea de mando de la organización. 3. El directorio de los responsables del desarrollo, seguimiento y control del proyecto integrado:

	• Contiene nombre, cargo/rol, números telefónicos de contacto y correo electrónico del usuario/cliente • Contiene nombre, cargo/rol, números telefónicos de contacto y correo electrónico de los especialistas involucrados en el proyecto • Contiene descripción de la responsabilidad y participación en el proyecto 4. El software/sistema funcionando: • Contiene las funciones/módulos/clases que dan cumplimiento a los objetivos y requisitos planteados en las especificaciones de diseño • Contiene la estructura de base de datos relacionales y no relacionales acorde a las especificaciones de diseño • Incluye reportes de salida de información de acuerdo con las especificaciones de diseño • Contiene la interfaz gráfica y de comunicación acorde a las especificaciones de diseño • Contiene los estándares de programación y calidad acorde a las especificaciones de diseño • Contiene los componentes genéricos y reutilizables como característica de calidad considerando la posibilidad de ser reutilizados en su totalidad/en parte, o en otras aplicaciones • Presenta la aplicación web/el software/sistema acorde a las especificaciones de diseño • Presenta los resultados de las pruebas unitarias de acuerdo con los datos de entrada / salida • Contiene la descripción final del funcionamiento del software/sistema de acuerdo con las especificaciones de diseño/los cambios generados durante el desarrollo 5. El expediente documental/electrónico del proceso de desarrollo, seguimiento y aprobación del software / sistema integrado: • Contiene el registro del desarrollo, seguimiento y cambios de acuerdo con las especificaciones y plan establecido

	• Contiene el registro de control de versiones de acuerdo con el historial de desarrollo / tiempo de vida / actualizaciones del software/sistema • Contiene diagramas definitivos de acuerdo con las especificaciones de diseño • Contiene la bitácora de actividades, seguimiento y control del desarrollo de acuerdo con el plan de trabajo • Contiene el informe de pruebas realizadas considerando los resultados obtenidos • Contiene el registro de la aprobación y entrega parcial/total del software/sistema 6. El manual operativo del software/sistema elaborado: • Contiene los objetivos y alcances para administradores y usuarios • Describe las obligaciones y responsabilidades de administradores y usuarios • Describe los requisitos para el uso de licencias, de uso de herramientas tecnológicas, de gestión de contenidos, de sistemas operativos y de la protección de datos personales para su instalación y operación • Contiene los requisitos técnicos y de conectividad para su funcionamiento • Contiene instrucciones de uso para administradores y usuarios • Contiene los diagramas de los diferentes procesos y procedimientos operativos • Contiene el plan de mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar su funcionamiento
Conocimientos	. Características de la interfaz del entorno de desarrollo (IDE) 2. Tipos de diagramas para el diseño de software/sistema 3. Análisis de requerimientos, diseño y arquitectura 4. Herramientas para el análisis, planeación y seguimiento de proyectos 5. Metodologías para el desarrollo de proyectos (ágiles o rígidas) 6. Paradigmas de programación (Descripción y características generales) 7. Estándares de desarrollo WEB HTML/CSS. 8. Lenguajes de programación.

	9. Control de versiones. 10. Metodologías de programación, generalidades y uso. 11. Pruebas de funcionalidad al Software. 12. Proceso Personal de Software. 13. Bases de Datos (Relacionales y no Relacionales). 14. Arquitectura de redes. 15. Herramientas de calidad y control.
Actitudes o hábitos	1. Cooperación 2. Iniciativa 3. Orden 4. Responsabilidad 5. Tolerancia

Para el desempeño de diferentes puestos en el área de IT se encontró que en los Estados Unidos no existe ninguna certificación homologada ni avalada por instituciones gubernamentales, sin embargo, existen muchos certificados, diplomas, cursos, carreras técnicas y licenciaturas impartidas por diversas instituciones educativas. Esto conlleva a que cada institución enseñe lo que considera relevante y no haya ninguna forma de demostrar que los conocimientos son equivalentes entre certificados o institucione. La propuesta sería encontrar una homologación con Canadá basados en el programa que maneja actualmente CONOCER y que es muy completo y exhaustivo. Se podría agregar algunos de los conocimientos complementarios que ofrece el programa canadiense, para ampliar las posibilidades y áreas del trabajo de los candidatos.

V.3.1 Estándar sobre la instalación y mantenimiento de sistemas de refrigeración y climatización

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan el servicio como auxiliar en la instalación, mantenimiento y reparación a sistemas de refrigeración y climatización.

Ocupaciones asociadas	Técnico en aire acondicionado y refrigeración; técnico en climas industriales; mecánico de equipos de aire acondicionado, refrigeradores y congeladoras; instalador de aire acondicionado y de calefacción.			
EC en México	EC0850			
Título	Realizar instalación y mantenimiento de sistemas de refrigeración y climatización			
Nivel en SNC	Uno			
Comité	de los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyTE)			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	33	333	3334	33341

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Instala el sistema de refrigeración y climatización • Portando el equipo de seguridad establecido por el taller • Consultando el manual de operación e instalación del sistema proporcionado por el fabricante • Seleccionando los requerimientos a utilizar en la instalación • Tomando las lecturas de los parámetros eléctricos y registrándolos en el reporte de instalación • Colocando el sistema en el lugar de instalación de acuerdo con las recomendaciones del fabricante • Aislando las tuberías de acuerdo con el manual del fabricante • Canalizando las tuberías de acuerdo con el manual del fabricante y al espacio de instalación • Realizando el registro de las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema 2. Realiza la puesta en marcha de sistemas de refrigeración y climatización • Verificando que los componentes e interconexiones eléctricas cumplan con las especificaciones técnicas del sistema • Verificando que el consumo de amperaje se encuentre en los rangos establecidos en el manual del fabricante • Tomando las lecturas de amperaje y voltaje con un multímetro y registrándolas en el reporte de puesta en marcha

	• Tomando las lecturas del fluido de aceite y refrigerante con un manómetro, y registrándolas en el reporte de puesta en marcha • Comparando las lecturas de operación con las establecidas en el manual del fabricante a fin de garantizar su funcionamiento 3. Realiza el mantenimiento preventivo en sistemas de refrigeración y climatización • Revisa el funcionamiento del sistema de enfriamiento conforme a las especificaciones del fabricante • Realizando el encendido del sistema para el diagnosticar las fallas • Determinando si la falla es eléctrica/electrónica o mecánica • Registrando en la bitácora de mantenimiento el diagnostico detectado 4. Realiza la reparación de sistemas de refrigeración y climatización • Reparando el sistema de acuerdo con la falla encontrada • Tomando las lecturas de amperaje y voltaje con un multímetro y registrándolas en el reporte de reparación • Tomando las lecturas del fluido de aceite y refrigerante con un manómetro, y registrándolas en el reporte de reparación • Verificando que el sistema cumpla con el funcionamiento establecido en el manual del fabricante • Realizando el registro de las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema 5. Realiza la reconversión y actualización de sistemas de refrigeración y climatización • Utilizando las herramientas conforme a las características del sistema • Retirando el refrigerante y el aceite que contiene el sistema con la bomba de vacío • Generando el vacío para retirar la humedad del sistema con la bomba de vacío • Realizando la carga del nuevo refrigerante con el manómetro • Realizando la carga del aceite compatible al nuevo refrigerante • Tomando las lecturas de presión con un manómetro, y registrándolas en el reporte de reconversión • Verificando que el sistema cumpla con el funcionamiento establecido en el manual del fabricante • Realizando el registro de las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema.
Productos	1. Elabora el registro de puesta en marcha del sistema de refrigeración y climatización:

	• Contiene el nombre de quien elaboró • Contiene la fecha de cuando se realizó la puesta en marcha • Contiene el tipo y modelo del sistema • Describe las especificaciones técnicas del equipo/datos de placa • Contiene las lecturas de amperaje y voltaje tomadas • Contiene las lecturas del fluido de aceite y refrigerante tomadas • Describe las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema 2. Elabora el reporte de mantenimiento preventivo del sistema de refrigeración y climatización • Contiene el nombre de quien elaboro • Contiene la fecha de cuando se realizó el mantenimiento • Contiene el tipo, modelo y marca del sistema • Describe las acciones de mantenimiento realizadas • Describe las fallas encontradas • Describe el estatus del equipo después del mantenimiento 3. Elabora el reporte de reparación del sistema de refrigeración y climatización • Contiene el nombre de quien elaboró • Contiene la fecha de cuando se realizó la puesta en marcha • Contiene el tipo y modelo del sistema • Describe las especificaciones técnicas del equipo/datos de placa • Contiene las lecturas de amperaje y voltaje tomadas • Contiene las lecturas del fluido de aceite y refrigerante tomadas • Describe las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema. 4. Elabora el reporte de reconversión y actualización del sistema de refrigeración y climatización • Contiene el nombre de quien elaboró • Contiene la fecha de cuando se realizó la puesta en marcha • Contiene el tipo y modelo del sistema • Describe las especificaciones técnicas del equipo/datos de placa • Contiene las lecturas de presión tomadas • Contiene las lecturas del fluido de aceite y refrigerante tomadas • Describe las condiciones y parámetros en las cuales quedo instalado sistema
Conocimientos	1. Sistemas de refrigeración y climatización 2. Conceptos básicos de electricidad 3. Tecnología actualizada y pertinente.
Actitudes o hábitos	1. Responsabilidad 2. Limpieza

	3. Servicial. 4. Atención al detalle. 5. Cuidadoso. 6. Asertivo.

En esta homologación se consideraron muy pocos cambios al estándar debido a que creemos que la similitud es más que significativa.

Primero, la diferencia con Illinois es que es el único lugar que divide el servicio solo para la zona residencial. Las demás certificaciones contemplan más opciones en su instalación, puesta en marcha, reparación y servicio.

Segundo, las diferencias encontradas fueron respecto a certificaciones, formularios o uso de herramientas (como el sistema con rayos UV) que acotan algo especifico, pero su uso va más allá del alcance de esta investigación. Incluso habría que saber si se puede suplir, o si ya se hace, en el proceso mexicano.

Concluimos que la diferencia de cómo lo puede llegar a hacer un trabajador con respecto a otro, más que el protocolo estandarizado del país, se puede deber a los procesos de la empresa o a las características de desempeño individuales. Lo que creemos que los tres países lo han identificado y al ser un trabajo preciso, de aplicación de teoría y no tan mecanizado, con alto potencial de riesgo, se han dado a la tarea de ser exigentes en el procedimiento, aunque en la base es el mismo. Por eso se sugiere comparar las diferencias encontradas y explicadas en el segundo párrafo de este apartado.

V.3.2 Estándar sobre el manejo de instalaciones eléctricas

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que manejan electricidad en sistemas de control y automatización. Se considera que un electricista tiene la responsabilidad de trabajar profesionalmente para cumplir con los requisitos del cliente, además de que la instalación eléctrica está estrechamente relacionada con la industria de la construcción, manufacturera y con fines comerciales.

Ocupaciones asociadas	Técnico en telecomunicaciones y técnico en telefonía; técnico en electrodomésticos y electrónica.			
EC en México	EC1011			
Título	Manejo de instalaciones eléctricas avanzadas			
Nivel en SNC	Dos			
Comité	De la Subsecretaría de Educación Media Superior			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	31, 32 y 33	332	3329	33299

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Interpreta planos/diagramas de instalaciones eléctricas • Identificando los parámetros eléctricos • Realizando las memorias de cálculo para la distribución y protección de cargas eléctricas • Distribuyendo los componentes de la instalación eléctrica de acuerdo con lo establecido en las guías de diseño 2. Prepara insumos para la instalación eléctrica • Seleccionando el equipo de seguridad y protección personal • Seleccionando la herramienta e instrumentos de medición • Disponiendo de las herramientas en un lugar sin riesgo para el equipo /maquinaria / personal y cercano al área de instalación • Construir o fabricar piezas, utilizando herramientas manuales, de acuerdo con las especificaciones 3. Realiza instalación eléctrica • Verificando que el área se encuentre libre de energía y sin obstáculos que interrumpan la instalación • Instalando las tuberías y canaletas para la distribución y protección de cargas eléctricas de conformidad con lo definido en el plano/diagrama • Conectando el cableado conforme a la memoria de cálculo • Realizando las conexiones para la puesta en marcha de la maquinaría/equipo eléctrico de producción • Verificando los parámetros de salida en función de la instalación realizada 4. Realiza el diagnóstico a tableros eléctricos y de control

	• Realizando mediciones eléctricas con el equipo de medición de acuerdo con el plano / diagrama • Identificando las fallas y causas raíz susceptibles de mantenimiento 5. Prepara insumos para el mantenimiento preventivo/correctivo • Seleccionando el equipo de seguridad y protección personal de acuerdo con la NOM-017-STPS-2008 • Regulaciones de OSHA y seguridad en el lugar de trabajo • Identificando la herramienta e instrumentos de medición a utilizar, de acuerdo con el diagnóstico detectado • Disponiendo de las herramientas en un lugar sin riesgo para el equipo / maquinaria / personal y cercano al área de instalación 6. Realiza mantenimiento preventivo/correctivo de fallas en tableros eléctricos de tipo industrial • Desconectando las conexiones eléctricas • Reemplazando el cableado/componente eléctrico dañado conforme a las especificaciones del proveedor • Realizando la limpieza general y ajuste de otros elementos que incidan en la funcionalidad del tablero de acuerdo con el diagnóstico • Comprobando los parámetros eléctricos con instrumentos de medición • Anotando las incidencias encontradas en el reporte de mantenimiento preventivo / correctivo del tablero eléctrico • Fijar pequeñas cajas de metal o plástico a las paredes para alojar interruptores o enchufes eléctricos. • Realizar tareas físicamente exigentes, como cavar zanjas para colocar conductos o mover o levantar objetos pesados 7. En casos de emergencia o casos específicos. • Proporcionar asistencia durante emergencias al operar reflectores o generadores, colocar bengalas o conducir los vehículos necesarios. • Capacitar a otros trabajadores para que instalen, mantengan o reparen el cableado, el equipo o los accesorios eléctricos. • Dar aviso a la gerencia sobre si la operación continua del equipo podría ser peligrosa.
Productos	**Productos** 1. Elaborar el reporte de mantenimiento preventivo/correctivo del tablero eléctrico • Incluye fecha y turno/hora, • Incluye nombre/ubicación de la estación de trabajo,

	• Incluye nombre/número de empleado, • Incluye el detalle de la actividad/mantenimiento a realizar, • Incluye insumos utilizados, e • Incluye comentarios sobre las fallas encontradas en los tableros. 1. Elaborar diseño y boceto • Planifique el diseño y la instalación del cableado, el equipo o los accesorios eléctricos, según las especificaciones del trabajo y los códigos locales. • Proporcione bocetos preliminares o estimaciones de costos de materiales o servicios.
Conocimientos	1. Conceptos de seguridad Industrial 2. Tipos de planos y diagramas eléctricos 3. Unidades de medidas eléctricas 4. Guías de diseño 5. Conocimiento de mantenimiento preventivo/correctivo 6. Tipos de diagnóstico 7. Reparación de fallas 8. Tableros eléctricos 9. Electricista de ascensores 10. Lenguaje arquitectónico, eléctrico y civil, como códigos eléctricos, de construcción, contra incendios y jurisdiccionales para completar las instalaciones eléctricas. 11. Tecnología actualizada 12. Mantener una educación continua.
Actitudes o hábitos	1. Responsabilidad 2. Limpieza 3. Orden 4. Autocontrol 5. Trabajo de precisión 6. Manejo de estrés.

En esta homologación se consideraron varios cambios, que no modifican lo que incluía el estándar, sino que se agregaron las diferencias faltantes de las certificaciones de ambos países, Estados Unidos y Canadá.

Dichas inclusiones se refieren a, por un lado, contemplar en el desempeño:

- Fijar pequeñas cajas de metal o plástico a las paredes para alojar interruptores o enchufes eléctricos.
- Realizar tareas físicamente exigentes, como cavar zanjas para colocar conductos o mover o levantar objetos pesados
- Proporcionar asistencia durante emergencias al operar reflectores o generadores, colocar bengalas o conducir los vehículos necesarios.
- Capacitar a otros trabajadores para que instalen, mantengan o reparen el cableado, el equipo o los accesorios eléctricos.
- Dar aviso a la gerencia sobre si la operación continua del equipo podría ser peligrosa.

Además de anexar los conocimientos sobre:

- Las regulaciones de OSHA y la seguridad en el lugar de trabajo.
- Así como saber el lenguaje arquitectónico, eléctrico y civil, como códigos eléctricos, de construcción, contra incendios y jurisdiccionales para completar las instalaciones eléctricas en cada país.
- Los conocimientos específicos de un electricista de ascensores.
- Tecnología actualizada.
- Mantener educación continua.

Y en los productos, entregar:

- La planificación del diseño y la instalación del cableado, el equipo o los accesorios eléctricos, según las especificaciones del trabajo y los códigos locales.
- Los bocetos preliminares o estimaciones de costos de materiales o servicios.

V.3.3 Estándar sobre la fabricación de prendas de vestir – operación de máquinas de costura.

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que ejercen la función de confeccionar prendas de vestir mediante máquinas industriales de costura en cuyas competencias incluyen preparar la máquina, así como realizar las operaciones de costura que conforman los productos.

Ocupaciones asociadas	Operador de máquina cortadora de tela; operador de máquina bordadora en fábrica; operador de máquinas de costura especiales.			
EC en México	EC0575			
Título	Operación de máquinas de costura recta y overlock			
Nivel en SNC	Dos			
Comité	De la Industria de la Confección y del Vestido en Hidalgo			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	31, 32 y33	315	3151, 3152 y 3159	31519, 31521, 31522 y 31599

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Limpie su área de trabajo 2. Asegúrese de cumplir los protocolos de seguridad 3. Verifique el funcionamiento de la máquina 4. Instale, nivele y alinee o reconfigure la máquina en caso necesario. 5. Notifique al supervisor o mecánico de mal funcionamiento del equipo. 6. Elabore una prenda/pieza 7. Examine los productos en busca de defectos y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad. 8. Consulte con sus compañeros de trabajo para obtener información sobre pedidos, procesos o problemas. 9. Detenga las máquinas cuando se hayan producido cantidades específicas de producto 10. Limpie, engrase y lubrique las máquinas
Productos	1. Realice la prueba del funcionamiento de la máquina 2. Elabore una pieza/prenda con máquina 3. Registre información sobre el trabajo completado en el formulario correspondiente.
Conocimientos	1. Partes de la máquina 2. Funcionamiento de la maquina 3. Condiciones de operación 4. Uso de instrumentos de medición 5. Tipos de materiales 6. Uso de los accesorios de la máquina y herramientas

	7. Mantenimiento preventivo 8. Seguridad e higiene en el trabajo 9. Trabajo en equipo en la operación de la máquina 10. Iniciativa en la operación de la máquina. 11. Protocolos de seguridad 12. Protocolos de control de calidad.
Actitudes o hábitos	1. Responsabilidad 2. Limpieza 3. Orden 4. Trabajo de precisión 5. Confiabilidad 6. Persistencia 7. Autocontrol 8. Cooperación. 9. Tolerancia al estrés. 10. Adaptabilidad. 11. Iniciativa 12. Preocupación por los demás 13. Pensamiento analítico

La propuesta de homologación de este estándar es engañosa, por lo que se advierte que se puede estar frente a un falso positivo. Es decir, el estándar mexicano se acota al uso de la máquina denominada Overlock, mientras que en las regiones donde sí se encontró compatibilidad, sin importar cuánta haya sido, en todas estuvo presente la diferencia que únicamente en México se hizo referencia a dicha máquina. Por lo que no se sabe si en los otros lugares cuando refieren a la maquinaria es la misma, es parecida, o las diferencias son tan significativas como para negar la homologación de la certificación.

Sin embargo, se induce que las responsabilidades ante el conocimiento de la operatividad de la máquina, y, el cuidado y uso de esta, implican que el trabajador es responsable de mantener la limpieza de la máquina, sabe cómo opera y puede identificar algún fallo y arreglarlo, así como sabe ajustarlo de acuerdo al producto que se requiera. Así podrá mantener los protocolos de calidad del producto. Además,

requiere saber los riesgos a los que se enfrenta para también mantener los protocolos de seguridad de la máquina, del proceso de operación y de la zona de trabajo.

En cuanto a los formularios que se llegan a necesitar, en la presente propuesta de homologación se redujo a un solo formulario donde se contemple el trabajo cotidiano del trabajador y sirva de seguimiento, tanto del desempeño del trabajador como del producto realizado.

V.4.1 Estándar sobre la elaboración de productos de pastelería

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como maestros pasteleros realizando diseños, utilizando técnicas, ingredientes, equipos y utensilios para la elaboración del pastel.

Los oficios de pastelería cuentan con profesionales altamente calificados que producen una amplia gama de artículos elaborados y predominantemente dulces. Producen diversos productos de confitería, como chocolates acabados a mano y caramelos para el servicio en hoteles y restaurantes o para la venta al por menor en tiendas especializadas y puntos de venta. Los pasteleros producen una gama completa de postres fríos y calientes, pasteles, galletas y productos helados para el servicio en hoteles boutique, de lujo, restaurantes y pastelerías para la venta al por menor. También pueden producir piezas de exhibición elaboradas con chocolate, azúcar, hielo, mazapán u otros materiales e ingredientes decorativos. Algunos pueden especializarse en la producción de tortas decoradas y temáticas para eventos especiales.

Ocupaciones asociadas	Panaderos; pasteleros; confiteros			
EC en México	EC1286			
Título	Elaboración de productos de pastelería			
Nivel en SNC	Tres			
Comité	De Comercio			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	43, 46	431, 461	4311, 4611	43119, 46119

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Se presenta al área de producción: ● Mostrando un aseo personal: sin maquillaje, cabello recogido, sin aretes, sin anillos, uñas de la mano cortas y sin esmalte, bigote recortado y sin barba ● Portando el uniforme proporcionado por la empresa/organización libre de roturas, manchas ● Portando cofia, cubrebocas y gafete ● Lavándose las manos de acuerdo con el procedimiento de lavado de manos establecido por la empresa/organización 2. Realiza la limpieza del área de trabajo: ● Utilizando botas/calzado antiderrapante, delantal/bata y red ● Tallando la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras con un cepillo de cerdas duras/paño, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización ● Enjuagando la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos, ● Sanitizando la mesa de trabajo, pisos, paredes, coladeras, equipo y utensilios con productos químicos establecidos en el protocolo de limpieza y sanidad de la empresa / organización ● Dejando secar a temperatura ambiente la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras una vez sanitizados 3. Lava los utensilios de producción de pan: ● Tallándolos con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización ● Retirando de las charolas los residuos de pan con una espátula ● Enjuagándolos con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos ● Sumergiéndolos en una solución sanitizante durante treinta segundos como mínimo a dos minutos como máximo,

● Rociando los carros espigueros con solución sanitizante

● Dejándolos secar a temperatura ambiente una vez lavados y sanitizados

4. Lava los equipos del área de procesos de pan:

● Apagándolos antes de comenzar su limpieza

● Verificando que se encuentran libres de materia prima en su interior antes de lavarlos

● Retirando de la batidora el cazo y la paleta/el globo/el gancho

● Tallándolos con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Enjuagándolos con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos

● Evitando mojar sus partes y dispositivos eléctricos

● Desinfectándolos con productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Dejándolos secar a temperatura ambiente una vez lavados y sanitizados

5. Lava la cámara de refrigeración y la cámara de congelación del departamento de panadería:

● Tallando pisos, paredes, coladeras y anaqueles con un cepillo de cerdas duras/paño, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Enjuagándolas con agua limpia hasta dejarlas sin residuos de productos químicos

● Evitando mojar las conexiones eléctricas

● Desinfectándolos con productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Dejándolas secar a temperatura ambiente una vez lavadas y sanitizadas

6. Verifica el funcionamiento de los equipos del área de procesos de pan:

● Antes de comenzar la producción de pan

	● Conectando a la corriente eléctrica los equipos de producción para confirmar su funcionamiento 7. Lava sus manos: ● Antes de iniciar la elaboración de los pasteles ● Lavándose las manos de acuerdo con el procedimiento de lavado de manos establecido por la empresa/organización. 8. Agrega los ingredientes a la batidora: ● Verificando que la batidora se encuentra apagada ● De acuerdo con el tipo de pan a elaborar ● Siguiendo el orden, cantidad y tiempo establecido en la receta/ficha técnica ● Evitando derramar/tirar ingredientes en el exterior de la batidora 9. Programa la batidora para el batido de los ingredientes: ● Embonando el gancho/globo/paleta en el perno de la batidora ● Enganchando el cazo al cinturón de la batidora hasta que quede centrado ● Presionando las velocidades y el tiempo de batido de acuerdo con el tipo de batidora utilizada 10. Realiza el llenado en el molde: ● Untando con mantequilla/grasa vegetal ● Colocando papel horneable de acuerdo con el tipo de pastel a elaborar ● Vaciando el batido de acuerdo con el gramaje que indica la receta/ficha técnica, y de elaboración de pan para pastel 11. Hornea la pieza de pan para pastel: ● Colocando en la charola los moldes y posteriormente en el carro espiguero ● Utilizando guantes/gancho para hornear durante la operación del horno ● Programando el horno con la temperatura y tiempo requerido en la receta/ficha técnica para la elaboración de pan para pastel

	● Ingresando al horno el molde con el batido cuando este ha alcanzado la temperatura requerida de acuerdo con la receta/ficha técnica para la elaboración del pan para pastel ● Extrayendo el pan del horno cuando haya alcanzado el tiempo de cocción especificado en la receta/ficha técnica para la elaboración del pan para pastel 12. Elabora el pastel americano: ● Cortando el pan de acuerdo con el procedimiento de la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● Colocando el relleno de acuerdo con lo sugerido en la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● Colocando la tapa del pan y ejerce una ligera presión para que quede de manera uniforme ● Cubriendo el pan de acuerdo con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● Decorando el pastel de acuerdo con lo establecido en la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● Colocando el pastel en una charola/domo/empaque/caja para su venta en piso 13. Elabora el pastel de tres leches ● Cortando el pan de acuerdo con el procedimiento de la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● Colocando un cordón al rededor del pan para pastel ● Humedeciendo completamente el pan con jarabe de tres leches ● Colocando el relleno de acuerdo con lo establecido en la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● Colocando la tapa del pan y ejerce una ligera presión para que quede de manera uniforme ● Colocando un cordón al rededor del pan para pastel ● Humedeciendo completamente el pan para pastel con jarabe de tres leches ● Fondeando el pan de acuerdo con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel

● Decorando de acuerdo con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel

● Colocando el pastel en charola/domo/empaque/caja para su venta

14. Realiza el cierre de la producción de la jornada:

● Revisando en la orden de producción la cantidad de pasteles elaborados

● Colocando la materia prima/insumos no utilizados en la bodega/en la cámara de refrigeración/congelación

● Acomodando la materia prima de acuerdo con el método PEPS

● Colocando en la materia prima una etiqueta de identificación de acuerdo con el método PEPS

15. Realiza la limpieza del área de trabajo:

● Utilizando botas, faja, delantal/bata y red

● Tallando la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Enjuagando la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos

● Desinfectar la mesa de trabajo, pisos, paredes, coladeras, equipo y utensilios con productos químicos establecidos en el protocolo de limpieza y sanidad de la empresa / organización

● Dejando secar al aire ambiente la mesa de trabajo, pisos, paredes y coladeras una vez

sanitizados

16. Lava los utensilios de producción de pan:

● Tallándolos con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Retirando de las charolas los residuos de pan con una espátula

● Enjuagándolos con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos

● Sumergiéndolos en una solución sanitizante durante dos minutos como mínimo

● Rociando los carros espigueros con solución sanitizante

● Dejándolos secar al aire ambiente una vez lavados y sanitizados

17. Lava los equipos del área de procesos de pan:

● Apagándolos antes de comenzar su limpieza

● Verificando que se encuentran libres de materia prima en su interior antes de lavarlos

● Retirando de la batidora el cazo y la paleta/el globo/el gancho

● Tallándolos con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Enjuagándolos con agua limpia hasta dejarlos sin residuos de productos químicos

● Evitando mojar sus partes y dispositivos eléctricos

● Desinfectándolos con productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Dejándolos secar al aire ambiente una vez lavados y sanitizados

18. Lava la cámara de refrigeración y la cámara de congelación del departamento de panadería:

● Tallando pisos, paredes, coladeras y anaqueles con un cepillo de cerdas duras, agua y productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Enjuagándolas con agua limpia hasta dejarlas sin residuos de productos químicos

● Evitando mojar sus partes y dispositivos eléctricos

●Desinfectándolos con productos químicos autorizados por el protocolo de limpieza y sanidad establecido por la empresa/organización

● Dejándolas secar al aire ambiente una vez lavadas y sanitizadas

Productos	. El pan para pastel desmoldado: ● Está acorde con la forma y altura del molde ● Muestra un color uniforme de acuerdo con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● Muestra una porosidad acorde con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel 2. El pastel terminado: ● Muestra un decorado acorde con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● Muestra que el gramaje esté acorde con la receta/ficha técnica para la elaboración del pastel ● La charola/domo/empaque/caja está acorde con la ficha técnica para la elaboración del paste
Conocimientos	1. Cocina 2. Higiene 3. Seguridad
Actitudes o hábitos	1. Limpieza 2. Responsabilidad 3. Orden

Dado que la mayoría de las certificaciones son voluntarias para todos los países e incluyen conceptos libres como diseño y decoración de lo preparado, se considera que la certificación desarrollada en México cumple con los estándares de los otros dos países. Lo que se decidió agregar fue hacer más énfasis en los posibles riesgos de salud al preparar alimentos y cómo evitar posibles contaminaciones con mayor higiene y correcto almacenamiento y uso de las herramientas de cocina. De esta forma se estaría dando una importancia equivalente a las requeridas, principalmente por los Estados Unidos.

V.4.2 Estándar sobre venta de coches

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de venta de coches, realizan el primer contacto con el prospecto, realizan la prospección, la venta y el contacto post venta del coche.

Ocupaciones asociadas	Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios; Vendedores por teléfono; Agentes y representantes de ventas y consignatarios.			
EC en México	EC1026			
Título	Venta de coches			
Nivel en SNC	Tres			
Comité	De la Subsecretaría de Educación Media Superior			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	46	468	4681	46811

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Capta al prospecto vía telefónica/correo electrónico/redes sociales: • Atendiendo la solicitud de información del prospecto sobre un coche • Contactando al prospecto vía telefónica/correo electrónico/redes sociales • Ofreciendo una visita a la agencia/establecimiento de venta para mostrar las opciones de coches 2. Identifica las necesidades/intereses del prospecto en piso de evento/sala de exhibición: • Dándole la bienvenida al prospecto, llamándolo por su nombre • Mencionando su nombre • Atendiéndolo, considerando el tiempo del prospecto • Realizando preguntas sobre información psicográfica del prospecto en relación con el coche que busca • Realizando preguntas sobre las características que busca en un coche

	• Considerando los comentarios emitidos/opiniones/conductas mostradas por el prospecto para hacer las recomendaciones • Recomendando opciones de coches, que satisfacen las características / necesidades / intereses expresados por el prospecto 3. Muestra las opciones de coches recomendadas: • De acuerdo con la información psicográfica obtenida del prospecto • Acorde a las características requeridas por prospecto • Informando sobre los paquetes existentes en la agencia/establecimiento de venta • Presentando el coche comenzando por lo que busca el prospecto • Explicando las características técnicas y de comodidad del coche • Mencionando las ventajas/fortalezas del coche presentado • Realizando preguntas sobre cuánto desea invertir en el coche/cuál es su presupuesto disponible para la compra • Indagando al prospecto sobre la forma en que le interesa pagar el coche • Contrarrestando asertivamente las posibles objeciones manifestadas por el prospecto, • Solucionando las dudas que exprese el prospecto • Detectando la satisfacción del prospecto con el coche presentado, mediante preguntas. 4. Realiza la prueba de manejo con el prospecto: • Exhortando al prospecto para que acepte probar el coche, sin adquirir algún compromiso por ello, estando en la agencia/establecimiento de venta, llevándole el coche a su domicilio • Informando al prospecto sobre el desempeño del coche en movimiento • Mencionando al prospecto las comparaciones que existen con la competencia, en relación con el coche, en términos de las características técnicas y de comodidad 5. Concluye la prueba de manejo con el prospecto:

	• Explicando los planes de financiamiento/descuentos/promociones existentes • Entregando información impresa/catálogo del coche, tarjeta de presentación • Preguntando día/horario en que desea que le contacte • Despidiéndose del prospecto • Registra la información obtenida del prospecto en la base de datos correspondiente 6. Contacta al prospecto: • Después del primer contacto • Conforme a la evaluación otorgada y siguiente acción de venta sugerida en la base de datos • Saludando al prospecto por su nombre • Identificándose con su nombre y el de la agencia/establecimiento de venta • Informando el objetivo del contacto, • Confirmando la información del coche que le gustó • Informando sobre la corrida financiera del coche • Negociando acuerdos con el prospecto en términos de descuentos o financiamiento • Reafirmando los beneficios del coche. 7. Maneja las objeciones que el prospecto manifiesta: •Externando las bondades de la marca • Comentando datos históricos de la marca en apoyo a la objeción • Respondiendo hasta haber escuchado los comentarios/dudas del prospecto • Haciendo preguntas que diseccionen la objeción • Dando respuestas enfocadas en los hechos • Utilizando los términos de venta. 8. Confirma la venta del coche:

	• Empleando acciones de cierre de ventas con base en los protocolos o procedimientos establecidos por la agencia/marca • Acordando con el cliente las condiciones comerciales • Solicitando la documentación básica requerida por la agencia/establecimiento de venta para realizar los trámites administrativos • Iniciando los trámites administrativos con la entrega de la solicitud de orden del coche y documentos a las áreas correspondientes • Informando al cliente la fecha de firma de contrato y entrega del coche. 9. Organiza la firma de contrato y entrega del coche: • Recibiendo al cliente en la fecha y hora acordada en el establecimiento de venta • Explicando nuevamente la función del coche y sus características técnicas • Revisando con el cliente el contrato de venta • Solicitando la firma del cliente en el contrato • Informando el estatus de su factura/carta factura y contrato • Entregando la documentación oficial del coche • Resguardando una copia para el expediente del cliente • Felicitando al cliente por su adquisición • Registrando la información del cliente en la base de datos correspondiente 10. Contacta al cliente vía telefónica/correo electrónico: • Después de la venta del coche • De acuerdo con las fechas de seguimiento establecidas en la base de datos • Saludando al cliente por su nombre • Identificándose con su nombre y el de la agencia/establecimiento de venta • Detectando la satisfacción del cliente con el coche a través de preguntas • Resolviendo dudas/problemas que manifieste el cliente • Comentando su disposición para atender cualquier necesidad sobre el coche • Despidiéndose del cliente

Productos	1. La información del prospecto registrada en la base de datos: • Incluye datos generales del prospecto • Contiene la fecha de visita a la agencia/establecimiento de venta • Indica si realizó la prueba de manejo • Contiene datos psicográficos del prospecto • Incluye el tipo de coche que busca • Contiene la evaluación del prospecto de acuerdo con la clasificación instituida por la agencia / establecimiento de venta derivada de la información obtenida • Especifica la siguiente acción de venta 2. La solicitud de orden del coche, elaborada: • Incluye datos generales del cliente • Específica las características principales del coche, color, equipamiento, forma de pago • Contiene la fecha de entrega 3. La información del cliente, registrada en la base de datos: • Incluye datos generales del cliente • Contiene la fecha de entrega del coche • Incluye datos del coche que compró el cliente • Indica el estatus de factura/carta factura y contrato • Establece fechas de seguimiento de satisfacción del cliente
Conocimientos	1. Tipología de clientes 2. Las cuatro P's del marketing: precio, plaza, promoción, producto 3. Corridas financieras
Actitudes o hábitos	1. Amabilidad 2. Iniciativa 3. Limpieza 4. Respeto 5. Tolerancia

	6. Perseverancia 7. Cooperación

Se encontró que el estándar mexicano es muy parecido a algunos que manejan ciertos estados de los Estados Unidos (que sí manejan alguna certificación) como Illinois y cubre todas las áreas importantes y necesarias para el correcto desempeño del oficio. Algunos otros estándares (Washington, por ejemplo) son más enfocados a manejar un negocio de concesionara y dirigidos a la gestión y desarrollo del negocio. Dado que esos estándares no se enfocan en el desarrollo del vendedor, no se pueden considerar comparables y habría que hacer la diferencia entre dos distintas certificaciones, la del vendedor como lo plantea el estándar mexicano, o la parte de gestión y desarrollo del negocio como lo hace Washington. Por otra parte, los estándares canadienses son bastante similares, sin embargo, se quedan cortos en conocimientos de marketing y atención al cliente, entre otros. Se decidió mantener el estándar de CONOCER como está ya que sería la mejor propuesta y es muy similar a los que manejan para vendedores en Estados Unidos y debemos considerar que en diversos estados incluso no manejan ningún tipo de certificación más que un estudio de antecedentes.

V.5.1 Estándar sobre la operación del vehículo de carga articulado

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como conductores, que realizan la función de operadores de vehículos articulados para la prestación del servicio de transporte de carga.

Ocupaciones asociadas	Chofer de transporte de fletes y carga; chofer de mensajería; chofer repartidor.
EC en México	EC0867; EC0814
Título	Operación del vehículo de carga articulado Conducción de transporte de carga ligera
Nivel en SNC	Dos

Comité	Sector de Transportes del Estado de Puebla			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	48	4841, 4842	48411, 48421	484119, 484219

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Se acredita como operador del vehículo: • Presentando su licencia para conducir vigente y correspondiente al tipo de servicio a prestar. En caso de requerir el endoso correspondiente, también debe de presentarlo. • Solicitando al superior inmediato/dueño del vehículo la llave/dispositivo de arranque para corroborar que corresponden con el vehículo designado e iniciar la inspección 2. Revisa la documentación del vehículo previa al servicio de carga: • Comprobando que el vehículo cuente con la documentación legal para circular: tarjeta de circulación vigente, póliza de seguro vigente y comprobante de la verificación vehicular vigente • Verificando que el número de placas coincide con los documentos del vehículo • Revisando que el vehículo cuente con el permiso de carga vigente correspondiente para el tipo de uso 3. Realiza la inspección exterior del vehículo: • Revisando que la limpieza exterior de la cabina y área de carga en el vehículo se haya realizado • Revisando la existencia de golpes/ralladuras en la carrocería del vehículo • Revisando la existencia de vidrios rotos/estrellados en el vehículo • Revisando que las micas/calaveras del vehículo estén libres de daños • Revisando que los limpiadores de parabrisas estén libres de daños • Verificando que el tapón del contenedor de combustible se encuentre cerrado • Revisando que los espejos retrovisores laterales se encuentren en condiciones de operación de acuerdo con el fabricante y libres de estrelladeras • Revisando que las placas estén fijas en un lugar visible • Confirmando antes de iniciar la operación con el equipo de medición que la presión de aire de todas las llantas del vehículo corresponda con las recomendaciones del fabricante de la llanta • Inspeccionando que todas las llantas tengan como mínimo 3 mm, de profundidad en el dibujo mediante su equipo de medición

	• Verificando que el vehículo cuente con la llanta de refacción en condiciones de operación de acuerdo con el fabricante • Revisando que los rines se encuentren libres de golpes/abolladuras con sus birlos y tuercas completas 4. Realiza la inspección mecánica del vehículo con el motor apagado: • Revisando que no existan fugas en mangueras y conexiones • Revisando que no existan fugas de aceite en el motor • Revisando que las poleas no presenten fisuras, se encuentren alineadas y fijas • Revisando que las bandas no presenten fisuras, se encuentren tensas, alineadas y libre de grasa/aceite • Verificando con la bayoneta/mirilla que el nivel del líquido de frenos sea el establecido por el fabricante del vehículo • Verificando con la bayoneta que el nivel de aceite para el motor sea el establecido por el fabricante del vehículo, • Verificando con la mirilla que el nivel del líquido anticongelante/refrigerante en el depósito, sea el establecido por el fabricante del vehículo • Verificando con la mirilla que el nivel del líquido en el depósito limpia parabrisas, sea el establecido por el fabricante del vehículo • Verificando con la bayoneta/mirilla que el nivel de aceite para dirección sea el establecido por el fabricante del vehículo 5. Realiza la inspección del acumulador/batería del vehículo: • Verificando que el acumulador/batería esté libre de daño en los postes, cables / terminales, sin sulfatos y cuente con el nivel del líquido establecido por el fabricante • Revisando que el acumulador/batería se encuentre sin fugas y sin abultamiento • Revisando que el acumulador/batería se encuentre colocado en su soporte y sin movimiento 6. Realiza la inspección interior del vehículo: • Revisando que la limpieza interior de la cabina y área de carga en el vehículo se haya realizado • Revisando que los asientos del vehículo cuenten con cinturón de seguridad en funcionamiento • Revisando el funcionamiento de elevadores • Revisando el funcionamiento de apertura/cierre de las puertas del vehículo • Verificando que los pedales cuenten con el protector antiderrapante, con movimiento de acción y sin objetos que bloqueen su funcionamiento • Verificando que el volante esté libre de juego

	• Verificando que los limpiadores de parabrisas funcionen • Revisando que los espejos interiores se encuentren en condiciones de operación de acuerdo con el fabricante y libres de estrelladeras • Ajustando los espejos retrovisores laterales e interiores que permitan ver hacia atrás y lateralmente • Corroborando que la caducidad del equipo de seguridad y de emergencia estén vigentes • Verificando que la herramienta básica autorizada esté en condiciones de uso 7. Realiza el encendido del motor: • Revisando que el freno de mano/estacionario esté accionado • Corroborando que la palanca de velocidad esté en posición neutral • Utilizando la llave/dispositivo de arranque de ignición para permitir el paso de corriente • Corroborando el funcionamiento del tablero de instrumentos de control, botonera e instrumentos de medición, esperando el recorrido de diagnóstico de la computadora según marca y modelo del vehículo • Verificando que el nivel de combustible sea el establecido para la operación del vehículo • Presionando el pedal del embrague hasta que el motor encienda 8. Realiza la inspección mecánica del vehículo con el motor encendido: • Verificando que el alternador esté libre de ruidos/vibraciones • Verificando que las poleas estén libres de vibraciones y alineadas • Revisando que las conexiones de las mangueras estén libres de fugas 9. Realiza la inspección del encendido de luces: • Revisando las luces exteriores altas, bajas y cuartos • Revisando las luces exteriores de gálibo • Revisando las luces exteriores de reversa • Revisando las luces exteriores de freno • Revisando las luces exteriores intermitentes • Revisando las luces exteriores direccionales • Revisando las luces interiores 9. Recibe la carga para su traslado: • Colocando el vehículo en el espacio de carga • Revisando que la carga colocada en el vehículo corresponda con la orden • Verificando que la carga este equilibrada de acuerdo con el espacio y dimensión del área de carga en el vehículo • Verificando que la carga se encuentre sin daño físico

	• Asegurando la carga con los accesorios de seguridad, en el espacio asignado para evitar daños en su traslado. • Colocando su etiquetado correspondiente. • Pegando información de identificación e instrucciones de envío 10. Conduce el vehículo con la carga por la ruta establecida: • Trasladando la carga en el vehículo por la ruta establecida • Siguiendo la ruta establecida en el rango de tiempo especificado • Respetando los señalamientos viales en calles, avenidas y tramos carreteros • Circulando a la velocidad permitida en las diferentes calles, avenidas y tramos carreteros en las que no hay señalamientos de acuerdo con la normatividad • Cediendo el paso a peatones que caminan por la calle que se va a cruzar • Realizando frenado gradual dependiendo de las condiciones de tránsito • Realizando maniobras cortas/largas dependiendo de las condiciones de tránsito y sin virajes / frenado intempestivo durante el recorrido • Sincronizando los cambios de velocidad con base a las revoluciones por minuto del motor • Manteniendo la distancia de seguridad con el vehículo de adelante entre 2, 3 y 4 segundos según a la velocidad en que se desplace el vehículo en las distintas vías de comunicación por las que circule • Visualizando el entorno físico por donde circula a través de los espejos retrovisores laterales e interior • Monitoreando constantemente los indicadores del tablero durante su trayecto para la operación del vehículo • Cumpliendo con el tiempo establecido para el traslado de la carga 11. Llega al punto final de la ruta establecida: • Estacionando el vehículo en el sitio convenido sin infringir las normas de tránsito • Informando la llegada de la carga al responsable de recepción • Entregando la carga al responsable de recepción • Verificando que la carga no presenta daño físico en su entrega • Supervisando a los manipuladores de materiales y ayudantes, en caso de haber. • Pagando y recibiendo pagos por bienes. • Verificando que la carga entregada corresponda con la orden • Solicitando la firma de entrega de la carga al responsable de recepción 12. Regresa el vehículo al punto de inicio: • Trasladando el vehículo al punto de inicio • Registrando la hora de llegada del vehículo • Entregando la orden de carga firmada al superior inmediato/dueño del vehículo

	• Informando al superior inmediato/dueño del vehículo sobre las incidencias ocurridas durante el traslado • Solicitando la orden de carga, para el siguiente traslado • Resguardando el vehículo para su siguiente carga 6. Vigilar en todo momento que se cumpla con las regulaciones sobre la trasportación de materiales peligrosos.
Productos	1. El formato requisitado de inspección del vehículo: • Se presenta en forma impresa/electrónica • Tiene el nombre y la firma del conductor que reporta • Especifica la fecha y hora de la inspección • Detalla la marca y modelo del vehículo • Especifica el kilometraje inicial • Indica la ruta asignada • Describe las anomalías presentadas en cada apartado del registro • Contiene el registro de inspección exterior del vehículo • Contiene el registro de inspección mecánica del vehículo con el motor apagado • Contiene el registro de inspección del acumulador/batería del vehículo • Contiene el registro de inspección interior del vehículo • Contiene el registro de inspección de encendido del motor • Contiene el registro de inspección mecánica con el vehículo encendido • Contiene el registro de inspección del encendido de luces 2. Lista de cotejo de información del envío. • Contiene el registro del embarque • Contiene el registro de las facturas • Contiene el registro de documentos de envío •Identificar y registrar si se está presente a algún material peligroso. 3. Lista de cotejo del sistema interno de seguimiento de registros. • Contiene el registro de envío por
Conocimientos	1. Testigos o espías en el tablero de instrumentos 2. Interpretación de los instrumentos de medición en el tablero 3. Normas de educación vial 4. Significado de los señalamientos de tránsito 5. Técnicas de manejo defensivo 6. Mantenimiento y distribución de la carga 7. Identificación de fallas en el vehículo 8. Prevención de daños en la carga 9. Las regulaciones de materiales peligrosos exigen cinco tipos de capacitación:

	9.1 Conocimientos generales o familiarización sobre los materiales peligrosos y sus regulaciones. 9.2 Específico de su función. Es decir, los detalles sobre el proceso para transportarlos. 9.3 La capacitación en seguridad cubre los peligros que presentan los materiales peligrosos, el manejo seguro, la información de respuesta a emergencias y los métodos y procedimientos para evitar accidentes. 9.4 La capacitación de concientización sobre seguridad brinda a los empleados de materiales peligrosos una comprensión general de los riesgos de seguridad asociados con el transporte de materiales peligrosos y los métodos diseñados para mejorar la seguridad del transporte. 9.5 La formación en seguridad en profundidad se relaciona directamente con el plan de seguridad requerido por la empresa. Los empleados de materiales peligrosos deben recibir capacitación acorde con sus responsabilidades.
Actitudes o hábitos	1. Responsabilidad 2. Tolerancia al estrés 3. Orden 4. Trabajo de precisión 5. Confiabilidad 6. Persistencia 7. Autocontrol 8. Cooperación. 9. Tolerancia al estrés. 10. Adaptabilidad. 11. Iniciativa 12. Preocupación por los demás 13. Pensamiento analítico

En esta homologación se consideró agregar lo faltante para coincidir por completo con la certificación canadiense. Lo que implicó especificar dos listas de cotejo: una que ayude a preparar conocimientos de embarque, facturas y otros documentos de envío; y otra que ayude a mantener un sistema interno de seguimiento de registros. Además de incluir en las responsabilidades del chofer: el supervisar a los manipuladores de materiales y ayudantes; pegar información de identificación e instrucciones de envío en los envíos; y, pagar y recibir pagos por bienes.

Por otro lado, se observó que en Estados Unidos no existe un estándar o certificación parecida a la mexicana o a la canadiense, sino que su certificación sobre la transportación de materiales peligrosos, como el nombre lo indica, trata de identificar los materiales peligrosos, el manejo seguro, la información de respuesta a emergencias y los métodos y procedimientos para evitar accidentes. Por lo que la propuesta de homologación requiere que dichos aspectos sean incluidos.

Por último, cabe mencionar que para dichos conductores se requiere tener un tipo de licencia específico, y en Estados Unidos, además de su licencia de conductor comercial, debe de tener el endoso según las características del vehículo, el servicio que ofrece y/o el material transportado.

V.5.2 Estándar sobre la operación de un taxi terrestre

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como operadores, choferes y conductores de taxi. El desempeño de esta función laboral incluye la revisión del vehículo unitario taxi terrestre, la conducción del vehículo unitario taxi con respeto por la infraestructura vial y todos los usuarios de la misma, así como la toma de conciencia para eliminar las actitudes y comportamiento de violencia contra las mujeres y niñas, la atención al cliente y la entrega del vehículo unitario taxi terrestre.

Ocupaciones asociadas	Chofer de taxi			
EC en México	EC0461.01			
Título	Operación del vehículo unitario taxi terrestre			
Nivel en SNC	Dos			
Comité	De Movilidad y Transportes del Estado de Puebla			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	48	485	4851	48511

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Solicita llaves y aditamentos del taxi asignado: • Verificando que las llaves y aditamentos correspondan al mismo • Portando su licencia de conducir correspondiente. 2. Verifica que el exterior del taxi esté libre de anomalías con el motor apagado: • Inspeccionando desde el frente del taxi y continuando el recorrido de revisión hacia la Derecha • Comprobando que abran y cierren las puertas, cajuela y cofre • Corroborando que la limpieza exterior del taxi se haya realizado • Examinando si existen golpes/ralladuras en alguna parte del taxi • Revisando que esté libre de vidrios rotos/estrellados • Revisando que las micas/calaveras del taxi estén transparentes y libres de daño • Confirmando que los limpiadores de parabrisas estén libres de daños • Verificando que el tapón de combustible se encuentre cerrado • Revisando que los espejos retrovisores laterales estén fijos y libres de estrelladeras • Revisando que las placas se encuentren fijas en su lugar 3. Revisa el estado de las llantas en frío: • Utilizando el medidor de presión de aire de llantas • Confirmando que la presión de aire de las llantas sea la especificada por el fabricante • Inspeccionando que las llantas tengan aproximadamente como mínimo 3 mm de profundidad en el dibujo mediante un “profundímetro” • Verificando que el taxi cuente con la llanta de refacción correspondiente y lista para usarse • Revisando que los rines estén libres de golpes 4. Revisa el conjunto de bandas, poleas, mangueras, conexiones y abrazaderas, con el motor apagado: • Corroborando que el estado físico de las bandas y poleas estén libres de cuarteaduras, fisuras, grasas/líquidos que interfieran en su función • Verificando que las mangueras, conexiones y abrazaderas estén libres de fugas 5. Revisa los niveles de líquidos del taxi con el motor apagado: • Utilizando los instrumentos de medición: bayonetas/mirillas • Confirmando que el nivel de refrigerante/anticongelante se encuentre dentro de los parámetros establecidos por el fabricante

	• Corroborando que el nivel de lubricante del motor se encuentre dentro de lo establecido por el fabricante y libre de fugas • Revisando que el depósito del limpiaparabrisas se encuentre lleno • Revisando que el depósito de embrague y frenos se encuentren entre las marcas de mínimo y máximo • Comprobando que el nivel de aceite de la dirección hidráulica esté dentro de los parámetros establecidos por el fabricante del vehículo. 6. Verifica el estado del acumulador del taxi: • Revisando el nivel de líquido del acumulador según su modelo • Revisando que el acumulador esté libre de fugas / hinchado • Examinando que estén libres de daño los postes, cables y terminales del acumulador • Revisando que el acumulador esté sujeto • Manipulando el acumulador sin contacto con sulfatos y líquidos. 7. Inspecciona el interior del taxi: • Corroborando que la limpieza del taxi se haya realizado y que esté libre de humedad en piso y asientos • Verificando que el vehículo cuente con la documentación establecida vigente, original / copia certificada que corresponda para proporcionar el servicio • Comprobando que los asientos y los cinturones de seguridad funcionen según marca y modelo del taxi • Verificando que los pedales tengan antiderrapante y libre movimiento • Verificando que el volante esté libre de juego • Comprobando que suban y bajen los elevadores de los cristales • Verificando que los limpiadores de parabrisas funcionen • Ajustando los espejos retrovisores laterales e interior que permita espejear hacia atrás y lateralmente • Verificando que cajuela/maletero estén limpios y disponibles para su uso • Corroborando que la caducidad del equipo de seguridad, botiquín y extinguidor esté vigente • Verificando que la herramienta básica autorizada esté en condiciones de uso 8. Enciende el motor: • Revisando que el freno de mano esté accionado • Corroborando que la palanca de velocidad esté en posición neutral • Utilizando la llave de ignición para permitir el paso de corriente

	• Corroborando el funcionamiento del tablero de instrumentos de control, botonera e instrumentos de medición, esperando el recorrido de diagnóstico de la computadora según marca y modelo del vehículo • Verificando que el nivel de combustible sea el establecido para la operación del taxi • Presionando el pedal del embrague hasta que el motor encienda 9. Confirma el estado de mecanismos alternos con el motor encendido: • Verificando que el alternador esté libre de ruidos/vibraciones • Verificando que las poleas estén libres de vibraciones/desgaste • Revisando que las conexiones de las mangueras estén libres de fugas 10. Comprueba el funcionamiento de las luces interiores y exteriores: • Verificando el encendido de las luces altas, bajas y cuartos • Verificando el encendido de luces de reversa y pedal de freno • Verificando el encendido de luces intermitentes y direccionales • Verificando el encendido de luces interiores 11. Traslada el vehículo a la base correspondiente / inicia actividades: • Colocándose el cinturón de seguridad antes de poner en movimiento el taxi • Poniendo el vehículo en movimiento con la primera marcha y sin forzar el tren motriz • Circulando dentro de las revoluciones por minuto sin rebasar los parámetros de operación establecidos por el fabricante • Circulando sin pasaje con precaución. 12. Presta el servicio al cliente: • Colocando en un lugar visible el gafete de identificación establecido por la autoridad • Ofreciendo ayuda al cliente con su equipaje/pertenencias • Preguntando al usuario destino y ruta preferida • Mencionando al cliente a hacer uso del cinturón de seguridad • Iniciando el movimiento del taxi hasta que puertas y cajuela se encuentren bien cerrados, que los clientes se encuentren sentados y con sus pertenencias en el maletero, • Respetando los señalamientos viales en calles, avenidas y tramos carreteros • Circulando a la velocidad permitida en las diferentes calles, avenidas y tramos carreteros en las que no hay señalamientos de acuerdo con la normatividad vigente • Anunciando las maniobras a realizar mediante el uso de las luces intermitentes y direccionales / señales humanas

	• Cediendo el paso a peatones que circulan por la calle a la que se pretende incorporar • Realizando frenados graduales / maniobras cortas y largas dependiendo las condiciones de tránsito, sin virajes y frenados bruscos durante el recorrido • Manteniendo la distancia de seguridad con el vehículo de adelante que debe ser entre 2 y 3 segundos según a la velocidad en que se desplace la unidad en las distintas vías de comunicación por las que circule • Manteniendo la distancia de seguridad lateral con los ciclistas que debe ser de metro y medio • Visualizando el entorno físico por donde circula a través de los espejos retrovisores laterales e interior • Monitoreando constantemente los indicadores del tablero de instrumentos durante su trayecto para la operación de la unidad • Asistiendo a clientes/huéspedes con necesidades especiales. •Proporcionando información turística básica. •Proporcionando servicios de recogida y entrega a pedido. •Atendiendo quejas o pasajeros difíciles. •Operando sistemas de despacho. •Operando radios de dos vías. •Llevando al personal comercial o gubernamental hacia y desde los destinos. •Realizando mandados personales y comerciales para los empleadores. 13. Llega a destino solicitado: • Comunicando al cliente el arribo a su destino • Recibiendo el pago del servicio • Ayudando al cliente a bajar el equipaje / pertenencias • Revisando que no queden pertenencias de los clientes 14. Estaciona el taxi en el encierro sin apagar el motor: • Manteniendo el motor en ralentí de 3 a 5 minutos para que el motor disminuya las altas temperaturas que pudiera tener 15. Observa con el motor apagado el exterior del taxi: • Inspeccionando desde frente del taxi y continuando el recorrido de revisión hacia la derecha • Verificando que las llantas estén libres de ponchaduras/golpes/ralladuras • Revisando si existen vidrios y espejos rotos/estrellados • Inspeccionando que las micas/calaveras del taxi estén libres de daño/ rotas/estrelladas • Verificando que el tapón de combustible se encuentre cerrado

	16. Inspecciona el interior del taxi: • Verificando que el vehículo cuenta con la documentación establecida vigente para proporcionar el servicio • Verificando que suban y bajen los elevadores de los cristales • Verificando que abran y cierren las puertas • Revisando que no queden objetos en la unidad 17. Realiza la entrega de la unidad: • Entregando las llaves y aditamentos • Entregando la cuenta del día/turno
Productos	1. El formato elaborado del registro de reporte de faltantes y anomalías incluye: • Nombre y firma del conductor que reporta • Fecha y hora • Número económico del taxi • Marca y modelo del taxi • Kilometraje inicial • Base/sitio al que corresponde • Descripción de la anomalía a reportar/mal funcionamiento/indicación de que todo opera bien • Descripción del equipo faltante a reportar/indicación de que todo se encuentra completo 2. El registro elaborado para el control de carga de combustible y kilometraje de la unidad incluye: • Nombre y firma del conductor • Número económico del taxi y base/sitio al que corresponde • Marca y modelo del taxi • Fecha y hora de carga de combustible • Comprobante de carga de combustible • Kilometraje inicial y final • Litros de combustible cargados • Litros de aceite agregados 3. El formato elaborado de registro de reporte de faltantes y anomalías incluye: • Nombre y firma del conductor que reporta • Fecha y hora del reporte • Kilometraje final • Marca y modelo del taxi • Base/sitio al que corresponde • Número económico del taxi

	• Descripción de la anomalía / mal funcionamiento / faltante / mantenimiento preventivo / mantenimiento correctivo a reportar para su realización / indicación de que todo opera bien y se encuentra completo
Conocimientos	1. Identificación y lectura de los elementos de medición del tablero 2. Puntos mínimos de revisión del sistema de frenos 3. Procedimiento para revisar el nivel de aceite de la transmisión automática del taxi 4. Documentación mínima indispensable para brindar el servicio de taxi terrestre 5. Condiciones mínimas de cuidado del taxi durante la conducción 6. Normatividad relativa a la conducción del taxi 7. Significado de los señalamientos de tránsito: semáforos, gráficos, sonoros, humanos, marcados en el pavimento 8. Técnicas de manejo defensivo en la prevención de choques y otros accidentes comunes 9. Lugares de interés general durante el recorrido y tiempos de traslado de terminal a terminal. 10. Vulnerabilidad de los usuarios de la infraestructura vial 11. Infraestructura vial 12. Prácticas de violencia contra las mujeres en el transporte
Actitudes o hábitos	1. Iniciativa 2. Limpieza 3. Responsabilidad 4. Amabilidad 5. Perseverancia 6. Tolerancia

En esta homologación se consideró solo incluir los aspectos diferentes con Canadá, pues en Estados Unidos se especifica que los mexicanos que tengan el permiso para ser taxistas podrán trabajar en suelo americano sin necesidad de tramitar su CDL. Incluso enfatizan que no deberán solicitarla, para así evitar duplicar la información en el sistema.

Lo agregado para completar las similitudes con Canadá corresponde a los siguientos puntos en el desempeño:

- Asistir a clientes/huéspedes con necesidades especiales.

- Proporcionar información turística básica.
- Proporcionar servicios de recogida y entrega a pedido.
- Atender quejas o pasajeros difíciles.
- Operar sistemas de despacho.
- Operar radios de dos vías.
- Llevar al personal comercial o gubernamental hacia y desde los destinos.
- Realizar mandados personales y comerciales para los empleadores.

V.5.3 Estándar sobre la conducción de autobús de pasaje y turismo

Objetivo. Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como conductores de autobús de pasaje. El desempeño de esta función laboral incluye la revisión del autobús, la conducción del autobús y la entrega del autobús.

Ocupaciones asociadas	Chofer de autobús, microbús transporte colectivo de pasajeros; conductor / conductora de autobús de pasajeros y turismo; conductor / conductora de camiones, camionetas, taxis y automóviles de pasajeros.			
EC en México	EC0813			
Título	Conducción de autobús de pasaje y turismo			
Nivel en SNC	Dos			
Comité	Del Autotransporte Federal de Pasaje y Turismo			
Clasificador SCIAN	Sector	Subsector	Rama	Subrama
	48	485	4852	48521

Criterios de evaluación del Estándar de Competencia	
Desempeños	1. Verifica las condiciones del exterior del autobús con el motor apagado: • Corroborando que la limpieza del autobús en su exterior se haya realizado en su totalidad • Revisando si existen golpes/ralladuras en carrocería • Revisando si existen vidrios rotos/estrellados

	• Revisando faros, micas, calaveras y luces exteriores estén limpias y sin estrelladuras • Revisando que los limpiadores de parabrisas estén libres de daños • Corroborando que el tapón del depósito de combustible se encuentre cerrado • Verificando que el autobús contenga la herramienta de acuerdo con las políticas de la empresa • Revisando que los espejos retrovisores laterales estén libres de daños • Revisando que las placas correspondan con el engomado del autobús y se encuentren fijas en su lugar 2. Revisa las condiciones de las llantas en frío: • Revisando con un calibrador/manómetro de presión de aire que todas las llantas del autobús sea la especificada por el fabricante • Inspeccionando con un profundímetro la profundidad en el dibujo de todas las llantas del autobús • Revisando que los rines estén libres de golpes y fisuras • Revisando que todas las llantas estén libres de fisuras, golpes y deformaciones • Verificando que el autobús cuente con la llanta de refacción correspondiente y lista para usarse 3. Revisa el conjunto de bandas, poleas, mangueras, conexiones y abrazaderas, con el motor apagado: • Corroborando que el estado físico de las bandas se encuentre libres de cuarteaduras, fisuras, grasas y líquidos que interfieran en su función • Inspeccionando que el estado de mangueras, conexiones y abrazaderas se encuentre libre de fugas 4. Revisa los niveles de líquidos del autobús con el motor apagado: • Utilizando los instrumentos de medición: bayonetas/mirillas • Confirmando que el nivel de refrigerante/anticongelante se encuentre dentro de los parámetros establecidos por el fabricante del autobús • Limpiando la bayoneta previamente a la verificación de cada nivel en la que se utilice • Confirmando que el nivel de lubricante del motor se encuentre dentro de los parámetros establecidos por el fabricante • Revisando que el depósito del limpiaparabrisas se encuentre en el nivel de agua recomendado por el fabricante del autobús • Corroborando que el nivel de aceite de la dirección hidráulica se encuentre dentro de los parámetros establecidos por el fabricante del autobús 5. Verifica el estado de los acumuladores del autobús:

	• Revisando que los acumuladores estén libres de fugas/hinchados • Examinando que los postes, cables y terminales estén sin sulfatos y libres de daños • Revisando que los acumuladores estén fijos a su base 6. Inspecciona la cabina del autobús: • Corroborando que su limpieza se haya realizado y que esté libre de humedad • Verificando que en la cabina se encuentre la documentación vigente del autobús: seguro de viajero, tarjeta de circulación, certificado/verificación de emisión de contaminantes y dictamen/verificación físico-mecánica • Mostrando la documentación vigente del conductor: licencia y bitácora del conductor • Revisando que el autobús tenga el letrero de ruta que indica el destino del viaje • Comprobando que el cinturón de seguridad del conductor funcione • Comprobando que el asiento del conductor se ajuste a su complexión • Verificando que el volante esté libre de juego • Comprobando que los espejos retrovisores, laterales e interiores, estén libres de daños y permitan observar el entorno • Verificando la existencia y vigencia de los dispositivos de seguridad, botiquín y extintor 7. Enciende el motor del autobús: • Revisando que el freno estacionario se encuentre accionado • Corroborando que la caja de cambios este en posición de operación conforme a la tecnología del autobús • Utilizando la llave de ignición para permitir el paso de corriente • Corroborando el funcionamiento del tablero de control, esperando el recorrido de diagnóstico de la computadora, según marca y modelo del autobús • Verificando que el tacógrafo/instrumento de medición funcione • Verificando el funcionamiento de los manómetros y block de espías • Verificando que el nivel de combustible sea el establecido para la operación del vehículo • Verificando que los limpiadores de parabrisas funcionen y sus gomas estén en condiciones de operación 8. Verifica la sala de pasajeros del autobús: • Verificando que la zona pasajeros, piso y asientos estén limpios y libres de humedad • Verificando que las salidas de emergencia se encuentren señaladas y con su mecanismo de apertura

	• Verificando que los portabultos estén en condiciones para su uso, limpios y libres de objetos •Comprobando el funcionamiento de monitores, audio, video y aire acondicionado • Revisando que el baño esté limpio, con insumos y funcionando 9. Comprueba el funcionamiento de las luces interiores y exteriores: • Verificando el encendido de las luces de los faros en altas, bajas y gálibo • Verificando el encendido de luces intermitentes, direccionales y faros de niebla • Verificando el encendido de luces de cabina y sala de pasajeros 10. Confirma el estado de mecanismos alternos con el motor encendido: • Verificando que el alternador esté libre de ruidos/vibraciones • Verificando que el compresor de aire acondicionado y el compresor de alimentación / sistema neumático esté libre de ruidos y fugas de aire / aceite • Verificando que las poleas estén libres de vibraciones/desgaste • Revisando que las conexiones de las mangueras estén libres de fugas 11. Comprueba el funcionamiento de la puerta de servicio y cajuelas: • Comprobando que la(s) puerta(s) de servicio abran y cierren • Verificando que las cajuelas/maleteros abran, cierren y estén limpias 12. Contemplar las dimensiones de los camiones y su manera de conducir. 13. Traslada el autobús al punto de partida: • Utilizando el cinturón de seguridad • Arrancando el motor/accionando la llave de encendido/botón de marcha • Verificando en el manómetro de presión de aire que el sistema neumático esté cargado • Circulando dentro del rango de revoluciones por minuto sin rebasar los parámetros establecidos por el fabricante • Realizando las maniobras de aproximación y estacionamiento mediante el uso de luces intermitentes y de acuerdo con la maniobra a realizar 13. Recibe al pasajero en el autobús: • Portando en un lugar visible su identificación • Aplicando el protocolo establecido de recepción • Verificando el tipo de boleto del pasajero 14. Da la bienvenida e información del viaje a los pasajeros: • Verificando la información del viaje asignado • Informando a los pasajeros del tiempo estimado de recorrido, las condiciones que se esperan para el viaje y lugares en los cuales realizará paradas • Invitando a los pasajeros a que utilicen su cinturón de seguridad

	• Informando a los pasajeros los servicios con los que cuenta el autobús 15. Inicia marcha del autobús a su destino: • Verificando antes de cerrar cajuelas que no se encuentren personas dentro/cerca de las mismas • Activando equipamiento de audio, video y clima • Realizando maniobras para iniciar la marcha mediante el uso de las luces direccionales, intermitentes y delanteras, de acuerdo con las maniobras a realizar 16. Conduce el autobús: • Manejando en calles y avenidas para llegar a carretera de acuerdo con el Reglamento de Tránsito vigente correspondiente • Utilizando los espejos retrovisores, de acuerdo con las maniobras a realizar durante el recorrido • Respetando la señalización vial y velocidad en carretera establecidas en los Reglamentos municipal, estatal y federal vigentes • Neutralizando la caja de cambios al detenerse en semáforos/zonas de tránsito, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante • Sincronizando los cambios de velocidad sin forzar el tren motriz durante todo su recorrido • Circulando dentro de las revoluciones por minuto establecidas por el fabricante, sin rebasar los parámetros de operación durante todo su recorrido • Manteniendo la distancia de seguridad con base a las condiciones adversas a la conducción durante todo su recorrido • Utilizando las luces direccionales, intermitentes y delanteras, de acuerdo con las maniobras a realizar durante el recorrido • Verificando el funcionamiento del autobús durante el recorrido, de acuerdo con los indicadores del tablero Manteniendo la conservación del movimiento del autobús con base a las condiciones del camino • Manteniendo las manos en el volante de acuerdo con la maniobra a realizar 17. Realiza paradas autorizadas: • Esperando a que los usuarios asciendan/desciendan en lugares seguros • Cerrando la(s) puerta(s) tras el ascenso y descenso 18. Gestión de estudiantes. • Evitar consumo de alcohol u otras sustancias. • Los alumnos permanezcan en su sitio con el cinturón de seguridad 19. Llega al destino establecido:

	• Informando a los pasajeros del arribo al destino establecido, □ Despidiendo al pasajero • Reportando su llegada al área correspondiente •Inspeccionar si en camiones escolares si hay alumnos dormidos u objetos perdidos. 20. Procedimientos en casos de accidentes. •Cómo solicitar ayuda y/o acudir a hospitales. •Dar aviso a autoridades y ellos notifiquen a la familia.
Productos	1. La lista de verificación de las condiciones de operación del autobús requisitada: • Indica la fecha y hora en que se llevó a cabo la revisión • Incluye el nombre y firma del conductor que llevo a cabo la revisión • Incluye el nombre y firma de quien recibe el reporte • Especifica el número del autobús revisado • Indica el kilometraje inicial del autobús • Detalla las anomalías encontradas en la revisión del autobús 2. La lista de verificación de las condiciones del autobús durante el recorrido registrada: • Indica la fecha y hora en que se registró • Incluye el nombre y firma del conductor • Incluye el nombre y firma de quien recibe el reporte • Especifica el número del autobús • Indica el kilometraje final del autobús • Especifica los litros de combustible consumidos durante el recorrido • Detalla las anomalías encontradas en el autobús 3. El formato de abastecimiento de combustible registrado: • Indica la fecha y hora en que se registró • Incluye el nombre y firma del conductor • Especifica el número del autobús • Indica el kilometraje inicial y final • Detalla los kilómetros recorridos • Especifica los litros de combustible abastecidos • Incluye el rendimiento de combustible 4. Formato de registro: • Incluir un archivo controlador. • Distinguir entre defectos mayores y menores. • Aprenda a desarrollar un programa de seguridad. • Aprenda a mejorar sus registros de seguridad.

Conocimientos	1. Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal • Artículos 93, 95, 108, 134,162 2. Lectura de indicadores del tablero 3. Posiciones de las manos al volante 4. Técnicas de manejo defensivo 5. Clasificación de los señalamientos viales 2. Reglamento americano • Forma Federal de Seguridad de Vehículos Motorizados (FMVSS) 111 (49 CFR 571.111).
Actitudes o hábitos	1. Limpieza 2. Responsabilidad 3. Amabilidad 4. Tolerancia

En esta homologación se consideró agregar consideraciones particulares de los conductores de camión escolar, pues en ambos países las certificaciones y los tipos de licencia, y endosos necesarios, coinciden en que sea particularmente para conductores de camión escolar. Es importante mencionar que en este estándar las diferencias pueden ser mayores en la aplicación del mismo, pues los reglamentos y costumbres de los habitantes pueden diferir aún más. Por ejemplo, en Estados Unidos hay zonas específicas para que los niños suban o bajen de los camiones. Y hay señalizaciones para ello. Además de que en ambos países se consideran inspecciones que desconocemos en qué se fijen. Alberta tiene un registro en línea.

Se agregó en el estándar aspectos de:

- Carga y Descarga
- Orientación del vehículo
- Procedimientos posteriores a un accidente
- Gestión de Estudiantes
- Inspecciones previas y posteriores al viaje
- Tener un registro donde se distingan defectos mayores y menores; se aprenda a desarrollar un programa de seguridad; y, mejoren sus registros de seguridad.

V.6 Tabla Comparativa de Componentes Técnicos

V.6.1 ESTÁNDAR SOBRE LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

Región	Componentes técnicos: 1. Origen 2. Marco normativo 3. Metodología 4. Status	Empresas certificadoras
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	34
California	1. Particular 2. American National Standards Institute 3. Comité 4. Obligatorio	1
Illinois	1. Particular 2. Conferencia para la Protección Alimentaria, Instituto Americano de Estándares Nacionales ANSI 3. Comité 4. Obligatoria 5. Personas trabajadoras de ese gremio	1
Nevada	1. Particular 2. American National Standards Institute 3. Comité 4. Voluntario	1
Texas	1. Particular 2. Federación Culinaria Americana, Inc. ACF 3. Connjunción de tres organizaciones de chefs: la Société Culinaire Philanthropique, el Vatel	1

	Club y la Chefs de Cuisine Association of America. 4. Voluntario 5. Personas trabajadoras de ese gremio	
Washington	1. Mixto 2. American National Standards Institute / Departamento de Salud del Estado de Washington 3. Comité 4. Obligatorio	1
Alberta	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	1
Columbia Británica	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	1

V.6.2 ESTÁNDAR SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOTELERÍA

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER	EC0045: 7 EC0667: 3

	3. Por medio de un comité 4. Voluntario	
California	1. Gubernamental 2. Oficina de Desarrollo Económico y Laboral 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	1
Illinois	1. Gubernamental 2. Chicago 3. Oficina de Prevención de Incendios del Departamento de Bomberos de Chicago. 4. Obligatorio	1
Nevada	1. Mixto 2. Departamento de Educación de Nevada / Universidades 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	NA (Diversas Universidades)
Texas	1. Privado, Educativo 2. Instituto Educativo de la Asociación Estadounidense de Hoteles y Alojamiento (AHLEI) 3. NA 4. Obligatorio	1
Washington	1. Mixto 2. Workforce Training and Education Coordinating Board/Highline College 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	1
Alberta	1. Privado. Educativo 2. Instituto Americano de Educación sobre Hoteles y Alojamiento (AHLEI) 3. NA 4. Voluntario 5. Personas trabajadoras de ese gremio.	1

Columbia Británica	1. Privado. Educativo 2. Instituto de Tecnología de la Columbia Británica (BCIT) 3. NA 4. Voluntario	1

V.6.3 ESTÁNDAR SOBRE LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	13
California	1. Mixto 2. American National Standars Institute 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio	1
Illinois	1. Particular 2. StateFoodSafety. Junta Nacional de Acreditación. ANSI 3. NA 4. Voluntaria	1
Nevada	1. Mixto 2. American National Standars Institute 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio	7

Texas	1. Privado 2. Asociación Internacional de Ejecutivos de Servicios de Alimentos IFSEA 3. Asociación 4. Voluntaria	1
Washington	1. Mixto 2. American National Standars Institute 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	7
Alberta	1. Particular 2. Emerit 3. NA 4. Voluntario	1
Columbia Británica	1. Gubernamental 2. Provincial, Columbia Británica 3. NA 4. Obligatorio	1

V.7 Servicios profesionales, científicos y técnicos

V.7.1 ESTÁNDAR SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA CORTE, PEINADO Y COLORACIÓN DE CABELLO

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité	EC0193: 14 EC1047: 3

	4. Voluntario	
California	1. Mixto 2. PSI / Barra de Barberos y Cosmetólogos 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio	BTE: 1 CTE: 1 ETE: 1 MTE: 1
Illinois	1. Gubernamental 2. Departamento de Regulación Financiera y Profesional de Illinois IDFPR. 3. NA 4. Obligatorio	1
Nevada	1. Mixto 2. Nevada State Board of Cosmetology/ Pearson 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio	1
Texas	1. Gubernamental 5. Departamento de Licencias y Regulación de Texas TDLR 2. NA 3. Obligatorio 4. Personas trabajadoras de ese gremio	1
Washington	1. Mixto 2. DL ROOPE/ Departamento de Licencias de Washington 3. Empresa experta en psicométicos 4. Obligatorio	NIC-WB1: 1 NIC-NHD: 1
Alberta	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	1
Columbia Británica	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo	1

	3. Por medio de un comité 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	

IV.7.2 ESTÁNDAR SOBRE LA PROMOCIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Región	Componentes técnicos: **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	Empresas certificadoras
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	1
California	1. Particular 2. Pearson 3. Empresa experta en psicométricos 4. Voluntario	1
Illinois	1. Gubernamental 2. Asociación de Juntas de Trabajo Social 3. Asociación 4. Obligatorio	3
Nevada	1. Gubernamental 2. Junta Examinadora de Trabajadores Sociales del Estado de Nevada / Asociación de Juntas de Trabajo Social 3. Asociación 4. Obligatorio	2
Texas	1. Particular 2. Centro de Acreditación y Educación (CCE)	1

	3. Creado por el Centro de Acreditación y Educación, en colaboración con la Organización Nacional de Servicios Humanos (NOHS) y el Consejo de Estándares en Educación de Servicios Humanos (CSHSE). 4. Voluntario	
Washington	1. Gubernamental 2. Asociación de Juntas de Trabajo Social 3. Asociación 4. Voluntario	ASWB-LASW: 1 ASWB-LICSW: 1
Alberta	1. Particular, Educativo 2. Colegio de Trabajadores Sociales de Alberta. (ACSW). 3. NA 4. Obligatorio	7
Columbia Británica	1. Asociación estadounidense con convenio con 10 provincias canadienses. 2. Asociación de Juntas de Trabajo Social. (ASWB). 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio	19 *Son las universidades que ofrecen los estudios para ser trabajador social, pero la certificación la da ASWB

V.7.3 ESTÁNDAR SOBRE EL DESARROLLO DE SOFTWARE/SISTEMAS INFORMÁTICOS Y APLICACIONES WEB Y MÓVILES

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**

CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	EC1282: 2 EC0727: 8
California	1. Privado 2. Educación Formal 3. NA 4. Voluntario	NA
Illinois	1. Privado 2. NA 3. NA 4. Voluntario	NA
Nevada	1. Privado 2. Educación Formal 3. NA 4. Voluntario	NA
Texas	1. Particular 2. Sociedad de Computadoras IEEE 3. NA 4. Voluntario	1
Washington	1. Privado 2. Educación Formal 3. NA 4. Voluntario	NA
Alberta	1. Particular 2. Sociedad Canadiense de Procesamiento de la Información. (CIPS) 3. Sociedad 4. Obligatorio	1
Columbia Británica	1. Particular 2. Sociedad Canadiense de Procesamiento de la Información. (CIPS) 3. Sociedad	1

	4. Obligatorio	

V.8 Manufacturas

V.8.1 ESTÁNDAR SOBRE LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	2
California	1. Gubernamental 2. Junta Estatal de Licencias de Contratistas 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio	1
Illinois	1. Particular 2. Contratistas de Aire Acondicionado de America ACCA 3. NA 4. Voluntario 5. Personas trabajadoras de ese gremio	1
Nevada	1. Gubernamental 2. Oficina de Gobierno del Estado 3. NA 4. Obligatorio	1

Texas	1. Particular 2. Contratistas de Aire Acondicionado de America ACCA 3. NA 4. Voluntario	1
Washington	1. Mixto 2. Departamento del Trabajo e Industrias del Estado de Washington /PSI 3. Empresa experta en psicométricos 4. Obligatorio	1
Alberta	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio	1
Columbia Británica	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio	1

IV.8.2 ESTÁNDAR SOBRE EL MANEJO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	EC1011: NA
California	1. Privado	1

	2. PSI 3. Empresa experta en psicométricos 4. Obligatorio	
Illinois	1. Particular 2. Servicios de pruebas continentales, Inc. (CTS) 3. NA 4. Obligatorio	1
Nevada	1. Gubernamental 2. Administración de Recursos Humanos del Estado de Nevada 3. Comité 4. Obligatorio	1
Texas	1. Particular 2. Asociación Internacional de Inspectores Eléctricos IAEI 3. Comité que considera: Código Eléctrico Nacional (NEC), Código Eléctrico Canadiense (Código CE), Código Nacional de Seguridad Eléctrica (NESC) o el Código Residencial Internacional (IRC) 4. Obligatorio	3
Washington	1. Privado 2. PSI 3. Empresa experta en psicométricos 4. Obligatorio	1
Alberta	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	1
Columbia Británica	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo	1

	3. Por medio de un comité 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	

V.8.3 ESTÁNDAR SOBRE LA FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR - OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE COSTURA

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	5
California	1. Gubernamental 2. Departamento de Relacones Industriales del Estado de California 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio	1
Illinois	1. Particular 2. Consejo de Normas de Habilidades de Fabricación MSSC. Reconocido por el Junta Nacional de Estándares de Habilidad NSSB 3. En 2001, se desarrollaron estándares legalmente defendibles fueron desarrollados y validados a nivel nacional con la asistencia de 700 empresas, 4000 técnicos de primera	1

	línea y más de 300 expertos en la materia, con el apoyo de $5 millones en fondos federales y $4 millones en especie de la industria. 4. Voluntario 5. Personas trabajadoras de ese gremio	
Nevada	1. NA 2. NA 3. NA 4. NA	NA
Texas	1. Particular 2. Asociación para la Protección y el Rendimiento de los Materiales AMPP 3. Comité 4. Voluntario	2
Washington	1. NA 2. NA 3. NA 4. NA	NA
Alberta	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	1
Columbia Británica	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar	1

V.9 Comercio

V.9.1 ESTÁNDAR SOBRE LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA

Región	Componentes técnicos: 1. Origen 2. Marco normativo 3. Metodología 4. Status	Empresas certificadoras
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	EC1286: NA
California	1. Privado 2. ServSafe /Educación Formal 3. NA 4. Obligatorio/ Voluntario	FHT : 1 EF*: NA
Illinois	1. Particular 2. Panaderos minorista de america RBA 3. Comité 4. Voluntaria	1
Nevada	1. Privado 2. Educación Formal 3. NA 4. Voluntario	NA
Texas	1. Particular 2. Panaderos minorista de america RBA 3. Comité 4. Voluntaria 5. Personas trabajadoras de ese gremio	1
Washington	1. Privado	RBA/EF*: NA

	2. ServSafe /Educación Formal/ Retail Bakers of America 3. NA 4. Obligatorio/ Voluntario	RCW 69.06: 1
Alberta	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	1
Columbia Británica	1. Gubernamental 2. Interprovincial, Sello Rojo 3. Por medio de un comité 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	1

V.9.2 ESTÁNDAR SOBRE VENTA DE COCHES

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario 5. Personas trabajadoras de ese gremio propusieron el estándar.	EC1026 NA
California	1. Gubernamental	1

	2. Departamento de Vehículos Motorizados del Estado de California 3. NA 4. Obligatorio	
Illinois	1. Particular 2. Asociación de Capacitación de Concesionarios de Automóviles 3. Comité 4. Voluntario 5. Personas trabajadoras de ese gremio	1
Nevada	1. Gubernamental 2. Departamento de Vehículos Motorizados de Nevada 3. NA 4. Obligatorio	1
Texas	1. Particular 2. Asociación de Capacitación de Concesionarios de Automóviles 3. Comité 4. Voluntario 5. Personas trabajadoras de ese gremio	1
Washington	1. Gubernamental 2. Departamento de Licencias de Washington 3. NA 4. Obligatorio 5.	1
Alberta	1. Agencia reguladora pública. 2. Consejo de la Industria de Vehículos Motorizados de Alberta. 3. Gobernanza de la junta, 7 directores del ministro de servicio de Alberta, 5 directores de la industria de automóvil y un director	1

	propietario o empleado de una empresa automotriz en Alberta. 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio	
Columbia Británica	1. Privada 2. Asociación de Minoristas Automotrices de la Columbia Británica 3. NA 4. Obligatorio 5. Personas trabajadoras de ese gremio	1

V.9.3 ESTÁNDAR SOBRE LA VENTA DE PRODUCTOS, MERCANCÍAS Y SERVICIOS DE MANERA PERSONALIZADA EN PISO

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	4
California	1. Privado 2. Educación Formal 3. NA 4. Voluntario	NA
Illinois	1. Particular 2. Federación Nacional de Minoristas. NRF 3. NA 4. Voluntario	1

Nevada	1. Privado 2. Educación Formal 3. NA 4. Voluntario	NA
Texas	1. Particular 2. Federación Nacional de Minoristas. NRF 3. NA 4. Voluntario	1
Washington	1. Privado 2. Educación Formal 3. NA 4. Voluntario	NA
Alberta	1. Particular, Educación 2. Colegio Reeves 3. NA 4. Voluntario	2
Columbia Británica	1. Particular, Educación 2. Academia de Aprendizaje, Colegio Profesional 3. NA 4. Voluntario	2

V.10 Transporte

V.10.1 ESTÁNDAR SOBRE LA OPERACIÓN DEL VEHÍCULO DE CARGA ARTICULADO

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**

CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	EC0867: 2 EC0814: 2
California	1. Gubernamental 2. Departamento de Vehículos Motorizados de California 3. NA 4. Obligatorio	1
Illinois	1. Gubernamental 2. Administración Federal de Seguridad de Autotransportes FMCSA 3. La administración 4. Obligatorio	1
Nevada	1. Gubernamental 2. Departamento de Vehículos Motorizados de Nevada 3. NA 4. Obligatorio	1
Texas	1. Gubernamental 2. Administración Federal de Seguridad de Autotransportes FMCSA 3. La administración 4. Obligatorio	1
Washington	1. Gubernamental 2. Departamento de Licencias del Estado de Washington 3. NA 4. Obligatorio1	1
Alberta	1. Gubernamental 2. Alberta, Certificado de Aptitud de Seguridad 3. NA 4. Obligatorio.	1

Columbia Británica	1. Gubernamental 2. Columbia Beritánica 3. NA 4. Obligatorio.	1

V.10.2 ESTÁNDAR SOBRE LA OPERACIÓN DE UN TAXI TERRESTRE

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	7
California	NA	NA
Illinois	1. Gubernamental 2. Administración Federal de Seguridad de Autotransportes FMCSA 3. La administración 4. Obligatorio	1
Nevada	NA	NA
Texas	1. Gubernamental 2. Administración Federal de Seguridad de Autotransportes FMCSA 3. La administración 4. Obligatorio	1
Washington	NA	NA
Alberta	1. Gubernamental	1

	2. Alis, Alberta 3. NA 4. Obligatorio	
Columbia Británica	1. Gubernamental 2. Columbia Británica 3. NA 4. Obligatorio	1

V.10.3 ESTÁNDAR SOBRE LA CONDUCCIÓN DE AUTOBÚS DE PASAJE Y TURISMO

Región	**Componentes técnicos:** **1. Origen** **2. Marco normativo** **3. Metodología** **4. Status**	**Empresas certificadoras**
CONOCER	1. Gubernamental 2. CONOCER 3. Por medio de un comité 4. Voluntario	1
California	NA	NA
Illinois	1. Gubernamental 2. Administración Federal de Seguridad de Autotransportes FMCSA 3. La administración 4. Obligatorio	1
Nevada	NA	NA
Texas	1. Gubernamental 2. Administración Federal de Seguridad de Autotransportes FMCSA 3. La administración 4. Obligatorio	1

Washington	NA	NA
Alberta	1. Gubernamental 2. Alberta 3. NA 4. Obligatorio.	1
Columbia Británica	1. Particular 2. Corporación de Seguros de la Columbia Británica 3. NA 4. Obligatorio.	1

V.11 Fortalezas del SNC y del CONOCER en el marco del T-MEC

Con la investigación realizada, se concluye que los puntos fuertes del CONOCER son:

- **Centralización.**

  La información de los estándares, los organismos certificadores y las certificaciones son publicadas desde una misma entidad oficial. Otorgando así validez, confianza, transparencia, coherencia y claridad.

  Problemas que resuelve:

  1. *Identificar falsos positivos.* Internet es el medio para informarse, pero también para venderse. Hay empresas que en sus páginas de internet se publicitan en la enseñanza de habilidades y conocimientos de calidad y con buen nivel. Mencionando que dan garantía de su enseñanza y proveen de certificaciones. Pero no por decirlo en su página de internet implica que están apegados a los estándares de competencia laboral o qué tipo de validez tienen las certificaciones que mencionan.
     - Estados Unidos es propenso a tener este problema. No solo cada provincia está facultada de tener su propia reglamentación, sino que diferentes empresas tienen la autoridad de vender sus cursos, capacitaciones, acreditaciones o certificaciones y no se sabe si tiene el

estatuto de los estándares de competencia laboral a los que nos referimos. Además de que suelen dar poca información en sus páginas de internet, pues buscan que el interesado se contacte con ellos.

- En Canadá, tenemos en primera instancia que los exámenes de Sello Rojo tienen su contacto directo por cada provincia, más que un organismo para todas las provincias. Sin embargo, la información dada, en cuanto contenido, orden y manera de otorgarla, mantiene coherencia interna para reconocer que es la misma. Además de tener links de acceso para más información interna de los Sellos Rojos.

2. *Polisemia.* Se refiere a que las palabras pueden tener acepciones distintas. Cuando se habla de conocimientos, habilidades, competencias, capacidades y estándares, son conceptos de uso común, conceptos pedagógicos, conceptos laborales y conceptos que remiten a una red semántica específica como las certificaciones de los estándares de competencia del CONOCER. Para alguien que recién se adentra en la terminología, el que la información dada se rige desde un mismo organismo facilita y promueve la claridad para entender qué es y qué no se incluye en ello.
    - En Estados Unidos es frecuente encontrar empresas que vendan certificaciones y refieran estándares sin dar sustento de si hablan de equivalencias a los estándares de competencia laboral mexicanos. Hay confusión en términos y conceptos, lo que promueve confusión en regulaciones y validez de certificaciones.
    - En Canadá fue menos frecuente el uso indistinto de la terminología. Pero sí es evidente el manejo de los Sellos Rojos con otras certificaciones.
3. *Dispersión o anulación*. Está en relación con identificar falsos positivos. Se refiere a que cuando la información está centralizada y desde ahí se informa qué opciones de estándares hay y qué figuras de evaluación hay, permite y promueve que el interesado decida sobre certificarse en esos estándares, evitando que dude o decida por educarse con educación o trabajo informal.
    - En Estados Unidos es propenso que se consideren cursos o capacitaciones sin referirse a una certificación *per se*. Hay varias opciones en el mercado.

- En Canadá no hay tanta diversidad, pero, como lo mencionamos anteriormente, exceptuando los exámenes de Sello Rojo, sí hay cursos que no especifican si están regulados por un estándar nacional.

- **Atiende a la formalidad.**

  Los estándares de competencia laboral están pensados para atender las necesidades de las empresas y dar las herramientas para que las personas desempeñen bien esos trabajos y los mantengan por más tiempo. De esta manera promueve también la competencia en el mercado internacional.

  Problema que resuelve:

  1. *Economía y trabajo informal.* Tener certificaciones reconocidas por el CONOCER implica seguir con los lineamientos de los estándares, con regulaciones nacionales, pero también fomenta el trabajo formal al cumplir con el requisito para ser empleado y, posiblemente, con mayor ingreso. De manera independiente, también promueve el trabajo formal porque la capacitación y la certificación cumple con el objetivo de la validez oficial.
     - En Estados Unidos, si bien hubo estándares que no se encontró su equivalencia *per se*, sino que tienen certificaciones a nivel gerencial o por cuestiones de seguridad, atienden a cubrir puestos de trabajo de una economía formal. El hecho de que las certificaciones sean de un nivel gerencial también indica que se persigue esta formalidad, pues supervisar a trabajadores es una manera de ascender laboralmente en una empresa. Lo mismo con los estándares de seguridad y limpieza, no cubren algunos con los estándares mexicanos, pero sí buscan cumplir con reglamentaciones y atender mercados laborales formales.
     - En Canadá, encontramos que las certificaciones de Sello Rojo son certificaciones de competencia laboral interprovincial, es decir, cumplen con los criterios de calidad y competencia laboral a nivel país. Actualmente son solo 36 certificaciones, pero han mencionado que su objetivo es convertir todos los NOA (Análisis Ocupacional Nacional) en

certificaciones de Sello Rojo. Donde el trabajar de manera independiente o en una empresa busca cumplir con la formalidad.

- **Inclusión.**

  La certificación no establece criterios de edad máxima para presentar el examen y ser acreditado. La edad mínima es la que corresponde a la estipulada por la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos para trabajar. Tampoco se requiere los estudios de preparatoria o licenciatura.

  Problema que resuelve:

  1. *Desempleo y sus derivados*. Implica una oportunidad laboral formal para aquellas personas que están fuera de sistemas escolares y/o laborales por edad u otra cualidad. Estas personas tienen la necesidad de trabajar, la capacidad para ello y el deseo. El acreditar el estándar de competencia laboral implica saber, saber hacer y saber ser. Es decir, es un filtro más realista para definir lo que el desempeño en un trabajo requiere.

  Le llamamos derivados a los problemas que están comprobados tienen relación significativa con la privación de dinero, de comida y/o techo. Como, problemas de salud mental y de conducta que implican gastos de recursos nacionales.

  - En Estados Unidos, particularmente en Texas, establece tres perfiles para promover las certificaciones y sus programas educativos. Son: adolescentes, adultos que quieren aprender y exmilitares. Es decir, tienen estos tres perfiles como categorías de personas a quienes el estado quiere ayuda a ingresar en la vida laboral.
  - En Canadá, promueve las certificaciones laborales como manera de ingresar en la vida laboral y ser competente. Como perfiles, remite a la orientación vocacional para adolescentes, para el público en general, y para aquellos que cambian de provincia o son inmigrantes. Su mensaje es encontrar trabajo.

- **Gestión de los estándares.**

  México incluye la perspectiva de la identificación real de un problema laboral. Es decir, incluye el conocimiento teórico y lo complementa con la aplicación de ese conocimiento más lo que, quizás, la parta teórica excluye, pero la practica evidencia como necesario o como cualidad de calidad. Y al pasar por un comité es la manera de hacer el filtro y la revisión de lo teórico.

  Problema que resuelve:

  1. *Falta de experiencia o aplicación práctica del conocimiento*. Es frecuente que en la selección de personal para contratar a un trabajador se esté en la dicotomía del que tiene el conocimiento, como la escolaridad, y el que tiene la experiencia, pero su conocimiento no esté actualizado. De esta manera, el estándar acredita el certificado porque la persona cumplió con el saber, el saber hacer y el saber ser.

  - En Estados Unidos, las certificaciones buscan que los trabajadores aprendan lo que las autoridades solicitan de acuerdo con sus reglamentos. La mayoría enfatizan el tema de seguridad. Es decir, se encargan de hacer cumplir esas normas de calidad y tener buenos resultados cuando tengan alguna inspección y así evitan accidentes, pero está la duda de si complementan ese "debería ser" con los problemas cotidianos de lo que pasa.
  - En Canadá, para las certificaciones de Sello Rojo, se invita a que expertos en comercio de todo el país desarrollan un banco de preguntas de examen. Un comité integrado por comerciantes de todo Canadá que tienen conocimientos y están activos en el comercio, revisan varias versiones del examen para garantizar que las preguntas sean claras, justas y analicen el tema de manera adecuada. Las preguntas tienen que evaluar conocimientos del quehacer práctico que la experiencia de hacerlo enseña. Y lo incluyen en el tema correspondiente para que cada aspirante a la certificación sepa cuántas preguntas de qué temas tendrá que saber.

V.12 Áreas de Oportunidad del SNC y del CONOCER en el marco del T-MEC

- **Nivel de especificidad de los estándares**.

  Los estándares mexicanos revisados todos cumplen con los criterios de incluir: desempeños, habilidades, conocimientos y actitudes. Sin embargo, para realizar el análisis propio de la sugerencia de la homologación entre los tres países, resaltó que:

  1. Hay estándares tan específicos que se dirigen al uso de una máquina sin que haya un estándar más generalizado o universal. Como, por ejemplo, el estándar EC0575 que contempla el uso de las máquinas de costura recta y Overlock.
  2. Hay estándares que, a diferencia del punto anterior, abarcan un vasto abanico de desempeños, conocimientos y habilidades. Por ejemplo, el estándar EC1282 que busca servir como referencia para la evaluación y certificación de las personas que realizan el desarrollo de software/sistema y aplicaciones informáticas. En otros países hay más de una certificación porque se divide lo que en el estándar mexicano se contempla como una sola certificación.
  3. Hay estándares que en sus desempeños son muy detallados en las tareas a realizar, como, por ejemplo, el estándar EC0461.01 que busca servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como operadores, choferes y conductores de taxi. En este estándar se especifica incluso revisar que los limpiadores de parabrisas funcionen y estén libres de daños. Mientras que otros estándares refieren desempeños más generales, como, por ejemplo, el estándar EC1282, mencionado en el punto 2 de este apartado, donde unos de sus desempeños es solicitar información sobre la entrada, procesamiento y salida de datos considerando la clasificación y uso que se dará a la información. Es decir, se deja abierto el criterio y consideración del cliente lo que se entienda por ello,

mientras que hay estándares donde son puntuales qué se debe de hacer y en qué orden.

Problema que resuelve:

1. *Identificar desempeños de procesos indispensables o desempeños relacionados a usos y costumbres culturales y/o de gremio y/o empresariales*. Se sugiere promover un sistema de ponderación, para que de esta manera se jerarquicen los desempeños, habilidades y conocimientos requeridos. Ello facilitará que en la homologación de estándares de competencias laborales con otros países se asemejan o coincidan los desempeños más necesarios para cada estándar y se permita cierta flexibilidad en usos y costumbres que remiten a diferencias de culturas o reglamentos.

De promover esta sugerencia, se facilitarán las homologaciones de estándares de competencias laborales futuros que el CONOCER agregue.

- En Estados Unidos, hay certificaciones que desglosan detalladamente los pasos a seguir, pero también hay certificaciones donde se engloban de manera más general. La sugerencia de tener una ponderación permitirá mayor accesibilidad de cambios en caso de requerirlo con las certificaciones estadounidenses.
- En Canadá, las certificaciones de Sello Rojo hacen esta ponderación por tarea y subtarea requerida. Los detalles los agregan en su guía de estudio para presentar el examen de certificación Sello Rojo.

- **Niveles de capacitación.**

  Curiosamente fue frecuente encontrar las certificaciones de competencias laborales a través de la venta de los cursos, capacitaciones o grados escolares necesarios para obtener la certificación. Es decir, en general, no hay una clara distinción entre aprenderlo y demostrar que ya se sabe. Probablemente por interés de venta, que no es el punto por analizar aquí.

Sin embargo, saber que existen diferentes niveles para aprender lo que el mercado laboral solicita, y por ende, lo que el estándar de competencias laborales evalúa sí influye en los requisitos para obtener las certificaciones, y, sobre todo, para buscar la homologación con Estados Unidos y Canadá.

Hubo estándares donde a nivel nacional se requiere acreditar un examen, pero también cumplir con cierto número de horas de experiencia. Por ejemplo, en el estándar EC0025 sobre la promoción de servicios de asistencia social, se encontró que en Illinois está relacionado con los estudios a nivel licenciatura o maestría, al igual que en Alberta, donde el organismo regulador para la profesión de trabajo social es el Colegio de Trabajadores Sociales de Alberta (ACSW). Es decir, se podría problematizar la certificación de estándares de competencia laboral como un examen tipo CENEVAL en México. Los estándares de competencia laboral mexicanos son reconocidos por la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría del Trabajo. Que son las organizaciones que dentro de sus responsabilidades se encuentra analizar y dirigir que el perfil de egreso de cada nivel de escolaridad contemple los requisitos necesarios del próximo nivel de estudio, siendo que al concluir la licenciatura el profesional pueda incidir y resolver las problemáticas del mercado laboral. Aunque de alguna manera se está haciendo mención del perfil de egreso con el perfil que requiere el trabajador de esa profesión, de lo que trata este rubro es de visibilizar una problemática real con la que los estándares de competencia laboral se están enfrentando. Esta problemática también la están contemplando, de alguna manera, Estados Unidos y Canadá. Por ejemplo, en Estados Unidos fue frecuente encontrar la relación entre las certificaciones con universidades que ofrecen la enseñanza de esos saberes y no hacen diferencia entre la certificación como examen, de la certificación como curso a tomar en esa institución. Mientras que en Canadá, además del ejemplo arriba dado con el trabajador social, también se están implementando dos caminos: por un lado, fomentando un buen análisis de orientación vocacional con los lugares donde cada profesión puede trabajar y los requisitos que le solicitan, donde

incluyen las certificaciones laborales; y, por otro lado, la implementación de un programa de entrenamiento, que tiene parecido a un programa de becarios, donde los aprendices trabajan de manera remunerada en empresas voluntarias, y el programa consiste en obtener aprendizaje práctico y experiencia. Este programa lo enfatizan al mencionar las certificaciones laborales.

En este rubro, más que dar una solución o respuesta a una problemática, se están problematizando aspectos que influyen en los estándares de competencia laboral en corto, mediano y largo plazo.

Además, se incluye en este rubro que en diferentes certificaciones estadounidenses y canadienses se solicitaban cursos, horas de experiencia, horas de estudio, grado de escolaridad y/o programas de aprendizaje. Diferenciándolo con lo recién dicho en párrafos anteriores, la intención es mostrar que un problema para la homologación de estándares es aclarar lo que se entiende por capacitación, por requisitos para presentar el examen o requisitos que forman parte del examen mismo para certificarse.

- **Equivalencias con otras certificaciones de calidad.**

  Los estándares de competencia laboral al ser un estatuto para medir un nivel de desempeño, que incluye calidad y cumplimiento de normas y regulaciones de higiene, seguridad e implementación de procesos, comparten criterios de evaluación de otros estándares y/o certificaciones. Por ejemplo, los estándares de trabajo ISO, las normas de salud OSHA o certificaciones internacionales de uso de herramientas como Microsoft.

  Este rubro trata de responder a los criterios de equivalencia o no, con otros tipos de certificaciones laborales que están en el mercado laboral. Para el crecimiento, la confiabilidad y la pertinencia de los estándares de competencia laboral en México, Estados Unidos y Canadá, se sugiere tener estipulado la relación con dichas certificaciones. Por ejemplo, las

certificaciones encontradas en Illinois y Texas para la compatibilidad y homologación del estándar EC0575 sobre la fabricación de prendas de vestir y la operación de máquinas de costura, encontramos que en Illinois en su Programa de Técnico de Producción Certificado (CPT), incluye dentro de sus prácticas, con el 10% del total, la participación de actividades de auditoría interna de calidad periódicas o basadas en estadísticas, para cumplir con los requisitos de las normas de la Organización Internacional de Normalización, especialmente ISO 9001 para fabricantes. Mientras que, para el mismo estándar, pero en Texas con su Programa de Certificación de Especialista en Aplicación de Recubrimientos, solo hace mención que su programa cumple con los requisitos de la norma ISO 1702, es decir, su programa les ayuda a obtener esa certificación.

Otro ejemplo lo encontramos en Canadá, en Alberta, con el Examen de Certificación de Gerente de Protección de Alimentos, el cual menciona que es equivalente a los programas de certificación de gerente de protección de alimentos de ServSafe (Asociación Nacional de Restaurantes), el Registro Nacional de Profesionales de Seguridad Alimentaria (NRFSP), Learn2Serve (360training.com) y Prometric. El examen está acreditado por ANSI, lo que significa que cumple con los estándares nacionales para los programas de certificación de gerentes de seguridad alimentaria.

- **Atender niveles gerenciales y normatividad de seguridad.**

  Este rubro está más enfocado a poder homologar estándares de competencia laboral con Estados Unidos. Sintetizando las principales diferencias con sus certificaciones encontramos que ellos enfatizan las certificaciones para puestos a nivel gerencial y dirigen sus certificaciones a enfatizar las normas de seguridad y el seguimiento de protocolos de seguridad. Por lo que es importante identificar que estos aspectos tienen importancia a nivel cultural más que sean específicos y relacionados a alguna industria o sector laboral.

Una sugerencia que se propone es contemplar estos aspectos para crear estándares en sí mismos con estos desempeños, conocimientos, habilidades y actitudes; así al buscar una homologación, en vez de cambiar los diferentes estándares que requieran contemplar estas distinciones, solo se tendría que estar acreditado en el estándar de la industria más el estándar de habilidades gerenciales o de aspectos de normativa y protocolos de seguridad.

CAPÍTULO VI.

VÍNCULO ENTRE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LOS PROGRAMAS SOCIALES DE MÉXICO

Con el objetivo de determinar si los Programas para el Bienestar del Gobierno de México pueden potenciarse o complementarse a través del T-MEC, se analizan los diversos esquemas de apoyo a la ciudadanía con base en los EC analizados y la propuesta de estándares homologados para la región de Norteamérica.

VI.1 Jóvenes Construyendo el Futuro

De acuerdo con las REGLAS de Operación del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro, el Programa tiene como finalidad brindar oportunidades de capacitación en el trabajo a jóvenes que, al momento de postularse a un Espacio para capacitación, tienen entre 18 y 29 años, y que no estudian ni trabajan al momento de la postulación ni durante el periodo de Capacitación. Las personas beneficiarias reciben apoyo en tres áreas: 1) capacitación, 2) apoyo económico y, 3) seguro médico del IMSS.

La capacitación consiste en un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, transmisión de conocimientos y desarrollo de habilidades y/o competencias, por un periodo máximo de 12 meses, la cual se realiza con la participación y supervisión de una o un Tutor, directamente en un Centro de Trabajo. A su vez, cada mes se puede realizar una evaluación a los Aprendices (beneficiarios del programa) a través de la Plataforma Digital del programa o por otros medios autorizados. Sin embargo, el Centro de Trabajo puede llevar a cabo otro tipo de evaluaciones de forma opcional para monitorear el desempeño y desarrollo de las competencias y hábitos de trabajo.

El Programa ha beneficiado a más de 2 millones de jóvenes, quienes han participado en algunos de los sectores comerciales más importantes para el T-MEC, como son: la electromecánica industrial, maquinaria y herramientas, mecatrónica, sistemas de información, autotrónica, transporte automotor, contabilidad, mantenimiento industrial, plásticos y telecomunicaciones, entre otros.

Se considera que una de las principales áreas de oportunidad del Programa es posibilidad de que la certificación de habilidades y competencias pueda reconocerse en México y con nuestros socios comerciales. Asimismo, se podría tener la posibilidad de ampliar la cobertura geográfica para facilitar el acceso a algunas capacitaciones prácticas en el extranjero. De este modo, se propone la consolidación de un adendum jurídico a la Reglas de Operación de este programa, a fin de que los jóvenes beneficiarios puedan certificarse en temas relevantes en el marco del T-MEC.

Lo anterior es importante si se considera que, como se mencionó en el CAPÍTULO II del presente documento (Análisis Normativo), el Capítulo 16 del T-MEC (Entrada Temporal de Personas de Negocios) representa una de las principales áreas de oportunidad para la promoción de la certificación de competencias laborales. Por ello, es fundamental que se logre el reconocimiento del Sistema Nacional de Competencias y la certificación de competencias laborales como catalizadores que favorezcan el acceso a la mano de obra calificada, así como una característica que facilite el intercambio de trabajadores temporales en Estados Unidos y Canadá.

VI.2 Programa de Apoyo al Empleo

Las REGLAS de Operación del Programa de Apoyo al Empleo establecen que su objetivo es ayudar a solucionar las dificultades que enfrentan buscadores de trabajo y empleadores para articularse en el mercado laboral, tales como: deficiente promoción de vacantes existentes y buscadores de trabajo disponibles, así como brechas entre las competencias laborales requeridas por las vacantes y las ofrecidas por las personas que buscan trabajo. Para ello, se otorga atención enfocada a las necesidades específicas de la población objetivo, así como a los aprendices egresados del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro, que requieran colocarse en un empleo.

De este modo, el programa comparte un objetivo en común con la certificación de competencias laborales: reducir las asimetrías de información entre empleados y empleadores, a fin de que éstos últimos contraten a personal capacitado para las funciones y actividades que requieren por parte de la fuerza laboral.

A través de este programa se brindan talleres a empleados y empleadores, se realizan ferias del empleo y se publican vacantes laborales en el Portal del Empleo. Asimismo, se brinda atención especializada a los buscadores de trabajo y a los empleadores para asesorarlos en la publicación de su perfil, enlistar sus competencias laborales y acompañarlos en el proceso de búsqueda o publicación de una oferta de empleo.
Otro aspecto relevante del Apoyo al Empleo es que promueve el mejoramiento de las competencias laborales y empleabilidad de las personas desempleadas que enfrentan barreras de acceso a un empleo formal. De este modo, se puede promover que los trabajadores certificados accedan a los programas de empleo temporal en Estados Unidos y Canadá como parte del Capítulo 16 del T-MEC.

VI.3 Sembrando Vida

Según el ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Sembrando Vida para el ejercicio fiscal 2023, el objetivo general del programa es contribuir al bienestar de las y los sujetos de derecho que se encuentran en municipios con Rezago Social, mediante la producción de 2.5 hectáreas sembradas con Sistemas Agroforestales y Milpa Intercalada entre árboles Frutales, a fin de cubrir sus necesidades alimenticias básicas.

A través de Sembrando Vida se busca apoyar a los sujetos agrarios que no cuentan con los recursos y conocimientos necesarios para producir alimentos de manera sostenible, ya que debido a las características de los territorios en los que habitan, ellos representan una gran oportunidad para impulsar la producción de cultivos mediante sistemas agrícolas sustentables que contribuyan no solo a mejorar la alimentación y calidad de vida dentro de las comunidades rurales, sino también a la recuperación de suelos, a la mejora del medio ambiente y a combatir la insuficiencia alimentaria del país.

Como parte del Plan de Trabajo del Programa, se imparten capacitaciones y actividades de inclusión productiva, financiera y social, a fin de brindar una atención integral de las personas beneficiarias. Así, se promueve el desarrollo de habilidades y competencias en materia agraria (milpa intercalada entre árboles frutales, sistemas agroforestales,

agricultura sustentable, biofábricas y viveros), en temas de tejido social (desarrollo comunitario, igualdad de género, salud comunitaria, derechos humanos y no discriminación) y en asuntos de inclusión productiva de campesinos (agroindustria, economía social y solidaria, encadenamientos productivos, canales de comercialización, incubación empresarial y organizaciones asociativas productivas).

Al igual que lo estipulado en los Programas anteriores, las habilidades y competencias que se desarrollen en Sembrando Vida podrían concordar con los criterios técnicos de los EC del CONOCER, a fin de vincular dicho programa con el SNC y promover, en conjunto, el desarrollo técnico de los capacitadores a través del Empleo Temporal en el marco del T-MEC.

VI.4 Producción para el Bienestar

El Objetivo General del Programa es mejorar los rendimientos de los cultivos y productos elegibles del Programa de los productores agropecuarios de pequeña o mediana escala, para contribuir a la autosuficiencia alimentaria. De acuerdo con las REGLAS de Operación 2023, la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER) puede brindar asesoría técnica a los beneficiarios; esto puede ser a través de la capacitación o acompañamiento técnico-organizativo para facilitar la adopción de prácticas agroecológicas y sustentables, así como incrementar los rendimientos en predios y unidades de producción de maíz, frijol, café, caña de azúcar, cacao, nopal, miel o leche.

Una medida en que el SNC podría vincularse a este programa es a través de la certificación de competencias, tanto de los capacitadores (asesores técnicos) como de los beneficiarios (productores de pequeña y mediana escala). Estos últimos pueden utilizar esta certificación como aval de que cuentan con las competencias que se requieren para la producción sustentable de los recursos agrícolas, la protección al medio ambiente y la promoción de sus cosechas, de tal modo que se pueda promover su incorporación a los Capítulos 16 y 28 del T-MEC.

VI.5 Bienpesca

De acuerdo con las REGLAS de Operación del Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura aplicables al ejercicio fiscal 2023, el objetivo de Bienpesca es otorgar apoyo económico a las y los productores pesqueros y acuícolas y con ello contribuir a su autosuficiencia alimentaria. A través del programa, se brinda un apoyo económico a las personas físicas que realizan actividades de pesca, ya sea que estén registrados en el Padrón de Productores de Pesca y Acuacultura, tengan un permiso o concesión de pesca, hayan registrado producción o estén en regularización jurídica. Dicho programa no considera ningún tipo de capacitación, el desarrollo de habilidades o competencias en el marco del SNC.

Debido a lo anterior, se recomienda la inclusión o promoción del uso de mejores prácticas de pesa avaladas por una certificación del CONOCER.

VI.6 Crédito Ganadero a la Palabra

Según el sitio web oficial de la SADER, este programa busca apoyar a productores para la adquisición de equipo, a mejorar la infraestructura pecuaria e incrementar su capacidad productora. Esto a través de un acto de confianza hacia los productores que más lo necesiten, otorgándoles un apoyo crediticio libre de intereses a los productores. El Programa se compone de: 1) el repoblamiento bovino, ovino y/o caprino a través del rescate de triponas, 2) el equipamiento y obras de infraestructura pecuaria, 3) complementos alimenticios y, 4) servicios técnicos. Este último componente brinda seguimiento y acompañamiento para mejorar la atención de las problemáticas de los pequeños productores.

Cabe señalar que este Programa está suspendido desde 2021, aunque se tiene considerada su reincorporación más adelante. Ante un eventual relanzamiento del programa, se podría complementar la asistencia técnica a través de la capacitación y desarrollo de competencias laborales en materia de producción pecuaria sustentable, protección al medio ambiente y comercialización de sus productos.

VI.7 3x1 para Migrantes

Con base en el sitio de la Secretaría de Bienestar, el Programa apoya las iniciativas de los migrantes organizados para realizar proyectos que contribuyan al desarrollo de sus localidades de origen. Los proyectos involucran al menos a 10 personas para iniciativas de infraestructura social (construcción, ampliación y rehabilitación de proyectos de redes de agua, saneamiento y potabilización, drenaje, alcantarillado y electrificación); para el mejoramiento urbano y/o protección del medio ambiente; los servicios comunitarios (espacios para la atención a la salud, deportivos, culturales, recreación, desarrollo comunitario y protección civil); y para el equipamiento de escuelas públicas. Si bien el programa no integra capacitaciones y/o el desarrollo de competencias, su objetivo está ligado con la certificación de migrantes, a los cuales el CONOCER certifica y reconoce su experiencia adquirida en Estados Unidos y Canadá. Este programa puede complementarse con la certificación para potenciar el empleo temporal con el T-MEC.

CAPÍTULO VII.

RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA ENFOCADAS AL CONOCER

El presente capítulo muestra una serie de propuestas que se hacen al CONOCER con el fin de impulsar el SNC en el marco del T-MEC, a fin de que la institución tenga la capacidad de identificar por sector y actividades, cuáles son los EC más compatibles con las economías americanas y canadienses, según el nivel de alineación entre los tres países y sus respectivos mecanismos de validación. Esto con base en la revisión del proceso de elaboración de los EC y/o las normas técnicas que regulan dichos documentos técnicos, así como el contenido de los Estándares de Competencia homologados para México, Estados Unidos y Canadá. Asimismo, se utiliza de referencia lo descrito en los Capítulos II y VI sobre los lineamientos del T-MEC y los programas sociales en México, respectivamente.

A modo de hoja de ruta, se muestran las recomendaciones para promover el reconocimiento de la certificación de competencias laborales del CONOCER en Estados Unidos y Canadá. Esto para cada Estándar de Competencia y región geopolítica.

VII.1 Estándar sobre la preparación de alimentos

a) California

Para el estado de California, el Departamento Estatal de Salud Pública es el encargado de regular la certificación en preparación de alimentos, aunque sea una empresa privada (ServSafe, en este caso) quien realiza los exámenes para acreditarla. La vía para buscar una homologación sería idealmente buscar la ayuda de la Asociación de Restaurantes de California (CRA) para presentar una propuesta de homologación, que complemente la certificación ya existente de ServSafe, respaldada por ellos ante el Departamento Estatal de Salud Pública de California (CDPH), cuyas oficinas centrales se encuentran en Sacramento. El contacto de la CRA se puede encontrar en www.calrest.org/contact-us, mientras que el contacto con el CDPH se puede encontrar en la siguiente liga: www.cdph.ca.gov/Pages/contact_us.aspx.

b) Illinois

En Illinois el Departamento de Salud Pública es quien requiere y revisa que los empleados cumplan con la certificación, sin embargo, esta no es emitida por el estado, sino que se considera válida cualquier certificación emitida por un proveedor certificado por el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI). De este modo al buscar la homologación, lo más recomendable sería contactar al ANSI para proponerles la creación de un estándar que complemente el que ya tienen o actualizar ese mismo con los conocimientos ya sugeridos. Los certificados avalados por el ANSI son comunes, por lo que plantear una homologación con ellos sería beneficioso para agilizar y simplificar los procesos, incluso antes de hacerlo con los gobiernos estatales. El segundo paso sería contactar al departamento de salud pública para buscar su aprobación y legislación. El contacto con el ANSI se encuentra en la siguiente liga: https://www.ansi.org/about/staff#sort=%40titlecomputed%20ascending.

c) Nevada

En el caso de Nevada, la certificación es obligatoria sólo en el condado de Clark, mientras que en el resto del estado es sugerida solamente. El departamento de Salud del Distrito del Sur de Nevada (SNHD) es el encargado de exigir y emitir la certificación. Para este caso se sugiere contactar al SNDH para buscar actualizar el estándar que actualmente usan y después presentar una propuesta conjuntamente para todo el estado de Nevada. La información de contacto con el SNHD puede ser encontrada en la siguiente liga: https://www.southernnevadahealthdistrict.org/about-us/.

d) Texas

En el estado de Texas obtener este certificado puede ser a través de diferentes instituciones e incluso currículos, aunque todos deben ser aprobados por el Departamento de Servicios de Salud Estatales de Texas (DSHS) verificando que cumplan con los requisitos. Dada esta situación, la homologación puede ser un poco más compleja, sin embargo, es tratando directamente con el DSHS que se puede proponer una revisión a los diferentes programas ofrecidos y encontrar una homologación buscando sus coincidencias. Texas también ofrece certificaciones de cocinero que presentan similitudes con el estándar orecido por CONOCER por lo que se recomendaría

revisar estos programas también para incorporarlos y si fuera posible, unificarlos. La información de contacto con el DSHS se encuentra en la siguiente liga: https://www.dshs.texas.gov/contact-us.

e) Washington

En el estado de Washington todos los trabajadores que manejan comida deben estar certificados por ley, es el mismo estado a través del Departamento de Salud del Estado de Washington que ofrece el entrenamiento, examen y certificación. De esta forma contactar con el Departamento de Salud para proponer una homologación de su certificación, que se centra en la seguridad alimentaria y se puede complementar con los conocimientos actualmente ofrecidos por CONOCER, sería la ruta por seguir. El contacto al Departamento de Salud se puede encontrar en: https://doh.wa.gov/about-us/contact-us o a través del Departamento de Salud del condado de Tacoma-Pierce en: https://www.foodworkercard.wa.gov/contact.

f) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

Una gran parte de los estándares en Canadá, se manejan a través del Red Seal o Sello Rojo que es la organización justamente encargada de emitir los certificados homologados de estos estándares para todas las provincias y evitar las discrepancias y diferencias. Por lo tanto, se recomienda presentar la propuesta de homologación directamente al Consejo Canadiense de Directores de Aprendizaje (CCDA) que es el encargado de aprobar e implementar los estándares propuestos ante profesionales del gremio y comités interprovinciales. El contacto para el CCDA se puede encontrar en: https://www.red-seal.ca/eng/contact/c.4nt.1ct.shtml donde se puede encontrar a las autoridades de cada territorio o provincia.

VII.2 Estándar sobre la prestación de servicios de hotelería

a) California

Para el estado de California la certificación es voluntaria y existen diversas opciones, como ya se expuso anteriormente, es por esto que lo más recomendable sería contactar a la Biblioteca Estatal de California que se encarga de llevar los programas de carreras

en línea (Career Online) para estudiantes de preparatoria y carreras técnicas, ya que es el único certificado del estado y cuya información está disponible en la siguiente liga https://ca.careeronlinehs.org/contact-us/. Por otra parte, de forma más local, sería conveniente contactar con la oficina de Economía y Desarrollo Laboral de San Francisco para buscar una colaboración en el programa que ofrecen sin costo alguno para trabajadores o interesados a trabajar en el área de la hospitalidad en el condado de San Francisco; los datos de contacto están disponibles en: https://sf.gov/departments/office-economic-and-workforce-development/workforce-development-division. De esta forma, con el apoyo y colaboración de las autoridades estatales correspondientes, se podría plantear el buscar una homologación con instituciones de educación privada a lo largo de California.

b) Illinois

Dado que, como se mencionó anteriormente, los estándares para esta área suelen ser de un nivel mayor o gerencial, no son obligatorios y lo único que se considera como un requisito obligatorio es el entrenamiento y certificación en seguridad contra incendios, por lo menos para la ciudad de Chicago, se pueden seguir dos rutas distintas para buscar una homologación. La primera sería proponer a las autoridades estatales que, además de una certificación en seguridad contra incendios, se ofrezcan certificados en carreras técnicas enfocadas a la hospitalidad y turismo, distintas a los certificados más avanzados para niveles gerenciales. La segunda ruta sería proponer una homologación con autoridades estatales e instituciones educativas, donde el estándar se parezca más a los conocimientos gerenciales que ya se imparten y así poder ofrecer un solo estándar. El contacto con el ayuntamiento de la ciudad de Chicago se puede encontrar en: https://www.chicago.gov/city/en/general/contact.html.

c) Nevada

Nevada es otro de los estados en los que la certificación es voluntaria, sin embargo, dado que el Departamento de Educación de Nevada lleva el control de estándares en esta rama y pocas instituciones, como el Colegio de Nevada del Sur, ofrecen estos certificados por ahora, sería conveniente buscar su colaboración. Varias instituciones educativas ofrecen carreras y certificaciones en esta rama, pero suelen ser más

especializados o licenciaturas. La información de contacto con el Departamento de Educación de Nevada se puede encontrar en: https://doe.nv.gov/Contact/Contact/.

d) Texas

Para el estado de Texas la certificación en esta rama es obligatoria, pero a diferencia de otros estados y la certificación ofrecida por CONOCER, es una certificación más completa, de nivel gerencial. La certificación que avala la Agencia Educativa de Texas (AET), aunque impartida por distintas instituciones, requiere de mayores estudios y experiencia práctica. El proceso más adecuado en este caso podría ser contactar con la AET y proponer un estándar nuevo para crear carreras técnicas en el ramo. Los datos de contacto con la AET pueden ser encontrados en la siguiente liga: https://tea.texas.gov/about-tea/contact-us.

e) Washington

En el estado de Washington, un certificado en esta rama es voluntario y aunque diversas instituciones puedan ofrecer uno, el único registrado y avalado ante el gobierno estatal, es el ofrecido en Highline College (HC). El gobierno de Washington lleva un registro de las instituciones que ofrecen entrenamiento y certificaciones que cumplen con algunos requisitos y orecen esta información a los interesados. Es por esto que la recomendación para lograr un estándar homologado es contactar con ambas partes: al gobierno estatal a través de la Junta Coordinadora de Entrenamiento y Educación, para que den el visto bueno de los contenidos del estándar propuesto y, por otro lado, con el HC para proponer los cambios necesarios en su programa. Los datos de contacto de la Junta están disponibles en: https://wtb.wa.gov/contact-us/, mientras que el contacto con HC se encuentra en: https://www.highline.edu/about-us/contact-us/.

f) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

La rama de la hospitalidad es de las pocas que en Canadá no son parte de programa Red Seal (Sello Rojo), por lo que el proceso en este caso es algo distinto, más local y complejo. Las instituciones que ofrecen estas certificaciones son de educación formal y ofrecen diferentes tipos de certificaciones de tipo gerencial. Se recomienda hacer una propuesta a los gobiernos locales para introducir la idea de un estándar homologado un poco

distinto a lo que ya ofrecen las instituciones educativas. También se podría hacer una propuesta a Red Seal para buscar crear un nuevo certificado homologado y que sería más fácil de implementar a través de su sistema.

VII.3 Estándar sobre la coordinación de los servicios de alimentos y bebidas

a) California

Para el estado de California es una certificación obligatoria que se lleva a cabo a través del programa ServSafe de la Asociación Nacional de Restaurantes, por lo que es muy reconocido y popular en la industria. Estas certificaciones también son avaladas por la ANSI. Aunque su programa es mucho más enfocado a la seguridad, una vez hechos los cambios necesarios para poder presentar una propuesta de estándar homologado que pueda ser de su interés, se debería recurrir tanto a la misma Asociación Nacional de Restaurantes como a la ANSI (Instituto Nacional Estadounidense de Estándares). El contacto de la Asociación Nacional de Restaurantes se puede encontrar en: https://www.nationalrestaurantshow.com/contact-us.

b) Illinois

En el estado de Illinois la certificación en esta área es voluntaria, sin embargo, se usan las certificaciones de StateFoodSafety que son avaladas por la Junta de Acreditación Nacional (ANAB). La ANAB es una subsidiaria de la ANSI que ya se ha mencionado antes, por lo que todos estos programas y certificaciones se consideran equivalentes, lo que haría el proceso de homologación más sencillo. Recomendamos nuevamente contactar al ANSI o a su subsidiaria la ANAB, sus datos de contacto pueden encontrarse en: https://anab.ansi.org/contact-us.

c) Nevada

Para el estado de Nevada la certificación es este ramo es obligatoria por ley, aunque el gobierno estatal no otorga la certificación directamente, se consideran válidas las certificaciones otorgadas por cualquier institución, empresa o programa que esté registrado y avalado por el ANSI. El gobierno de Nevada incluso pone a disposición una lista de todos los programas e instituciones en el estado que están avaladas. Sin

embargo, contactar a todas éstas no sería muy eficiente y dado que todas son avaladas por el ANSI, una vez más la recomendación es ir directamente con el ANSI y presentar estas propuestas.

d) Texas

El estado de Texas considera la certificación en esta área como voluntaria y existen diversas instituciones y programas de educación formal, en línea y demás, que ofrecen este tipo de certificaciones. Por esta situación encontrar una homologación sería considerado complicado, sin embargo, dado lo que se ha observado con otros estados, lo mejor sería tener ya aprobado un estándar homologado con el ANSI y después buscar al Departamento de Salud de Texas para que se implemente ese estándar de forma oficial en el estado y a la par de otros estados.

e) Washington

A pesar de que el estado de Washington considera la certificación en esta rama como voluntaria y sólo considera el nivel anterior, de manejador de comida, como obligatorio, igual incentiva este tipo de certificaciones como "entrenamiento adicional" y sólo reconoce válidas aquellas que estén avaladas por el ANSI. De esta forma, una vez más, el camino a seguir para una homologación es hacer la propuesta directamente al ANSI y así lograr la homologación deseada de una manera mucho más eficiente.

f) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

En ambas provincias de Canadá de interés, no existe una certificación obligatoria que fuera parecida, es por esto por lo que lo más conveniente para lograr una homologación simple y eficiente, sería hablar con la organización de Red Seal y promover la creación de un nuevo estándar que sea equivalente y homologado. De esta forma se podría obtener un estándar homologado no sólo en las provincias, sino con los tres países de una forma eficiente. Lo que también se encontró, es que en la provincia de Columbia Británica sí existe una certificación obligatoria para los trabajadores en estos puestos y esta rama, sin embargo, tal certificación se refiere al uso y servicio de bebidas alcohólicas, por lo que se puede proponer como incorporación al estándar y la eliminación del ya existente o que sólo se implemente un complemento.

VII.4 Estándar sobre la prestación de servicios para corte, peinado y coloración de cabello

a) California (obligatorios todos)

Dejando a un lado el hecho de la cantidad de diferentes certificaciones que ofrece California y qué se propone hacer al respecto, ya que se abordó ese tema anteriormente, se puede concluir que, dado que las certificaciones son obligatorias en esta rama de la industria y dado que sólo son emitidas por la empresa PSI avalado por la Junta de Barbería y Cosmetología, lo forma de proceder más recomendable es contactar directamente a la junta para hacer la propuesta y si se considerara conveniente, también a la empresa PSI. Dado que la empresa deberá cambiar probablemente su temario para la certificación. Teniendo el respaldo de la junta y la aprobación de la empresa, se considera que el proceso debería ser ágil. El contacto con la Junta de Barbería y Cosmetología puede ser encontrado en: https://www.barbercosmo.ca.gov/about_us/contact_us.shtml, mientras que el contacto con la empresa de exámenes psicométricos PSI se puede encontrar en: https://www.psiexams.com/contact-psi/.

b) Illinois

El estado de Illinois considera obligatorias las certificaciones en estas áreas de la cosmetología con diferentes certificaciones para diferentes actividades o niveles, sin embargo, toda certificación debe haber sido avalada y aprobada por el gobierno estatal a través del Departamento de Regulación Profesional y Financiera de Illinois (IDFPR). La organización aprobada para implementar los exámenes y emitir certificados para el estado de Illinois en estas áreas, es Continental Testing. Es una organización encargada de manejar las certificaciones de varios oficios y profesiones reguladas en el estado de Illinois y algunas específicas de la ciudad de Chicago, incluso trabajan aplicando exámenes creados por PSI, que ya se ha mencionado anteriormente, en algunos casos. La ruta más adecuada para buscar una homologación sería, contactar tanto al IDFPR como a Continental Testing después, para trabajar conjuntamente en esta tarea. El contacto del IDFPR se encuentra disponible en:

https://idfpr.illinois.gov/Contact/IDFPRContact.asp, dirigirse al contacto de Regulación Profesional. El contacto de Continental Testing puede ser encontrado en: https://continentaltesting.org/.

c) Nevada

Al igual que la mayoría de los estados de la Unión Americana, Nevada considera obligatoria la certificación para los trabajadores en la rama de la cosmetología y barbería como requisito para obtener una licencia y ejercer. La organización designada para aplicar el examen es Pearson, con la aprobación y respaldo de la Junta de Cosmetología del Estado de Nevada. Por esto, se sugiere contactar con la junta inicialmente para presentar la propuesta de homologación y después trabajar, si fuese necesario, conjuntamente con Pearson para revisar los contenidos del estándar. La información de contacto con la Junta de Cosmetología del Estado de Nevada se encuentra disponible en: https://www.nvcosmo.com/contact-us, mientras que la información de contacto con Pearson se encuentra disponible en: https://home.pearsonvue.com/Test-owners/Contact.aspx, donde se puede llenar un formulario sobre el desarrollo de exámenes al elegir “representante de ventas”.

d) Texas

Texas es un estado que exige por ley una certificación obligatoria para poder ejercer en las áreas de barbería y cosmetología, sin embargo, aunque toda certificación deba ser avalada y aprobada por el Departamento de Licencias y Regulación de Texas (TDLR), existen diferentes instituciones que ofrecen educación formal, cursos y entrenamiento en estas áreas. Para obtener una licencia todos deben aprobar el examen aplicado por PSI, dado que esta organización aplica los exámenes en otros estados, cuando se les contacte para hacer la propuesta de homologación, será lo mismo para diversos estados. Por otro lado, se aconseja contactar al TDLR para buscar su aprobación y colaboración en este ideal. El contacto con el TDLR se encuentra disponible en la siguiente liga: https://www.tdlr.texas.gov/help/.

e) Washington

Para el estado de Washington las certificaciones y licencias en esta rama se consideran obligatorias. Las diferentes certificaciones en esta rama son todas aplicadas por la organización experta en psicométricos DL Roope Administrations, quien se encarga del diseño y aplicación de los mismos avalada por el gobierno estatal, a través del Departamento de Licencias de Washington (DOL), quien a su vez otorga la licencia correspondiente una vez aprobado el examen. Por esta razón la sugerencia es contactar prioritariamente con el DOL, cuyo contacto está disponible en: https://www.dol.wa.gov/business/cosmetology/contact.html para presentar las propuestas de homologación y si se considera necesario, contactar a DL Roope para trabajar en las propuestas de los contenidos del estándar. La información de contacto de DL Roope se encuentra disponible en: http://dlroope.com/contact_us.cfm.

f) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

De la misma forma que ya se ha comentado con estándares anteriores, este es uno de los que son manejados a través de diferentes provincias de Canadá por medio de Red Seal. Una vez más, la recomendación a seguir para buscar la homologación en contactar directamente con la organización para buscar una propuesta de homologación en los estándares y la cooperación binacional.

VII.5 Estándar sobre la promoción de servicios de asistencia social

a) California

Dado que no existe un estándar para los trabajadores sociales en el estado de California y las certificaciones disponibles en el área son para trabajadores más especializados con educación formal y posgrados, se sugiere contactar al gobierno estatal a través del Departamento de Salud Púbica de California (CDPH) para hacer la propuesta correspondiente a introducir este nuevo estándar, ensalzando todos los beneficios laborales y sociales que un estándar de esta naturaleza le brindaría al estado. El contacto del CDPH se puede encontrar en: https://www.cdph.ca.gov/Pages/contact_us.aspx. Paralelamente, se aconseja buscar la colaboración de la Junta para el Desarrollo Laboral

(CWDB), que busca el desarrollo de la fuerza laboral en el estado y cuyo contacto está disponible en: https://cwdb.ca.gov/contact_us/.

b) Illinois

De la misma forma que en California, las posiciones en los primeros niveles del trabajo social en Illinois no requieren ninguna certificación ni se promueve ninguna. Los certificados se exigen y se emiten para trabajadores sociales con licenciaturas o maestrías, por lo que se puede presentar una propuesta de homologación enfocada a esos niveles menores que no requieren de un título para ejercer. Se recomienda usar un nombre alternativo para esta posición, ya que sólo se le considera trabajador social a quien tiene un título académico como tal, pero seguirá siendo alguien que se desempeña dentro del área de trabajo social, sólo con un nombre distinto para su puesto. Como se mencionó para otros estándares anteriormente, el encargado de regular las certificaciones y licencias es el IDFPR.

c) Nevada

En el estado de Nevada se repite la forma de manejar la certificación, es obligatoria, pero para quienes cuentan con un título académico. Si los puestos son en niveles inferiores, no se requiere ni se ofrece ningún tipo de certificación. Dado que las licencias y certificaciones están avaladas por la Junta Estatal de Nevada de Examinadores para Trabajadores Sociales (BESW) y la encargada de administrar los exámenes es la Asociación de Juntas de Trabajo Social (ASWB), quien también maneja las certificaciones en diferentes estados, se recomienda contactar a ambas instituciones para trabajar en conjunto en lograr una homologación de un estándar que no existe aún en ese estado. La información de contacto de la BESW está disponible en: https://socwork.nv.gov/ContactUs/, mientras que el contacto con la ASWB se puede encontrar en: https://www.aswb.org/about-aswb/contact-aswb/.

d) Texas

El estado de Texas no exige ningún certificado en materia de trabajo social. Existen organizaciones privadas y educativas que ofrecen programas de entrenamiento y educación, así como certificaciones en el ramo. Es por esto, que se aconseja buscar la

colaboración de la Comisión Laboral de Texas (TWC) para presentar esta propuesta y colaborar en el desarrollo de un estándar que les pueda ser beneficioso tanto localmente como internacionalmente. El contacto con la TWC está disponible en: https://www.twc.texas.gov/contact-information.

e) Washington

Para el estado de Washington las certificaciones en esta rama son voluntarias y para trabajadores especializados y/o con título académico, sin embargo, las certificaciones reconocidas están manejadas por ASWB, que ya se ha mencionado anteriormente. Dada esta información, la recomendación sigue el mismo camino que la del estado de Nevada, donde lo óptimo sería contactar directamente a la ASWB y si fuera necesario, a Pearson para la revisión de contenido en el estándar.

f) Canadá

Para esta rama no existe un estándar que se maneje en Red Seal, por lo que las recomendaciones cambian para cada provincia:

Alberta

En Alberta se exige una certificación para poder ejercer como trabajador social. Los olanes de entrenamiento, educción y certificación son avalados por Alberta College of Social Workers, institución dedicada a la educación y preparación de trabajadores sociales. En este caso lo recomendable sería contactar directamente con ellos para presentar un estándar de nivel bajo para quienes empiezan en esa área de trabajo. Paralelamente, también se puede recurrir a Red Seal para buscar una homologación.

Columbia Británica

Dado que en la provincia de Columbia Británica las certificaciones en esta área son voluntarias y que también trabajan con la ASWB, como algunos estados de los Estados Unidos, se propone contactarla directamente. Cuando se presente la propuesta para los estados de Estados Unidos que se rigen por ésta, también se puede presentar para esta provincia. Por otra parte, se puede hacer la propuesta en Red Seal para hacer un estándar mucho más unificado, como ya se comentó anteriormente.

VII.6 Estándar sobre el desarrollo de software/sistemas informáticos y aplicaciones web y móviles

a) Estados Unidos

Para todos los estados analizados, se encontró que la certificación en esta rama es voluntaria y no existe control alguno en ninguno de ellos. Los certificados son otorgados por empresas, instituciones o escuelas, de forma virtual o presencial y con temarios y contenidos extremadamente diversos. Buscar la homologación de esta rama es un proceso más complicado y en el que se pueden seguir distintas estrategias. Como hacer propuestas a instituciones educativas e ir escalando paulatinamente, buscar la cooperación de empresas de tecnología o, lo más recomendable, buscar la cooperación de los departamentos estatales de desarrollo laboral.

b) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

La única certificación legalmente reconocida para las diferentes áreas de tecnología de la información (IT) en estas provincias de Canadá, es la que otorga la Asociación Canadiense de Profesionales en Tecnología de la Información (CIPS). Aunque la certificación es voluntaria, es altamente recomendable por su alto reconocimiento, adicionalmente en la provincia de Alberta, para poder ejercer bajo el título de "Profesional en IT" es necesario registrarse como miembro de CIPS Alberta y haber obtenido su certificación. La recomendación al buscar una homologación es contactar a la CIPS que está reconocida y regulada por la Ley de Asociaciones Ocupacionales y Profesionales. La información de contacto con la CIPS está disponible en: https://cips.ca/contact/.

VII.7 Estándar sobre la instalación y mantenimiento de sistemas de refrigeración y climatización

a) California

En el estado de California la certificación para manejar sistemas de refrigeración es obligatoria y existen varios niveles, de los cuales el analizado es el equivalente al ofrecido por el CONOCER. Esta certificación es supervisada y emitida por la Junta Estatal de

Licencias de Contratistas, que es una dependencia del gobierno de California y con la que se debe buscar una homologación del estándar. El contacto está disponible en: https://www.cslb.ca.gov/About_us/Contact_CSLB.aspx.

b) Illinois

Aunque para el estado de Illinois la certificación en esta área no sea requerida, para muchos empleadores es importante tener trabajadores certificados, especialmente porque de acuerdo con la ley federal, para trabajar con refrigerantes se debe tener una certificación emitida por alguna institución avalada por la Agencia Protectora del Medioambiente de los Estados Unidos (EPA). Esto nos lleva a recomendar contactar con la EPA directamente para coordinar una homologación en el estándar y que esta sea acatada por todas las instituciones que supervisa. El contacto de la EPA está disponible en: https://www.epa.gov/aboutepa/forms/contact-epa.

c) Nevada

Nevada es uno de los estados que requiere por ley una certificación para poder ejercer en esta rama. Para obtener esta certificación se ofrecen diversos programas de entrenamiento o académicos por múltiples instituciones, ya que el examen que se requiere para la certificación es el diseñado por la EPA, independientemente de la institución donde se haya tomado la capacitación. Al igual que en el caso de Illinois, la recomendación vuelve a ser contactar con la agencia federal encargada.

d) Texas

Para el estado de Texas la certificación es voluntaria y opcional, pero una vez más, se debe tomar en cuenta la ley federal que exige una certificación de la EPA para poder manejar refrigerantes. Aunque no se necesaria para aprendices, eventualmente se vuelve relevante para desarrollar la carrera profesional de alguien que se desempeña en esta área. Una vez más la recomendación es tratar con la EPA, sin embargo, también podría ser de gran utilidad contactar con la Asociación de Contratistas en Aire Acondicionado de América (ACCA) ya que buscan promover el desarrollo profesional y la educación técnica del área. Su colaboración y ayuda podría ser beneficioso y su contacto está disponible en https://www.acca.org/contact-us.

e) Washington

La certificación para ejercer instalando/reparando sistemas de refrigeración, es obligatoria en el estado de Washington. La certificación se obtiene por alguna institución avalada por la EPA y en la ciudad de Seattle se requiere pasar el examen administrado por el Departamento de Construcción e Inspecciones de Seattle (SDCI), que comprende los conocimientos requeridos por la EPA más algunos temas extras y leyes locales. Washington también incentiva una certificación en principios eléctricos que ofrece la empresa PSI, que se ha mencionada para otros estándares, sin embargo, sólo cubre conocimientos eléctricos y nada específico a refrigeración. La recomendación vuelve a ser buscar la cooperación con la EPA para homologar estas certificaciones para la mayoría de los estados y en este caso, se podría buscar la cooperación del SDCI si se considera relevante.

f) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

Para las dos provincias analizadas la certificación en esa área es voluntaria, aunque recomendable. La certificación usada es la de Red Seal, para ambas provincias, lo que hace más sencilla la homologación pues es ese su objetivo dentro de las diferentes provincias de Canadá. La recomendación es, nuevamente, tratar con esta asociación para buscar la cooperación internacional en estos temas.

VII.8 Estándar sobre el manejo de instalaciones eléctricas

a) California

El estado de California requiere que toda persona que realice trabajo eléctrico se encuentre certificada. La certificación depende del Departamento de Relaciones Industriales (DIR) que ha avalado el examen implementado por la empresa de psicométricos, PSI como el requisito necesario para obtenerse. Se recomienda contactar al DIR para buscar la homologación y si fuera conveniente para el proceso, también a PSI para la revisión de contenidos. El contacto con la DIR está disponible en https://www.dir.ca.gov/dlse/ECU/ElectricalTrade.html bajo la unidad certificadora de electricistas.

b) Illinois

El estado de Illinois requiere que los electricistas estén certificados para poder ejercer libremente. A pesar de ser obligatoria la certificación, no cuenta con un órgano regulador por lo que son los gobiernos municipales los encargados de regular estas certificaciones. Por eso existen diversos programas educativos y de entrenamiento que ofrecen la certificación que avale cada gobierno local, todas regidas por el Código Eléctrico Nacional y pueden agregar regulaciones locales como, por ejemplo, el Código Eléctrico de Chicago. Dada la falta de regulación en la certificación, el proceso de homologación puede ser algo complicado y se pueden seguir diferentes estrategias. Se podría contactar a diversos gobiernos municipales y buscar su cooperación o se podría buscar trabajar junto con la organización de Contratistas Eléctricos Independientes que ofrecen una certificación reconocida nacionalmente, para buscar su apoyo y cooperación en el proceso de homologación. Su contacto está disponible en: https://www.ieci.org/about/contact-us.

c) Nevada

El estado de Nevada exige la certificación de todo electricista, una vez cumplidas cierto número de horas como aprendiz. El examen para acreditar la certificación y la certificación misma, dependen del Departamento de Administración de Recursos Humanos del estado de Nevada y el examen se basa en el Código Eléctrico Nacional. La recomendación sería contactar con el departamento para presentar la propuesta de homologación, su contacto se encuentra disponible en:
https://hr.nv.gov/Contact/HR_Contact/.

d) Texas

El estado de Texas exige por ley que los electricistas se encuentren certificados y dicha certificación depende del Departamento de Licencias y Regulación de Texas (TDLR), que a su vez ha designado a la empresa PSI como la encargada de aplicar los exámenes requeridos para obtener dicha certificación. La recomendación es tratar directamente con el TDLR para trabajar en una homologación beneficiosa para todas las partes. Los datos de contacto con el TDLR correspondiente a electricistas, están disponibles en la siguiente liga: https://www.tdlr.texas.gov/electricians/elecexam.htm.

e) Washington

Similar a otros estados y especialmente de la misma forma que Texas, Washington exige legalmente una certificación a los electricistas para ejercer libremente. La certificación está regulada por el Departamento Estatal de Industrias y Mano de Obra de Washington que avala el examen diseñado por la empresa PSI para acreditar la certificación. La recomendación es tratar con el departamento estatal para buscar la homologación y si se considera beneficiosos, contactar con la empresa PSI para la revisión de contenidos en los exámenes. La información de contacto con el departamento estatal en lo que concierne a los programas de electricistas está disponible en: https://lni.wa.gov/licensing-permits/electrical/electrical-licensing-exams-education/#:~:text=Electrical%20licenses%20%26%20certificates,wide%20range%20of%20electrical%20activities.

f) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

Aunque para la provincia de Alberta la certificación de electricistas es obligatoria mientras que en Columbia Británica es voluntaria, ambas provincias manejan la certificación de Red Seal. Como ya se ha mencionado antes, esta hace la labor de homologación más sencilla pues es uno de los objetivos de la organización de forma nacional. Habrá que buscar la cooperación de la organización para todos los estándares que aplican y así lograr la homologación multinacional.

VII.9 Estándar sobre la fabricación de prendas de vestir - operación de máquinas de costura

a) California

La certificación para esta área es obligatoria en el estado de California y está regulada por el Departamento de Relaciones Industriales del estado (DIR). Dado que el departamento estatal es el único regulador, se recomienda contactar con este directamente para proponer la homologación y servir también como precedente a otros estados donde no hay regulación alguna. El contacto del DIR está disponible en: https://www.dir.ca.gov/ContactUs.html.

b) Illinois

El estado de Illinois ofrece una certificación voluntaria en esta rama, uno de los pocos certificados encontrados pertenece a una organización sin fines de lucro dedicado al desarrollo y entrenamiento de trabajadores de la rama, sin embargo, no hay mayor regulación ni control sobre los certificados. Por esto la recomendación es buscar la cooperación de esta organización, cuyo contacto está disponible en: https://www.msscusa.org/contact-us/, para presentar una propuesta ya validada por ellos, ante el Departamento de Comercio y Oportunidad Económica de Illinois, cuyos datos de contacto están disponibles en: https://dceo.illinois.gov/contactus.html.

c) Nevada, Texas y Washington

La recomendación para los estados de Nevada, Texas y Washington, dado que no tienen ninguna regulación con certificaciones en la rama e incluso es difícil encontrar instituciones que ofrezcan alguna, sería contactar con sus respectivos departamentos de desarrollo laboral o comercio, de los cuales ya se ha hecho mención antes para otros estándares. Por una parte, será necesario sólo presentar un temario desarrollado y sus objetivos, como ya lo hace el CONOCER y esperar que haya interés de parte de los gobiernos estatales.

d) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

Para ambas provincias canadienses se encontró que la certificación es voluntaria y no hay regulación ni homologación entre ellas. Dado que tampoco es una rama que la certificación de Red Seal tenga enlistada, lo más conveniente sería contactar con la organización para proponer la creación de esta certificación en la rama, de forma que Red Seal ofrezca esta nueva certificación y al mismo tiempo sea un certificado homologado entre los tres países interesados.

4.10 Estándar sobre la elaboración de productos de pastelería

a) California

Para el estado de California no se requiere estar certificado para ejercer como panadero, la certificación obligatoria es sobre manejo de alimentos, que es la misma certificación

ya analizada en otros estándares. Existen certificados para la rama, de instituciones y educación formal, sin embargo, no hay ninguna regulación y sus contenidos pueden variar. La recomendación de pasos a seguir para lograr una homologación es la misma para todos los estados y se expresa al final de esta sección.

b) Illinois, Nevada y Texas

La certificación en la rama de la panadería es voluntaria y no existe regulación ni homologación alguna al respecto, lo que ocasiona que existan diversos programas de certificaciones con contenidos variados y en realidad no se incentive su obtención.

c) Washington

Al igual que para el estado de California, Washington no requiere estar certificado para ejercer como panadero, la certificación obligatoria es sobre manejo de alimentos. Existen certificados de diversas instituciones y educación formal, sin embargo, no hay ninguna regulación y sus contenidos pueden variar.

Es por esta situación de no regulación que la recomendación es la misma para todos los estados de interés. Uno de los programas de certificación más usados y populares en diversos estados es el que ofrece la organización Retail Bakers of America (RBA), una organización de panaderos y pasteleros, por lo que sería conveniente trabajar con ellos en una certificación homologada y después presentarla a los gobiernos estatales con su respaldo. El contacto de RBA puede ser encontrado en: http://www.retailbakersofamerica.org/contact-us.html.

f) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

Aunque ninguna de las dos provincias de Canadá exige la certificación y es voluntaria, sí existe entre los certificados ofrecidos por Red Seal, lo que una vez más, facilitaría el proceso de homologación. Habrá que hacer la propuesta al comité de Red Seal para lograr contenidos equivalentes y un estándar homologado que sea beneficiosos para todos los involucrados.

VII.11 Estándar sobre venta de coches

a) California, Illinois, Nevada y Texas

Sin importar si algunos de estos estados requieren la licencia o certificación obligatoriamente y para otros es voluntaria, lo cierto es que en realidad las certificaciones que se manejan no son completas como la que ofrece el CONOCER. En todos estos estados la certificación se obtiene sólo al cumplir con tener papeles legales y financieros en orden, tener buen historial financiero y no tener antecedentes penales, fuera de esto no hay mayor impartición de conocimientos. De esta forma es que lo más recomendable sería buscar al Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) estatales y presentar la propuesta de una certificación que les de las herramientas y conocimientos esenciales a quienes buscan desempeñarse en esa área. También podría ser fructífero buscar la cooperación de la Asociación Nacional de Distribuidores Independientes de Automóviles (NIADA), ya que ellos se dedican a desarrollar al gremio y su respaldo podría ser determinante. El contacto con la NIADA está disponible en: https://niada.com/contact/.

b) Washington

Para el estado de Washington la certificación es obligatoria y aunque incluye todo lo ya descrito anteriormente para los otros estados, sobre la situación legal y financiera del interesado, en este caso sí hay un requerimiento de conocimientos. No existe un examen para obtener la certificación, pero si un requerimiento de demostrar haber cumplido con un entrenamiento de al menos 8 horas. En este caso se debería contactar Departamento de Licencias del Estado de Washington (DOL) para obtener una lista de proveedores de este entrenamiento y proponer la homologación bajo un temario más completo para quienes se desempeñan en esta rama. Una vez más, la cooperación de la NIADA puede ser de gran utilidad. El contacto con el DOL está disponible en: www.dol.wa.gov/business/vehiclevesseldealer/dlrcontact.html.

c) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

En ambas provincias analizadas, la certificación para vender autos es obligatoria y sí requiere de un entrenamiento de habilidades y conocimientos antes de poder ejercer.

Sin embargo, como ya se ha expresado anteriormente, lo óptimo sería que Red Seal ofreciera la certificación pues eso garantiza la homologación y validez a través de las diferentes provincias. Por ende, la recomendación sería proponer la creación del Red Seal para esta rama y ellos mismos lo presenten ante las autoridades provinciales correspondientes.

VII.12 Estándar sobre la venta de productos, mercancías y servicios de manera personalizada en piso

a) Estados Unidos (California, Illinois, Nevada, Texas y Washington)

Para todos los estados analizados, se encontró que la certificación es voluntaria pero no hay ningún tipo de regulación o validación de estas. De hecho, es difícil encontrar instituciones que ofrezcan algún tipo de certificación que no sea de educación formal, es decir licenciaturas o posgrados en el área para puestos gerenciales o dueños de negocios, por lo que no son equivalentes a los estándares que ofrece el CONOCER. Al no haber ninguna regulación, se vuelve complicado el proceso de homologación, sin embargo, se puede abordar de distintas maneras, una puede ser contactando a los departamentos estatales de desarrollo económico y fuerza laboral. Otra acción que podría ser eficiente es buscar la cooperación de la Federación Nacional de Minoristas (NRF) que, aunque no ofrece programas de certificación ni entrenamiento, son una figura importante en el mundo de las ventas minoristas y podrían respaldar un proyecto de estándares homologados para el desarrollo del gremio. El contacto de la NRF está disponible en https://nrf.com/about-us/contact-us-0.

b) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

Para Canadá, la certificación en esta área es voluntaria también, de la misma forma no hay regulación o validación alguna de ninguna institución gubernamental, por lo que existen diversas instituciones educativas que ofrecen certificaciones extremadamente distintas. Desde universidades con programas formales, cursos, carreras técnicas y cursos en línea, es difícil encontrar puntos para una homologación. Sin embargo, lo más viable en este caso sería, de nuevo, presentar una propuesta ante Red Seal para crear un estándar homologado para el área de ventas en piso (retail).

VII.13 Estándar sobre la operación del vehículo de carga articulado

a) Estados Unidos (California, Illinois, Nevada, Texas y Washington)

En todos los estados es obligatorio contar con ya sea, una licencia o un endoso especial a la licencia de manejo, por lo que no es exactamente una certificación en el sentido que lo maneja CONOCER. Para Washington incluso conlleva un entrenamiento práctico sin examen por lo que puede variar en contenido de conocimientos. Aun así, hay varios puntos de similitud en lo que respecta a la preparación y conocimientos. Es por esto por lo que lo aconsejable sería contactar con los Departamentos de Vehículos Motorizados de cada estado para presentar la idea de homologar estas licencias en forma de certificaciones que tengan validez a través de los diferentes países, recalcando las ventajas que esto podría tener en el comercio y transporte de mercancías entre países.

b) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

De la misma forma que para Estados Unidos, en Canadá no existe una certificación como tal, sino endosos a la licencia de conducir que indican que el portador tiene conocimientos o práctica respecto a un vehículo de transporte de carga y cómo afrontar diferentes situaciones que puedan presentarse. En ese sentido, pareciera tener más similitud con la certificación del CONOCER, es por esto que se debe contactar al gobierno local de cada provincia para hacer la propuesta de homologación. También, como ya se ha mencionado anteriormente, se puede recurrir a buscar un proceso de Red Seal, pero por la naturaleza del oficio, se aconseja iniciar con los gobiernos locales cuyos contactos ya han sido mencionados o se pueden encontrar en la página oficial de cada provincia.

VII.14 Estándar sobre la operación de un taxi terrestre

a) California

No existe ningún requerimiento ni certificación para ser taxista, pues esta actividad se puede realizar sólo con tener una licencia de conducir vigente.

b) Illinois

Es obligatorio certificarse en conocimientos sobre leyes de tránsito solamente.

c) Nevada

No existe ningún requerimiento ni certificación para ser taxista para el estado de Nevada, pues con tener licencia de conducir vigente es suficiente. Sin embargo, el condado de Clark sí solicita de forma obligatoria un certificado al haber completado un entrenamiento práctico.

d) Texas

Es obligatorio certificarse en conocimientos sobre leyes de tránsito solamente.

e) Washington

No existe ningún requerimiento ni certificación para ser taxista, ya que en el estado de Washington es suficiente con tener licencia de conducir vigente. No obstante, dado que para todos los estados (requieran o no una certificación), no es un certificado comparable con lo ofrecido por el CONOCER, se debe buscar la introducción de un nuevo estándar que pueda ser homologado en conocimientos, respetando las diferencias en las leyes de tránsito locales. Lo más recomendable es buscar la cooperación y el respaldo de cada gobierno estatal es su dependencia de Vehículos. Esta rama puede ser un tanto complicada ya que incluso existen asociaciones de taxistas que buscan la desregulación y promueven que no existan requerimientos de parte del gobierno.

f) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

Para ambas provincias de Canadá es obligatorio obtener un certificado de conocimientos y habilidades al volante. Este tipo de certificado es mucho más similar a lo que ofrece el CONOCER, por lo que buscar una homologación podría ser un proceso más sencillo. El primer paso sería contactar a los gobiernos locales en apartados específicos, los cuales se encuentran disponibles en las siguientes ligas:

- **Alberta**: https://open.alberta.ca/dataset/2002_314#detailed
- **British Columbia**: https://www.icbc.com/about-icbc/contact-us/Pages/default.aspx a través de la empresa reconocida ICBC.

VII.15 Estándar sobre la conducción de autobús de pasaje y turismo

a) Estados Unidos (California, Illinois, Nevada, Texas y Washington)

Independientemente de si unos estados consideran obligatorio el endoso en la licencia de conducir o no antes de ejercer como conductor de pasajeros, en realidad la única forma de certificación es aprobar pruebas prácticas y escritas sobre seguridad, leyes de tránsito, etc. Aunque tiene algunos puntos de coincidencia con el estándar del CONOCER en realidad es más cercano a pruebas de manejo con algunos puntos extra. Para lograr una homologación habría que contactar a cada estado en su departamento de vehículos para hacer esta propuesta. Al ser una rama que se funda mucho en leyes locales y costumbres, puede ser un poco más complicado el proceso. También, como ya se había mencionado anteriormente, existe la opción de crear un estándar independiente de leyes de tránsito locales, que se enfoque en los conocimientos universales y cada estado lo complemente con sus leyes.

f) Canadá (provincias de Alberta y Columbia Británica)

Para ambas provincias de Canadá es obligatorio haber aprobado la certificación correspondiente antes de ejercer. La recomendación se sigue del estándar anterior ya que funciona de la misma forma y bajo los mismos responsables. También se vuelve a sugerir buscar una estándar por Red Seal que busque una homologación más beneficiosa dentro de territorio canadiense.