

---

---

## **9. PROGRAMAS DE APOYO AL EMPLEO Y A LA CAPACITACIÓN**

---

---

### **Programas de Apoyo al Empleo y a la Capacitación**

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) ha sumado esfuerzos con los gobiernos estatales y del Distrito Federal para la promoción de políticas activas de empleo y capacitación que permitan brindar mayores servicios de información, de vinculación y de orientación ocupacional, además de apoyos económicos, a los buscadores de empleo. El Servicio Nacional de Empleo (SNE) es la base operativa del Programa de Apoyo al Empleo (PAE), el cual permite atender las necesidades de ocupación de desempleados o subempleados. El PAE diseñó dos instrumentos de atención ciudadana para realizar sus actividades en apoyo a la generación de empleo: Servicios de Vinculación Laboral, considera distintas herramientas o servicios con los cuales se procura acercar a los solicitantes de empleo con las empresas para que los primeros se empleen en alguna actividad productiva lo más pronto posible; el segundo se refiere a los Programas con Apoyo Económico, cuyas acciones se encuentran dirigidas a la capacitación de los buscadores de empleo y a brindarles apoyos económicos provenientes de los presupuestos del gobierno federal y de los estados o del Distrito Federal, para que cubran algunos gastos generados durante su búsqueda de trabajo, para su subsistencia durante un tiempo determinado, para costear alguna otra capacitación diferente de las que se contemplan o para trasladarse a otras zonas donde se solicite personal de trabajo, ya sea dentro o fuera del país.

Las acciones realizadas por el PAE, de enero a octubre de 2008, señalan que se apoyó en su búsqueda de trabajo a 2 millones 840 mil 624 personas, logrando que 707 mil 672 de ellas obtuvieran empleo. De estos programas, el de servicios de vinculación laboral contribuyó con la atención de 2 millones 398 mil 689 solicitantes y la colocación de 455 mil 861 de ellos; por su parte, los programas con apoyo económico atendieron a 441 mil 935 desempleados o subempleados y colocaron a 251 mil 811 personas en alguna plaza laboral.

### PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO Y A LA CAPACITACIÓN

Enero – octubre de 2008 <sup>D/</sup>

Concepto	Atendidos	Participación %	Colocados	Participación %	Efectividad %
<b>Total</b>	<b>2 840 624</b>	<b>100.0</b>	<b>707 672</b>	<b>100.0</b>	<b>24.9</b>
Servicios de vinculación laboral	2 398 689	84.4	455 861	64.4	19.0
Programas con apoyo económico al solicitante <sup>1/</sup>	441 935	15.6	251 811	35.6	57.0

<sup>D/</sup> Cifras preliminares.

<sup>1/</sup> Incluye los programas financiados con recursos federales y estatales, así como con las acciones de las microrregiones y el presupuesto ampliado.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## **Servicios de Vinculación Laboral**

Como se mencionó con anterioridad, el PAE realiza acciones de vinculación laboral entre solicitantes de trabajo y empresas con plazas de trabajo disponibles. El propósito de estos servicios es reducir el tiempo invertido en el proceso de búsqueda de trabajo, así como el gasto que esta búsqueda conlleva, procurando asegurar su incorporación o reincorporación al mercado laboral lo más pronto posible. Los servicios que el PAE pone a disposición de desempleados y subempleados son los que a continuación se detallan.

**Bolsa de Trabajo.** Es un servicio gratuito que apoya a desempleados o subempleados que se encuentren en búsqueda de trabajo. Este servicio cuenta con consejeros del empleo, quienes realizan las entrevistas necesarias a los solicitantes que acuden a las oficinas del SNE requiriendo información referente a las plazas de trabajo disponibles; el objetivo de estas entrevistas es identificar el perfil laboral de cada solicitante, señalando sus características, sus fortalezas y sus capacidades para verificar si existe alguna vacante de las registradas que coincida con su perfil para que sea enviado a esa empresa y participe en un proceso de selección de personal.

**Servicio Nacional de Empleo por teléfono.** Es un servicio que atiende la solicitud telefónica de buscadores de empleo que requieren información de las opciones de ocupación que ofrecen en el PAE y de la oferta de trabajo actualizada. Además, a través de esta llamada telefónica al Centro de Atención Telefónica del SNE, el solicitante puede pedir información sobre vacantes que concuerden con su perfil laboral; el personal de este centro le proporciona hasta tres opciones para que pueda contactar a las empresas, acuerde una cita para entrevista y se postule como candidato a ocuparla.

**Portal del Empleo.** Este servicio proporciona a desempleados o subempleados la oportunidad de visitar su página Web para consultar las plazas vacantes, seleccionar las de su interés, contactar a las empresas y hasta postularse a ellas. Los buscadores de

empleo pueden registrar sus datos personales y laborales para que las empresas los consulten y, si cubren el perfil que requieren, los contacten para concursar en su proceso de selección de personal para ocupar la plaza vacante.

**Ferias de Empleo.** Mediante este servicio se organizan y realizan eventos de empleo en los que se reúnen buscadores de trabajo y empresas en un mismo espacio, físico o virtual, para que interactúen de manera personal o en línea (este último a través del Portal del Empleo), para cubrir sus necesidades de trabajo y de personal, respectivamente. En estas ferias, las empresas recaban gran información personal y profesional de los solicitantes de empleo, a su vez, éstos se postulan a un mayor número de plazas de trabajo.

**Centros de Intermediación Laboral (CIL).** Estos centros son parte importante en la estructura de los servicios de vinculación laboral, ya que sus acciones complementan a otros servicios o subprogramas. En los módulos de atención ubicados en las oficinas del SNE se apoya gratuitamente a los buscadores de empleo, proporcionándoles todos los instrumentos y equipos con que cuentan estos centros para que realicen su búsqueda, tales como: fotocopadoras, fax, teléfono, computadoras con acceso a Internet e impresoras. Así, podrán consultar las plazas de trabajo existentes en el Portal del Empleo o en otras bolsas de trabajo, diseñar su currícula e imprimirla, y fotocopiar los documentos personales o laborales que les soliciten las empresas.

En los primeros diez meses de 2008, los servicios de vinculación captaron a 2 millones 398 mil 689 desempleados que solicitaron apoyo en su búsqueda de trabajo, su intermediación logró que se incorporaran al mercado laboral 455 mil 861 personas, es decir, el 19.0% de los solicitantes.

### SERVICIOS DE VINCULACIÓN LABORAL

Enero – octubre de 2008 <sup>1/</sup>

Concepto	Atendidos	Participación %	Colocados	Participación %	Efectividad %
<b>Total</b>	<b>2 398 689</b>	<b>100.0</b>	<b>455 861</b>	<b>100.0</b>	<b>19.0</b>
Bolsa de Trabajo	907 505	37.8	252 253	55.3	27.8
Ferias de Empleo	366 383	15.3	98 045	21.5	26.8
SNE por Teléfono	174 756	7.3	10 286	2.3	5.9
Portal del Empleo	917 159	38.2	95 277	20.9	10.4
Centros de Intermediación Laboral <sup>1/</sup>	32 886	1.4	---	---	---

<sup>1/</sup> Cifras preliminares.

<sup>1/</sup> A partir de 2008 no se contabiliza la colocación en este servicio, toda vez que por sus características es complementario al funcionamiento de otros servicios o subprogramas.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## **Bolsa de Trabajo**

Durante los diez meses transcurridos de 2008, a través de la bolsa de trabajo se atendieron 907 mil 505 solicitudes de información de los desempleados o subempleados que acudieron a las oficinas del SNE de todo el país, y se logró que 252 mil 253 de ellos obtuvieran algún empleo. De igual forma, las empresas participantes registraron 654 mil 425 vacantes de trabajo, a las que se envió un mayor número de solicitantes de empleo que cubrían el perfil requerido por las empresas (587 mil 606), a pesar de ello solo el 27.8% de los solicitantes atendidos se ocupó en alguna actividad productiva.

En el cuadro de la siguiente página se muestra la participación de las entidades federativas en este servicio, entre las que destaca el Estado de México, Nuevo León y Coahuila con el mayor número de solicitantes atendidos y colocados.

Asimismo, se puede apreciar que en cuanto a efectividad, es decir, la relación de los que lograron un empleo entre el total de atendidos, Morelos, San Luis Potosí, Zacatecas y Oaxaca reportaron los mayores porcentajes de efectividad: 51.1, 42.2, 41.7 y 40.0%, respectivamente, del total de solicitantes que atendió cada uno.

Por el contrario, en Baja California solo consiguió emplearse el 7.9% de 22 mil 439 buscadores de trabajo que se atendió en ese estado.

**BOLSA DE TRABAJO**  
**Enero – octubre de 2008 <sup>p/</sup>**

Entidad Federativa	Solicitantes		Efectividad
	Atendidos	Colocados	
<b>Total</b>	<b>907 505</b>	<b>252 253</b>	<b>27.8</b>
Morelos	6 848	3 502	51.1
San Luis Potosí	16 089	6 788	42.2
Zacatecas	11 415	4 755	41.7
Oaxaca	29 211	11 814	40.4
Jalisco	43 765	17 197	39.3
Estado de México	205 022	75 059	36.6
Campeche	7 030	2 285	32.5
Coahuila	59 588	19 309	32.4
Tamaulipas	23 098	6 752	29.2
Puebla	17 263	4 651	26.9
Nuevo León	91 432	24 591	26.9
Hidalgo	11 882	3 115	26.2
Sinaloa	28 935	7 052	24.4
Tabasco	8 359	2 013	24.1
Tlaxcala	12 071	2 889	23.9
Guerrero	14 470	3 322	23.0
Sonora	17 726	4 004	22.6
Michoacán	34 841	7 808	22.4
Nayarit	7 881	1 652	21.0
Durango	15 030	3 126	20.8
Veracruz	29 763	5 891	19.8
Aguascalientes	39 185	7 718	19.7
Guanajuato	21 028	4 085	19.4
Quintana Roo	21 952	4 096	18.7
Querétaro	16 353	2 796	17.1
Baja California Sur	6 724	1 147	17.1
Yucatán	18 808	3 092	16.4
Chiapas	10 498	1 683	16.0
Chihuahua	16 739	2 631	15.7
Distrito Federal	36 578	4 937	13.5
Colima	5 482	718	13.1
Baja California	22 439	1 775	7.9
	<b>Vacantes captadas:</b>	<b>654 425</b>	
	<b>Enviados a cubrir una vacante:</b>	<b>587 606</b>	

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## **Servicio Nacional de Empleo por Teléfono**

Por medio de este servicio, durante los diez primeros meses de 2008, se atendieron 174 mil 756 llamadas telefónicas de buscadores de empleo que solicitaron información sobre alguna de las 49 mil 686 vacantes de trabajo que ofrecieron las 6 mil 441 empresas participantes, mismas que recibieron a 108 mil 413 buscadores de empleo que cubrieron el perfil solicitado y se postularon para ocupar esas vacantes de trabajo, aunque sólo 10 mil 286 personas fueron contratadas.

A nivel estatal, destacan Yucatán, Zacatecas y Oaxaca por lograr la mayor cantidad de colocados con respecto al total de solicitantes atendidos por cada uno: 28.2, 27.2 y 27.1% del total de los atendidos en cada entidad, respectivamente. Aunque el Distrito Federal fue quien aportó mayor número de atendidos (75 mil 237), sólo incorporó al mercado de trabajo al 3.9% de ellos.

Los esfuerzos por ocupar las plazas de trabajo disponibles en las empresas en estados como Puebla, Sonora y Quintana Roo han sido insuficientes, debido al bajo número de colocados en comparación con la alta cifra de atendidos que reportó cada uno.



## SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO POR TELÉFONO

Enero – octubre de 2008 <sup>E/</sup>

Entidad Federativa	Solicitantes		
	Atendidos	Colocados	Efectividad
<b>Total</b>	<b>174 756</b>	<b>10 286</b>	<b>5.9</b>
Yucatán	1 794	506	28.2
Zacatecas	2 020	549	27.2
Oaxaca	5 699	1 542	27.1
Baja California Sur	788	137	17.4
Michoacán	3 962	654	16.5
Guerrero	1 213	156	12.9
Tabasco	861	108	12.5
Coahuila	4 827	525	10.9
Sinaloa	1 692	182	10.8
Hidalgo	3 491	358	10.3
Durango	5 081	404	8.0
Jalisco	7 486	591	7.9
San Luis Potosí	4 027	298	7.4
Morelos	2 417	122	5.0
Tlaxcala	2 697	116	4.3
Chiapas	1 964	82	4.2
Distrito Federal	75 237	2 962	3.9
Estado de México	2 826	107	3.8
Veracruz	9 852	297	3.0
Campeche	1 373	37	2.7
Guanajuato	5 671	151	2.7
Nayarit	1 919	51	2.7
Nuevo León	8 727	199	2.3
Baja California	2 150	39	1.8
Querétaro	2 502	31	1.2
Chihuahua	3 890	38	1.0
Tamaulipas	3 888	35	0.9
Colima	726	6	0.8
Quintana Roo	298	1	0.3
Sonora	689	1	0.1
Puebla	3 176	1	0.03
	<b>Vacantes ofrecidas:</b>	<b>49 686</b>	
	<b>Empresas participantes:</b>	<b>6 441</b>	
	<b>Solicitantes enviados a cubrir alguna vacante:</b>	<b>108 413</b>	

<sup>E/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## Portal del Empleo

Entre enero y octubre de 2008, las 38 mil 71 empresas participantes en el Portal del Empleo ofrecieron 1 millón 499 mil 132 puestos de trabajo vacantes; para ocuparlas se registraron 614 mil 274 candidatos, de un total de 917 mil 159 solicitantes registrados en la página Web de este servicio. De estos solicitantes, 95 mil 277 consiguieron ocupar alguna de las plazas laborales.

El Distrito Federal y el Estado de México fueron las entidades federativas con más solicitantes: 238 mil 492 atendidos y 31 mil 37 colocados en la primera; y 184 mil 307 atendidos y 17 mil 417 colocados la segunda, por lo que a la efectividad de estas acciones en dichas entidades fue de 13.0 y 9.4%, respectivamente.

Coahuila, por su parte, es el estado que muestra el mayor porcentaje de efectividad: 15.1%, lo que significó la incorporación al empleo formal de 3 mil 74 personas.

**PORTAL DEL EMPLEO**Enero – octubre de 2008 <sup>D/</sup>

Entidad Federativa	Solicitantes		
	Registrados	Colocados	Efectividad
<b>Total</b>	<b>917 159</b>	<b>95 277</b>	<b>10.4</b>
Coahuila	20 319	3 074	15.1
Distrito Federal	238 492	31 037	13.0
San Luis Potosí	18 134	2 313	12.8
Campeche	4 377	553	12.6
Nuevo León	44 945	5 266	11.7
Sinaloa	11 094	1 273	11.5
Durango	6 757	690	10.2
Jalisco	53 486	5 450	10.2
Guanajuato	27 614	2 790	10.1
Baja California Sur	6 377	628	9.8
Querétaro	17 198	1 680	9.8
Guerrero	8 695	848	9.8
Quintana Roo	7 459	725	9.7
Zacatecas	7 041	679	9.6
Tabasco	7 698	730	9.5
Estado de México	184 307	17 417	9.4
Yucatán	13 605	1 251	9.2
Oaxaca	11 555	1 062	9.2
Morelos	16 339	1 494	9.1
Colima	6 496	590	9.1
Michoacán	15 974	1 417	8.9
Hidalgo	15 871	1 382	8.7
Tlaxcala	8 038	687	8.5
Nayarit	6 669	562	8.4
Puebla	29 832	2 365	7.9
Sonora	12 172	959	7.9
Chiapas	13 819	1 021	7.4
Chihuahua	15 462	1 117	7.2
Veracruz	29 781	2 100	7.1
Baja California	23 994	1 671	7.0
Tamaulipas	20 125	1 329	6.6
Coahuila	20 319	3 074	15.1
	<b>Vacantes ofrecidas:</b>	<b>1 499 132</b>	
	<b>Empresas registradas:</b>	<b>38 071</b>	
	<b>Solicitantes postulados a cubrir alguna vacante:</b>	<b>614 274</b>	

<sup>D/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## **Ferías de Empleo**

En el lapso transcurrido de enero a octubre de 2008, se efectuaron 327 ferias de empleo en el país; estos eventos contaron con la participación de 15 mil 254 empresas, las cuales ofrecieron un total de 380 mil 25 plazas de trabajo; asimismo, asistieron a dichos eventos 366 mil 383 buscadores de empleo, de los cuales 98 mil 45 lograron su incorporación al mercado laboral.

Las mayores concurrencias a estos eventos se registraron en el Estado de México, con 52 mil 267 buscadores de empleo; el Distrito Federal, con 48 mil 27 asistentes, y en Querétaro, con 46 mil 16 solicitantes de empleo.

En términos de eficacia, Oaxaca fue la entidad que colocó a la mayor cantidad de personas (2 mil 100), en comparación con los que atendió (3 mil 278), logrando la contratación del 64.1% de solicitantes.

**FERIAS DE EMPLEO**  
**Enero – octubre de 2008 <sup>D/</sup>**

Entidad Federativa	Solicitantes		
	Atendidos	Colocados	Efectividad
<b>Total</b>	<b>366 383</b>	<b>98 045</b>	<b>26.8</b>
Oaxaca	3 278	2 100	64.1
Estado de México	52 267	25 829	49.4
Morelos	8 608	4 046	47.0
San Luis Potosí	9 398	3 913	41.6
Puebla	30 701	12 679	41.3
Nayarit	2 727	1 116	40.9
Guerrero	7 489	2 678	35.8
Zacatecas	1 991	699	35.1
Coahuila	8 498	2 710	31.9
Jalisco	23 007	6 549	28.5
Tlaxcala	4 017	1 142	28.4
Sinaloa	8 320	2 218	26.7
Nuevo León	34 830	8 299	23.8
Baja California	12 687	3 017	23.8
Sonora	3 767	874	23.2
Aguascalientes	5 981	1 360	22.7
Tabasco	1 545	343	22.2
Michoacán	6 935	1 474	21.3
Distrito Federal	48 027	8 712	18.1
Guanajuato	1 804	313	17.4
Quintana Roo	2 250	376	16.7
Durango	2 170	325	15.0
Hidalgo	2 173	260	12.0
Yucatán	2 644	288	10.9
Tamaulipas	14 315	1 442	10.1
Veracruz	8 744	840	9.6
Querétaro	46 016	3 807	8.3
Campeche	1 834	133	7.3
Colima	1 161	83	7.1
Baja California Sur	1 509	82	5.4
Chihuahua	5 234	241	4.6
Chiapas	2 456	97	3.9
	<b>Eventos realizados:</b>	<b>327</b>	
	<b>Vacantes ofrecidas:</b>	<b>380 025</b>	
	<b>Empresas participantes:</b>	<b>15 254</b>	

<sup>D/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### **Centros de Intermediación Laboral (CIL)**

En los diez meses transcurridos del presente año, los Centros de Intermediación Laboral auxiliaron a 32 mil 886 desempleados que acudieron a sus módulos de atención para realizar su búsqueda de trabajo: por Internet, por teléfono para contactar a las empresas. De igual manera, las apoyaron en el uso de otros equipos (fax, impresoras) y los asesoraron para formular solicitudes, elaborar su currícula, entre otros aspectos.

La cobertura de estos servicios fue en 23 entidades federativas, sobresalieron, por el total de solicitantes de trabajo que atendieron: Jalisco, Estado de México, Morelos, Coahuila, San Luis Potosí y Nuevo León, como se observa en el cuadro de la siguiente página.

**CENTROS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL  
(CIL)  
Enero – octubre de 2008<sup>p/</sup>**

<b>Entidad Federativa</b>	<b>Servicios proporcionados</b>
<b>Total</b>	<b>32 886</b>
Jalisco	6 831
Estado de México	3 887
Morelos	2 846
Coahuila	2 722
San Luis Potosí	2 238
Nuevo León	2 103
Chiapas	1 418
Zacatecas	1 182
Michoacán	1 130
Nayarit	1 122
Sinaloa	1 100
Yucatán	957
Guanajuato	802
Chihuahua	717
Distrito Federal	706
Tlaxcala	591
Campeche	517
Puebla	467
Veracruz	454
Tabasco	419
Guerrero	373
Aguascalientes	224
Quintana Roo	80

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### **Subprogramas con apoyo económico a los solicitantes**

La STPS aporta recursos económicos y en especie a todas las entidades federativas del país para la operación del Programa de Apoyo al Empleo (PAE). Para el funcionamiento de éste no solo se asignan recursos provenientes del presupuesto federal, sino que la STPS, a través del Esquema de Estímulo a la Aportación Estatal, busca fomentar la participación de los gobiernos estatales y del Distrito Federal con el propósito de extender su cobertura y atender y beneficiar a un mayor número de desempleados y subempleados, destinando el doble de cada peso aportado por las entidades federativas. Asimismo, el criterio de distribución se otorga a todos los gobiernos de los estados y del Distrito Federal, independientemente de si estos últimos asignan o no recursos económicos al PAE para la generación de empleo.

El SNE contempla a los Programas con Apoyo Económico (los recursos para su operación se obtienen de los presupuestos federal y estatal) como una estrategia más para ofrecer mayor empleabilidad a los buscadores de trabajo. De igual manera, con el propósito de atender las necesidades laborales de la población más necesitada, la STPS promueve el desarrollo local operando el programa de apoyo económico, denominado “microrregiones”, el cual tiene como objetivo combatir la pobreza extrema de las localidades que la presentan. El programa de microrregiones se sujeta a las disposiciones de la Ley General de Desarrollo Social, a las Bases de Colaboración y Coordinación Intersecretarial para la Estrategia de Microrregiones, a la Ley de Desarrollo Rural Sustentable y a los criterios generales y de definición territorial que determine la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) para su operación y cobertura.

Los subprogramas que se contemplan para la generación de empleo en los Programas con Apoyo Económico se describen a continuación.



**Bécate.** Es un subprograma diseñado para capacitar a los solicitantes de empleo que se registraron para ello en las oficinas del SNE. Los cursos que promueve Bécate buscan la adquisición o afirmación de conocimientos y habilidades laborales en los solicitantes, quienes se encuentran en búsqueda de trabajo y desean ser más competitivos e incrementar sus posibilidades para conseguir empleo. Durante la capacitación, al solicitante se le otorga una beca económica de uno a tres salarios mínimos mensuales, para que cubra los gastos que dicha capacitación genere o para que cubra el costo de alguna otra capacitación que a él le interese.

**Empleo Formal.** Este es un subprograma que otorga recursos económicos a los desempleados o subempleados que los soliciten, siempre y cuando cuenten con una edad mínima de 17 años y tengan experiencia laboral comprobable. De igual manera, apoya las solicitudes de personas que tienen el interés de incorporarse por primera vez a alguna actividad productiva en el sector formal y que cubren el requisito de edad.

**Movilidad Laboral Interna.** Este subprograma atiende las solicitudes de traslado de los jornaleros agrícolas de 16 años y más, así como de los trabajadores de los sectores industrial y de servicios que se encuentran en búsqueda de empleo y que en sus localidades de origen no han logrado incorporarse a alguna actividad productiva remunerada; requieren el apoyo económico para su traslado a otra entidad o localidad en la puedan conseguir trabajo. En este subprograma se brinda información al solicitante sobre las oportunidades de empleo que existen en otras localidades o estados, además de capacitarlos y trasladarlos a las zonas receptoras de mano de obra, se les garantiza su colocación en alguna actividad productiva, ya sea en el campo, en una industria o en el comercio.

**Programa de Trabajadores Agrícolas Migratorios Temporales con Canadá.** Este subprograma fomenta la ocupación segura y redituable de los trabajadores agrícolas mexicanos que se encuentran en períodos de desempleo y desean trasladarse de manera temporal a Canadá para desempeñarse en actividades del campo. Este servicio es gratuito para los solicitantes, en él se informa acerca de las oportunidades de empleo que se tienen registradas y, si es de su interés, puede entrar en un proceso de selección. En dicho proceso se consideran tanto la experiencia laboral en trabajos de campo como el que no deseen establecerse en ese país, para ser candidato a este beneficio. Este subprograma representa para los jornaleros agrícolas y los campesinos una alternativa segura de ocupación y de remuneración, debido a que en sus lugares de origen no la tienen.

**Fomento al Autoempleo.** Mediante este subprograma se brinda apoyo económico a nuevos proyectos productivos para que generen una mayor cantidad de plazas de trabajo; y si es necesario, un año después se les continúa apoyando con recursos económicos para mantener activas las plazas de trabajo creadas con anterioridad y para generar aún más. Los recursos deben destinarse a la adquisición de herramientas, máquinas y equipos de trabajo.

**Repatriados Trabajando.** Este subprograma, en etapa de prueba piloto, auxilia de manera económica a los ciudadanos mexicanos que han sido repatriados de los Estados Unidos de Norteamérica y que tienen gran interés en participar en un proceso de capacitación o en alguna otra alternativa existente en el SNE, para su pronta reincorporación al mercado de trabajo, ya sea en la zona fronteriza o en sus lugares de origen. Este apoyo económico pueden ocuparlo para su alimentación, alojamiento, entre otros, para que por lo menos un mes lo destinen a la búsqueda de trabajo, o para su traslado a su lugar de origen si es que así lo consideran más conveniente.

De acuerdo con las cifras publicadas por la STPS, los subprogramas con apoyo económico al solicitante, en los primeros diez meses, otorgaron 441 mil 935 apoyos económicos, con lo que se benefició a igual número de solicitantes de empleo, de los cuales 251 mil 811 consiguieron trabajo.

**PAE**  
**SUBPROGRAMAS CON APOYO ECONÓMICO AL SOLICITANTE**  
**Enero – octubre de 2008 <sup>D/</sup>**

Concepto	Atendidos	Participación %	Colocados	Participación %	Efectividad %
<b>Total</b>	<b>441 935</b>	<b>100.0</b>	<b>251 811</b>	<b>100.0</b>	<b>57.0</b>
BÉCATE <sup>2/</sup>	219 094	49.6	126 129	50.1	57.6
Empleo Formal <sup>4/</sup>	87 554	19.8	54 375	21.6	62.1
Movilidad Laboral Interna <sup>3/</sup>	86 808	19.6	39 537	15.7	45.5
Migratorios <sup>1/</sup>	17 177	3.9	15 842	6.3	92.2
Fomento al Autoempleo <sup>2/</sup>	11 862	2.7	11 862	4.7	100.0
Repatriados Trabajando <sup>3/</sup>	19 440	4.4	4 066	1.6	20.9

<sup>D/</sup> Cifras preliminares.

<sup>1/</sup> Se integra por el sistema de apoyos económicos a la movilidad laboral exterior (de trabajadores agrícolas temporales Canadá-México) que opera con recursos federales.

<sup>2/</sup> Subprograma que opera con recursos federales, estatales, con las acciones de las microrregiones y con recursos adicionales.

<sup>3/</sup> Subprograma que opera con recursos federales y estatales.

<sup>4/</sup> Subprograma que opera con recursos federales, estatales y con recursos adicionales.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## **Bécate**

En el período enero-octubre de 2008, Bécate capacitó a 219 mil 94 solicitantes de trabajo, quienes participaron en alguno de los 11 mil 288 cursos impartidos. Del total de personas atendidas por este subprograma 126 mil 129 consiguieron un empleo formal.

Durante el lapso antes mencionado, las entidades que atendieron a un mayor número de buscadores de empleo fueron: Estado de México (21 mil 196 solicitantes), Distrito Federal (15 mil 546) y Nuevo León (14 mil 704). Sin embargo, en términos de eficacia, este subprograma presentó los mejores resultados en Guanajuato y Nuevo León, al colocar al 69.1 y 65.9%, respectivamente, de los solicitantes atendidos por cada uno de esos estados.

En términos generales, Bécate reporta cifras de colocación de poco más del 50.0% en casi todas las entidades federativas, excepto Chiapas, que registró una efectividad del 49.1 por ciento.

**BÉCATE**  
Enero – octubre de 2008 <sup>p/</sup>

Entidad Federativa	Solicitantes		
	Atendidos	Colocados	Efectividad
<b>Total</b>	<b>219 094</b>	<b>126 129</b>	<b>57.6</b>
Guanajuato	9 592	6 629	69.1
Nuevo León	14 704	9 683	65.9
Chihuahua	8 386	5 294	63.1
Durango	1 369	856	62.5
Coahuila	9 197	5 629	61.2
Sinaloa	3 347	2 036	60.8
Aguascalientes	2 642	1 600	60.6
Quintana Roo	5 892	3 560	60.4
Tamaulipas	10 222	6 074	59.4
Zacatecas	10 307	6 064	58.8
Hidalgo	3 377	1 972	58.4
San Luis Potosí	5 719	3 337	58.3
Querétaro	6 612	3 830	57.9
Baja California	3 694	2 137	57.9
Morelos	4 198	2 414	57.5
Jalisco	10 913	6 251	57.3
Tlaxcala	2 203	1 254	56.9
Yucatán	4 279	2 435	56.9
Baja California Sur	2 548	1 443	56.6
Michoacán	3 691	2 084	56.5
Estado de México	21 196	11 815	55.7
Sonora	5 433	3 014	55.5
Distrito Federal	15 546	8 497	54.7
Guerrero	4 099	2 210	53.9
Campeche	2 113	1 125	53.2
Puebla	9 792	5 197	53.1
Oaxaca	8 300	4 397	53.0
Veracruz	10 722	5 660	52.8
Colima	2 117	1 109	52.4
Tabasco	5 894	3 082	52.3
Nayarit	1 579	817	51.7
Chiapas	9 411	4 624	49.1
<b>Cursos impartidos:</b>		<b>11 288</b>	

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## **Empleo Formal**

En el período de referencia, la operación del subprograma Empleo Formal permitió atender a 87 mil 554 solicitantes de trabajo; en ese mismo lapso, 54 mil 375 personas se incorporaron al mercado laboral, lo que significó el 62.1% del total de solicitantes atendidos.

La efectividad de este subprograma en las 32 entidades federativas es superior al 60.0%, únicamente Oaxaca reporta una efectividad menor, de 58.2%, como se observa en el cuadro de la página siguiente.

**EMPLEO FORMAL**  
Enero – octubre de 2008 <sup>p/</sup>

Entidad Federativa	Solicitantes		Efectividad
	Atendidos	Colocados	
<b>Total</b>	<b>87 554</b>	<b>54 375</b>	<b>62.1</b>
Campeche	1 581	988	62.5
Colima	975	608	62.4
Michoacán	1 453	906	62.4
San Luis Potosí	2 292	1 429	62.3
Puebla	4 722	2 944	62.3
Tamaulipas	3 431	2 139	62.3
Chiapas	1 986	1 238	62.3
Veracruz	2 955	1 842	62.3
Sonora	2 554	1 592	62.3
Distrito Federal	8 415	5 245	62.3
Nuevo León	5 866	3 656	62.3
Jalisco	4 594	2 863	62.3
Coahuila	5 146	3 207	62.3
Guerrero	1 157	721	62.3
Baja California	1 271	792	62.3
Sinaloa	2 709	1 688	62.3
Guanajuato	3 993	2 488	62.3
Tlaxcala	1 560	972	62.3
Estado de México	6 780	4 224	62.3
Tabasco	1 795	1 118	62.3
Chihuahua	3 489	2 173	62.3
Aguascalientes	2 237	1 393	62.3
Morelos	1 251	779	62.3
Baja California Sur	1 587	988	62.3
Nayarit	1 395	868	62.2
Zacatecas	1 881	1 170	62.2
Quintana Roo	703	436	62.0
Durango	1 327	819	61.7
Yucatán	2 535	1 558	61.5
Querétaro	2 294	1 393	60.7
Hidalgo	1 678	1 007	60.0
Oaxaca	1 942	1 131	58.2

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## **Movilidad Laboral Interna**

En los primeros diez meses de 2008, este subprograma brindó apoyo económico a 86 mil 808 jornaleros agrícolas, trabajadores industriales o del comercio, quienes radican en zonas rurales y solicitaron ayuda económica para facilitar su movilidad laboral y/o capacitación para su incorporación a los mercados laborales agrícola, industrial o de servicios en otras entidades o regiones distintas al lugar donde habitan. Del total de solicitantes 39 mil 537 lograron emplearse.

Este subprograma operó en 26 entidades federativas, entre ellas sobresalen: Quintana Roo, Distrito Federal y Chiapas por ser las entidades que consiguieron desplazar y colocar al total de personas que atendió cada uno. Cabe aclarar que Quintana Roo y el Distrito Federal reportaron una mayor cantidad de colocados que de atendidos, esta diferencia se debió a que estos trabajadores solicitaron dicho apoyo en el año anterior, pero les fue otorgado en 2008 o consiguieron empleo en este año; una situación similar presentan Campeche y Nuevo León, estados que no atendieron a ningún solicitante de empleo y reportaron la colocación de 52 y 31, respectivamente, como se aprecia en el cuadro de siguiente página.



**MOVILIDAD LABORAL INTERNA****Enero – octubre de 2008 <sup>p/</sup>**

<b>Entidad Federativa</b>	<b>Solicitantes</b>		<b>Efectividad</b>
	<b>Atendidos</b>	<b>Colocados</b>	
<b>Total</b>	<b>86 808</b>	<b>39 537</b>	<b>45.5</b>
Quintana Roo	32	193	100.0
Distrito Federal	3	11	100.0
Chiapas	455	455	100.0
Puebla	4 974	4 599	92.5
Guerrero	7 253	6 591	90.9
Veracruz	9 176	6 856	74.7
Hidalgo	5 488	3 872	70.6
Zacatecas	2 160	1 345	62.3
Oaxaca	5 070	2 738	54.0
Nayarit	4 303	2 088	48.5
Michoacán	4 122	1 725	41.8
Sinaloa	12 956	4 385	33.8
Chihuahua	3 813	1 227	32.2
Morelos	2 923	767	26.2
San Luis Potosí	6 977	1 243	17.8
Durango	2 484	423	17.0
Jalisco	6 282	730	11.6
Tamaulipas	970	58	6.0
Coahuila	2 593	138	5.3
Baja California Sur	891	9	1.0
Sonora	3 703	1	0.03
Campeche	0	52	0.0
Nuevo León	0	31	0.0
Tabasco	44	0	0.0
Tlaxcala	76	0	0.0
Yucatán	60	0	0.0

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### **Programa de Trabajadores Agrícolas Migratorios Temporales con Canadá**

De enero a octubre del presente año, este subprograma atendió la solicitud de envío a granjas canadienses de 17 mil 177 campesinos agrícolas para laborar de manera temporal en ese país; de ellos 15 mil 842, es decir, el 92.2% fue enviado a laborar a estas granjas.

El estado que colocó a todas las personas que atendió fue Baja California Sur, aunque con el total de colocados se contabiliza uno más, debido a que esta persona fue atendida en el 2007 y enviada un año después; le siguieron en importancia Nuevo León y Tlaxcala, que colocaron el 97.2 y 96.4% del total de solicitudes atendidas por cada uno, respectivamente, como se presenta en el cuadro de la siguiente página.

**TRABAJADORES MIGRATORIOS A CANADÁ****Enero – octubre de 2008 <sup>p/</sup>**

<b>Entidad Federativa</b>	<b>Solicitantes</b>		<b>Efectividad</b>
	<b>Atendidos</b>	<b>Colocados</b>	
<b>Total</b>	<b>17 177</b>	<b>15 842</b>	<b>92.2</b>
Baja California Sur	54	55	100.0
Nuevo León	36	35	97.2
Tlaxcala	2 067	1 992	96.4
Quintana Roo	88	84	95.5
San Luis Potosí	444	420	94.6
Oaxaca	879	829	94.3
Estado de México	3 010	2 826	93.9
Tamaulipas	91	85	93.4
Guanajuato	999	929	93.0
Morelos	841	780	92.7
Guerrero	410	380	92.7
Durango	431	399	92.6
Puebla	1 164	1 072	92.1
Colima	101	93	92.1
Querétaro	122	112	91.8
Distrito Federal	343	313	91.3
Hidalgo	865	789	91.2
Jalisco	394	358	90.9
Michoacán	973	881	90.5
Coahuila	135	122	90.4
Veracruz	1 214	1 096	90.3
Sonora	183	165	90.2
Yucatán	253	227	89.7
Nayarit	323	287	88.9
Zacatecas	265	235	88.7
Campeche	225	199	88.4
Aguascalientes	25	22	88.0
Chiapas	527	463	87.9
Tabasco	242	207	85.5
Sinaloa	338	277	82.0
Chihuahua	103	84	81.6
Baja California	32	26	81.3

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### **Fomento al Autoempleo**

Con base en las cifras publicadas por la STPS, entre enero y octubre de 2008, este subprograma apoyó 4 mil 889 iniciativas o proyectos productivas, lo que benefició a las 11 mil 862 personas que impulsaron dichos proyectos.

En este mismo período sobresalieron Oaxaca, Guerrero, Chiapas y Veracruz, al reportar las mayores cantidades de personas colocadas, como resultado de las iniciativas productivas que se apoyaron en esos estados.

Este aspecto se puede observar en el cuadro de la siguiente página.

**FOMENTO AL AUTOEMPLEO****Enero – octubre de 2008 <sup>p/</sup>**

<b>Entidad Federativa</b>	<b>Atendidos</b>	<b>Colocados</b>
<b>Total</b>	<b>11 862</b>	<b>11 862</b>
Oaxaca	1 569	1 569
Guerrero	1 054	1 054
Chiapas	840	840
Veracruz	782	782
Zacatecas	588	588
Yucatán	567	567
Michoacán	558	558
San Luis Potosí	461	461
Jalisco	389	389
Sinaloa	359	359
Nuevo León	343	343
Tabasco	343	343
México, Estado de	301	301
Campeche	297	297
Chihuahua	296	296
Distrito Federal	289	289
Guanajuato	287	287
Tamaulipas	283	283
Coahuila	232	232
Hidalgo	228	228
Nayarit	214	214
Querétaro	191	191
Puebla	176	176
Morelos	169	169
Colima	164	164
Sonora	160	160
Aguascalientes	142	142
Baja California	142	142
Quintana Roo	134	134
Durango	112	112
Tlaxcala	104	104
Baja California Sur	88	88
<b>Iniciativas de ocupación apoyados:</b>	<b>4 889</b>	

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## **Repatriados Trabajando**

Durante el lapso de enero a octubre de 2008, este subprograma apoyó con recursos económicos a 19 mil 440 mexicanos repatriados de los Estados Unidos de Norteamérica, quienes hicieron uso de este apoyo para subsistir, por lo menos un mes, durante su búsqueda de trabajo en la zona fronteriza o para adquirir el boleto de regreso a su localidad de origen para continuar ahí su búsqueda de empleo. De estos desempleados apoyados, 4 mil 66 lograron su contratación en alguna actividad productiva.

El estado que otorgó la mayor cantidad de apoyos económicos y consiguió emplear a más repatriados desempleados fue Sonora, con 4 mil 241 apoyos y 3 mil 812 colocados.

**REPATRIADOS TRABAJANDO**Enero – octubre de 2008 <sup>p/</sup>

Entidad Federativa	Solicitantes		Efectividad
	Atendidos	Colocados	
<b>Total</b>	<b>19 440</b>	<b>4 066</b>	<b>20.9</b>
Sonora	4 241	3 812	89.9
Aguascalientes	158	65	41.1
Querétaro	145	33	22.8
Baja California	200	24	12.0
Colima	45	5	11.1
Nuevo León	80	8	10.0
Tabasco	59	3	5.1
Estado de México	1 095	50	4.6
Distrito Federal	862	24	2.8
Guanajuato	681	13	1.9
Yucatán	107	2	1.9
Zacatecas	165	3	1.8
Tamaulipas	1 061	15	1.4
Sinaloa	725	3	0.4
Michoacán	520	2	0.4
Tlaxcala	334	1	0.3
Hidalgo	503	1	0.2
Veracruz	852	1	0.1
Puebla	1 499	1	0.1
Campeche	18	0	0.0
Coahuila	1 662	0	0.0
Chiapas	648	0	0.0
Chihuahua	958	0	0.0
Durango	153	0	0.0
Guerrero	778	0	0.0
Jalisco	483	0	0.0
Morelos	412	0	0.0
Nayarit	133	0	0.0
Oaxaca	739	0	0.0
Quintana Roo	45	0	0.0
San Luis Potosí	79	0	0.0

<sup>p/</sup> Cifras preliminares.

FUENTE: Elaborado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos con información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### **XXXIV Reunión Anual del Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá (STPS)**

El 14 de noviembre de 2008, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) publicó un comunicado en el que informa que autoridades de México y Canadá se reunieron los días 13 y 14 de noviembre de 2008 en las instalaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), con el objetivo de dar continuidad a uno de los principales mecanismos de colaboración establecidos entre ambos gobiernos desde hace casi 35 años: el Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales (PTAT), cuya evolución y seguimiento por parte de ambos gobiernos, ha permitido asegurar que la movilidad de los trabajadores agrícolas mexicanos se dé en un ambiente seguro, legal y ordenado.

La delegación mexicana estuvo integrada por representantes de las Secretarías de Relaciones Exteriores, del Trabajo y Previsión Social y de Salud, así como por el Instituto Nacional de Migración.

Por su parte, la delegación canadiense contó con representantes de los Ministerios de Recursos Humanos y Desarrollo Social, de Ciudadanía e Inmigración, de Service Canada y de la Embajada de Canadá en México. También asistieron las Asociaciones de granjeros de Ontario, Quebec y Columbia Británica.

Ambas partes sostuvieron conversaciones provechosas e intercambiaron puntos de vista sobre los diversos temas, como vivienda y salud, de este Programa que es un modelo de cooperación bilateral entre los dos países y un ejemplo en el ámbito internacional, de que este tipo de esquemas de movilidad laboral permiten garantizar condiciones dignas de trabajo y de vida de quienes temporalmente laboran en otros países.

A lo largo de estos 34 años, más de 177,500 trabajadores agrícolas mexicanos han participado en el Programa, de ellos aproximadamente el 80% han sido invitados por



colaborar más de una temporada en las múltiples unidades de producción agrícola canadienses, interesadas en su capacidad productiva. Entre enero y octubre de este año, prestaron servicios en granjas canadienses cerca de 15,900 trabajadores mexicanos, y se espera que durante la Temporada 2009 se mantenga el nivel de crecimiento registrado durante los últimos años.

**Fuente de información:**

[http://www.stps.gob.mx/saladeprensa/boletines\\_2008/noviembre/bCONJUNTO\\_noviembre\\_stps.htm](http://www.stps.gob.mx/saladeprensa/boletines_2008/noviembre/bCONJUNTO_noviembre_stps.htm)

## Se aprueban normas técnicas de Competencia Laboral (SEP)

La Secretaría de Educación Pública (SEP) dio a conocer en el *Diario Oficial de la Federación* del 5 de noviembre de 2008, el Acuerdo SO/III-08/02-S, mediante el cual el Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba las normas técnicas de Competencia Laboral (NTCL). A continuación se presenta el acuerdo en cuestión.

### Constancia de acuerdo

En la Tercera Sesión Ordinaria de 2008, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el 14 de agosto de 2008, se aprobó el **Acuerdo SO/III-08/02-S**.

Lo anterior con fundamento en los artículos 29, 41 y 43, fracción III, de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral, el Comité Técnico aprueba la actualización de las siguientes Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL):

- 1) Evaluación de competencia laboral de candidatos, referida en Normas Técnicas de Competencia Laboral de una función determinada
- 2) Almacenamiento de mercancías en establecimientos
- 3) Registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos
- 4) Obtención de lentes oftálmicas graduadas
- 5) Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal

Las cuales a continuación se detallan:

## **Norma Técnica de Competencia Laboral**

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

**Código:** NUCNC004.01

**Título:** Evaluación de la competencia laboral de candidatos, referida en Normas Técnicas de Competencia Laboral de una función determinada.

**Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:** Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que evalúan la competencia laboral referida en Normas Técnicas de Competencia Laboral.

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

La presente actualiza a la NTCL “UCNC0026.03 Evaluar la competencia laboral de candidatos, referida en Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) de una función determinada”, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 25 de agosto de 2000.

**Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:** Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER)

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:** 14/08/2008

**Nivel de competencia:** Tres

– Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.

- Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.
- Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

**Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**

Módulo Ocupacional:	Capacitadores e instructores
Clave del Módulo:	1123-02
Ocupaciones:	Código:
Capacitador	1123-02-01
Facilitador	1123-02-02
Instructor	1123-02-03

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

Sector:	
54	Servicios profesionales, científicos y técnicos
Subsector:	
541	Servicios profesionales, científicos y técnicos
Rama:	
5416	Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica
Subrama:	
54169	Otros Servicios de Consultoría Científica y Técnica
Clase:	
541690	Otros Servicios de Consultoría en Científica y Técnica

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el *Diario Oficial de la Federación* se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral “UCNC0026.03 Evaluar la competencia laboral de candidatos, referida en Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) de una función determinada”, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 25 de agosto de 2000.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el *Diario Oficial de la Federación* la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral “UCNC0026.03 Evaluar la competencia laboral de candidatos, referida en Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) de una función determinada”, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 25 de agosto de 2000.

## II.- Perfil de la NTCL

	<b>Elemento 1 de 3</b>
	Acordar el plan de evaluación con el candidato a certificación de competencia laboral
<b>Unidad</b>	<b>Elemento 2 de 3</b>
Evaluación de la competencia laboral de candidatos, referida en Normas Técnicas de Competencia Laboral de una función determinada	Emitir el juicio de competencia del candidato a certificación de competencia laboral
	<b>Elemento 3 de 3</b>
	Presentar los resultados de la evaluación del candidato a certificación de competencia laboral

## III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

<b>Código:</b>	NUCNC004.01	
<b>Unidad:</b>	Evaluación de la competencia laboral de candidatos, referida en Normas Técnicas de Competencia Laboral de una función determinada	
<b>Elementos que conforman la Unidad:</b>		
Referencia: 1 de 3	Código: E0171	Título: Acordar el plan de evaluación con el candidato a certificación de competencia laboral

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Conduce la reunión para acordar el plan de evaluación con el candidato:

- Acordando lugar, fecha y horarios para la aplicación de los instrumentos de evaluación;
- Indicando al candidato los requerimientos para el proceso de evaluación correspondientes a la NTCL de referencia;
- Recabando el registro de la conformidad del candidato en el plan de evaluación;
- Preguntando al candidato si hay dudas con respecto a las actividades a desarrollar;
- Utilizando un lenguaje acorde a las características del candidato, y
- Respondiendo las preguntas expresadas por el candidato.

2. Comunica al candidato las actividades a desarrollar durante la evaluación:

- Indicándole cuáles son los desempeños a demostrar establecidos en el plan de evaluación correspondiente;
- Mencionándole cuáles son los productos a obtener establecidos en el plan de evaluación correspondiente;
- Indicándole cuáles son los conocimientos a demostrar establecidos en el plan de evaluación correspondiente;
- Explicándole las características de los desempeños a cumplir establecidas en el plan de evaluación correspondiente, y
- Describiéndole las características de los productos a cumplir establecidas en el plan de evaluación correspondiente.

3. Comunica al candidato las técnicas e instrumentos de evaluación a utilizar:

- Especificándole cómo se aplicarán las técnicas de evaluación durante su evaluación de acuerdo al plan de evaluación correspondiente, y
- Describiéndole los instrumentos que se aplicarán durante su evaluación de acuerdo al plan de evaluación correspondiente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

1. El plan de evaluación elaborado:

- Indica el título y código de la NTCL de referencia;
- Especifica las actividades a desarrollar durante la evaluación;
- Incluye las características de las actividades a desarrollar durante la evaluación;
- Indica las técnicas de evaluación a utilizar, y
- Especifica los instrumentos de evaluación que se aplicarán.

2. Las técnicas e instrumentos de evaluación determinadas en el plan de evaluación:

- Corresponden al tipo de componente normativo de la NTCL de referencia.

3. Las actividades registradas en el plan de evaluación:

- Corresponden con los componentes normativos de la NTCL de referencia, y
- Especifican las características a cumplir durante la evaluación.

4. El plan de evaluación acordado:

- Contiene los nombres completos del candidato y del evaluador;

- Especifica el lugar, fecha y horarios para la evaluación;
- Contiene el registro de conformidad del candidato, y
- Especifica los requerimientos para el proceso de evaluación correspondientes a la NTCL de referencia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

<b>CONOCIMIENTOS</b>	<b>NIVEL</b>
1. Componentes normativos de las NTCL en sus distintos formatos.	Comprensión
2. Procedimiento para comprobar la autenticidad de evidencia histórica.	Comprensión
3. Propósito específico y principios del Sistema de Certificación de Competencia Laboral de acuerdo a las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral.	Comprensión
4. Prácticas prohibidas a los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes de acuerdo a las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral.	Conocimiento
5. Derechos de los usuarios de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral de acuerdo con las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral.	Conocimiento
6. Criterios rectores de la evaluación de competencia laboral de acuerdo a las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral.	Conocimiento
7. Integrantes del Sistema de Certificación de Competencia Laboral y funciones sustantivas de acuerdo con las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral.	Conocimiento

#### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. **Amabilidad:** La manera en que el evaluador da un trato cordial y respetuoso cuando resuelve las preguntas e inquietudes expresadas por el candidato respecto al proceso de evaluación.
2. **Iniciativa:** La manera en que el evaluador ofrece alternativas y se adapta a las condiciones particulares del candidato durante el acuerdo del plan de evaluación.



## Glosario

1. Candidato: Se le denomina así a una persona usuaria del servicio del SCCL que de manera libre y voluntaria aspira a certificar la competencia laboral que posee, de conformidad con lo establecido en una/varias NTCL y mediante el proceso de evaluación correspondiente.
2. Evidencia Histórica: Se refiere a productos/imagenes\_diarios/registros que ha generado el candidato en la práctica laboral como resultado de su trabajo, de manera previa a su proceso de evaluación, y que dan testimonio de su competencia.
3. IECL: Se le denomina así al Instrumento de Evaluación de Competencia Laboral. Es un documento referido a una NTCL, en el que se establecen los mecanismos que permiten determinar si una persona es competente/todavía no competente con relación a una/varias funciones laborales. Sus mecanismos incluyen de manera integral diferentes instrumentos de evaluación.
4. Instrumentos de evaluación: Son herramientas utilizadas por el evaluador para recopilar las evidencias generadas por un candidato y verificar si sus características de calidad cumplen/no cumplen con lo establecido en los componentes normativos de una NTCL. Los instrumentos de evaluación forman parte de los IECL.
5. NTCL: Se le denomina así a la Norma Técnica de Competencia Laboral. Es un documento oficial aplicable en toda la República Mexicana que sirve como referente para evaluar y certificar la competencia laboral de las personas y que describe en términos de resultados, el estándar/patrón del desempeño eficiente de una función laboral que haya sido desarrollada por los Comités de Normalización de competencia laboral, aprobado por el Comité Técnico del CONOCER y publicado en el Diario Oficial de la Federación.
6. Requerimientos para el proceso de evaluación: Se refiere a las condiciones de personal, instalaciones, materiales, utensilios, documentos, entre otros, con las que se debe contar para que se realice el proceso de evaluación de manera real o simulada.
7. SCCL: Son las siglas del Sistema de Certificación de Competencia Laboral.

Referencia: 2 de  
3 Código:  
E0172

Título: Emitir el juicio de competencia del candidato a certificación de competencia laboral

**Criterios de evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS****1. Verifica las condiciones para la aplicación del IECL:**

- De acuerdo con las actividades programadas en el plan de evaluación acordado con el candidato;
- Antes de la aplicación del IECL;
- Con base en las especificaciones para la aplicación del IECL, y
- Corroborando la operación de los equipos y la disponibilidad de insumos especificados en el IECL.

**2. Comunica al candidato las instrucciones del IECL dirigidas a él:**

- De acuerdo con las actividades a desarrollar, y
- Aclarando todas las dudas que manifieste al respecto.

**3. Aplica el IECL correspondiente:**

- Cumpliendo las instrucciones especificadas en éste;
- De acuerdo con las actividades programadas en el plan de evaluación acordado con el candidato;
- Sin proporcionarle pistas ni respuestas del IECL por ningún medio;
- Absteniéndose de realizar expresiones verbales/no verbales aprobatorias/desaprobatorias de los comportamientos que el candidato demuestre durante la aplicación de los instrumentos de evaluación;
- Sin interrumpir al candidato en el desarrollo de actividades programadas en el plan de evaluación acordado, y

- Restringiendo el uso y consulta del IECL a terceros ajenos al proceso de evaluación.

4. Comunica al candidato cuándo puede recibir su orientación final:

- Brindándole opciones de fecha, lugar y horario para su realización.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

1. El IECL preparado para la evaluación del candidato:

- Refiere a la NTCL solicitada por el candidato;
- Corresponde con la versión vigente de la NTCL, e
- Incluye los instrumentos de evaluación correspondientes a los componentes normativos referidos en la NTCL a evaluar.

2. El IECL aplicado durante la evaluación del candidato:

- Especifica las fechas de su aplicación;
- Incluye el nombre del candidato evaluado;
- Contiene el nombre del evaluador;
- Incluye las rúbricas/firmas correspondientes, y
- Contiene los instrumentos de evaluación aplicados.

3. Los instrumentos de evaluación aplicados:

- Contienen el registro de los cumplimientos/incumplimientos de acuerdo con las evidencias generadas por el candidato durante su evaluación;
- Especifican el fundamento de los incumplimientos registrados, y
- Omiten el uso del “no aplica” para registrar cumplimientos/incumplimientos del candidato.

## 4. La contrastación de evidencias realizada:

- Integra los cumplimientos e incumplimientos registrados en los instrumentos de evaluación aplicados, e
- Indica el resultado total de los cumplimientos e incumplimientos que demostró el candidato durante su evaluación.

## 5. El juicio de competencia emitido para el candidato evaluado:

- Se sustenta en el resultado total registrado en la contrastación de evidencias realizada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

	CONOCIMIENTOS	NIVEL
1.	Técnicas de evaluación de competencia laboral.	Conocimiento
2.	Finalidad y características de los instrumentos de evaluación utilizados en los IECL: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Listas de cotejo</li> <li>– Guías de observación</li> <li>– Ejercicios prácticos</li> <li>– Planteamiento de problemas</li> <li>– Cuestionarios</li> </ul>	Comprensión
3.	Concepto de suficiencia en: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Portafolios</li> <li>– Instrumentos</li> <li>– Evidencia recopilada</li> <li>– Competencia</li> </ul>	Comprensión
4.	Sección del IECL único en la que se realiza la contrastación de evidencias.	Conocimiento
5.	Definición del apartado de respuestas ante situaciones emergentes de una NTCL.	Conocimiento
6.	Definición del apartado de prácticas inadmisibles de una NTCL.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

## RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

### SITUACIÓN EMERGENTE

1. Que el candidato continúe el desarrollo de actividades cuando se presenten condiciones que puedan poner en riesgo su integridad física, la de terceras personas y la del equipo/maquinaria involucrada durante la evaluación.

### RESPUESTAS ESPERADAS

1. Suspender temporalmente la evaluación; procurar que los factores que pongan en riesgo a las personas/equipos estén bajo control; notificarle al candidato, en condiciones fuera de peligro, la razón por la cual se suspendió temporalmente su evaluación; continuar con la evaluación del candidato hasta que se encuentren fuera de peligro las personas/equipos.

### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en que afablemente aclara las dudas e inquietudes que el candidato exprese reiteradamente previo a la aplicación de los instrumentos de evaluación.

Referencia: 3 de 3	Código: E0173	Título: presentar los resultados de la evaluación del candidato a certificación de competencia laboral
-----------------------	------------------	---

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Comunica al candidato el juicio de competencia Competente:

- Con base en el resultado de la contrastación de evidencias realizada;
- Precisándole los componentes de los elementos de la NTCL en los que presentó incumplimientos;
- Puntualizándole el fundamento de cada incumplimiento registrado en los instrumentos de evaluación, y
- Proporcionándole sugerencias para que continúe con la evaluación y certificación de sus competencias en otras NTCL afines a su perfil/interés.

2. Comunica al candidato el juicio de competencia Todavía no competente:

- Con base en el resultado de la contrastación de evidencias realizada;
- Precisándole los componentes de los elementos de la NTCL en los que presentó incumplimientos;
- Puntualizándole el fundamento de cada incumplimiento registrado en los instrumentos de evaluación;
- Indicándole alternativas para alcanzar la competencia en los aspectos en que se detectaron incumplimientos durante su evaluación, y
- Proporcionándole sugerencias para que continúe con la evaluación y certificación de sus competencias con base en la NTCL en la cual se evaluó.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

### 1. El reporte de orientación elaborado:

- Especifica el nombre del candidato evaluado, del evaluador y de la NTCL de referencia;
- Indica el juicio de competencia obtenido por el candidato;
- Detalla los componentes de los elementos de la NTCL en los que se presentaron incumplimientos durante su proceso de evaluación;
- Contiene alternativas y sugerencias que se le comunicaron al candidato con base en el resultado de su evaluación, e
- Incluye el acuse de enterado del juicio de competencia por parte del candidato.

### 2. El portafolios de evidencias integrado:

- Incluye plan de evaluación acordado con el candidato;
- Contiene el IECL completo que se aplicó;
- Tiene la contrastación de evidencias realizada;
- Incluye el registro del juicio de competencia emitido;
- Contiene el reporte de orientación, e
- Incluye evidencias referentes a cada uno de los productos generados por el candidato.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Etapas del proceso de certificación de competencias laborales.	Conocimiento

#### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que el evaluador da un trato cordial y respetuoso al candidato cuando le comunica su juicio de competencia y las sugerencias para que continúe con su evaluación.

### Norma Técnica de Competencia Laboral

#### I.- Datos Generales

**Código:** NUCOM004.01

**Título:** Almacenamiento de mercancías en establecimientos

#### **Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que trabajan como almacenistas en tiendas departamentales y de autoservicio. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL “CCOM0075.01 Almacenaje de mercancías en comercio al menudeo”, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 19 de agosto de 1998.



**Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:** Comercio**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:** 14/08/2008**Nivel de competencia:** Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.

Depende de las instrucciones de un superior.

Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**

<b>Módulo Ocupacional:</b>	Empleados de control de almacén e inventarios
Clave del Módulo:	0822-02
Ocupaciones:	Almacenista
Código:	0822-02-01
Ocupaciones:	Bodeguero
Código:	0822-02-02

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

<b>Sector:</b>	
46	Comercio al por menor
<b>Subsector:</b>	
462	Comercio al por menor en tiendas de autoservicio y departamentales
<b>Rama:</b>	
4621	Comercio al por menor en tiendas de autoservicio
<b>Subrama:</b>	
46211	Comercio al por menor en tiendas de autoservicio
<b>Clase:</b>	
462111	Comercio al por menor en supermercados
462112	Comercio al por menor en minisúpers
<b>Rama:</b>	
4622	Comercio al por menor en tiendas departamentales
<b>Subrama:</b>	
46221	Comercio al por menor en tiendas departamentales
<b>Clase:</b>	
462210	Comercio al por menor en tiendas departamentales

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el *Diario Oficial de la Federación* se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral “CCOM0075.01 Almacenaje de mercancías en comercio al menudeo”, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 19 de agosto de 1998.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el *Diario Oficial de la Federación* la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "CCOM0075.01 Almacenaje de mercancías en comercio al menudeo", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de agosto de 1998.

## II.- Perfil de la NTCL

**Unidad:** Almacenamiento de mercancías en establecimientos

### Elemento 1 de 2

Acondicionar el área de trabajo del almacén

### Elemento 2 de 2

Manejar la mercancía en el almacén

## III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

<b>Código:</b>	NUCOM004.01	
<b>Unidad:</b>	Almacenamiento de mercancías en establecimientos	
<b>Elementos que conforman la Unidad:</b>		
Referencia: de 2	1	Código: E0165 Título: Acondicionar el área de trabajo del almacén

## **Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### **DESEMPEÑOS**

1. Libera de obstáculos los pasillos del almacén:

- Colocando las tarimas vacías con el equipo de carga y acarreo en el lugar asignado por el jefe del almacén;
- Depositando el desperdicio en el lugar asignado para ello por el jefe del almacén;
- Acomodando la mercancía que está fuera del anaquel en los espacios designados en su etiqueta, y
- Conduciendo el equipo de carga y acarreo de mercancía al área destinada por el jefe del almacén.

2. Verifica la iluminación del área de almacén:

- Solicitando verbalmente al encargado de mantenimiento que active todas las luminarias, y
- Reportando al encargado de mantenimiento las luminarias fundidas.

3. Verifica las condiciones operativas de los anaqueles:

- Revisando las condiciones físicas en que se encuentran los anaqueles;
- Sustituyendo el anaquel que presenta fallas estructurales, roto e incompleto, por otro en condiciones de estructura estable, sin roturas y completo, y
- Solicitando verbalmente el número de anaqueles faltantes para la operación del almacén y la reposición de los anaqueles dañados al jefe del almacén.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

1. La señalización de tránsito en pisos pintada:

- Cuenta con las líneas de color amarillo en pasillos y cruces que determinan el tránsito del equipo.

2. El área de almacén preparada:

- Tiene todos los pisos limpios y secos;
- Presenta las patas de los anaqueles limpias y libres de residuos y cochambre;
- Muestra los anaqueles pintados, y
- Contiene los anaqueles limpios y secos.

3. Los anaqueles señalizados para la colocación de mercancías:

- Están sin las señalizaciones rotas, desgastadas y características distintas a la mercancía;
- Tienen la señalización operativa en un lugar visible en los anaqueles, y
- Corresponden con la descripción de la mercancía.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

## CONOCIMIENTOS

1. Utensilios y materiales que se utilizan para la limpieza del almacén.
2. Señalización de seguridad en el almacén.

## NIVEL

- Conocimiento
- Conocimiento

## PRÁCTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Obstruir señalamientos de seguridad y salidas de emergencia con mercancía, equipo de carga y acarreo y anaqueles.
2. Utilizar el patín como vehículo de transporte de personal o juego.
3. Trepar a los anaqueles sin utilizar escalera.

## ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que participa y contribuye con el personal del almacén en las tareas encomendadas por el jefe del almacén.

## GLOSARIO

1. Condiciones físicas de los anaqueles: Se refiere a la integridad que debe guardar un anaquel para su funcionamiento y que puede ser, estructura completa sin roturas, doblados, descarapelados, oxidados en cualquiera de sus partes (postes, patas, trabes).
2. Desperdicio: En el almacén se le dice al cartón, plástico, exhibidores en mal estado, madera y papel que no tiene utilidad para la operación del almacén, pero que se generó al acomodar la mercancía y que se deposita en contenedores para ser extraídos del área.
3. Equipo de carga y acarreo: Se le llama a los implementos mecánicos o eléctricos que se utilizan para desplazar y acomodar la mercancía dentro y fuera del almacén, ejemplo, patín hidráulico, montacargas, escaleras y tarimas.
4. Señalización de seguridad: Se refiere a los letreros, dispositivos o leyendas que indican al personal que trabaja en el almacén cómo mantenerse seguro en el mismo.
5. Señalización de tránsito: Se les nombra así, a las líneas pintadas en piso del almacén que determinan los límites y espacios para la conducción de equipos dentro del área.
6. Señalización operativa: Se dice de los tipos de identificación de mercancía como marbetes, tarjetas, etiquetas, letreros y/o códigos que se colocan en los anaqueles y que sirven para su acomodo e identificación.

Referencia: 2 de 2	Código: E0166	Título: Manejar la mercancía en el almacén
-----------------------	------------------	--

### **Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### **DESEMPEÑOS**

##### **1. Recibe la mercancía en el almacén por el proveedor:**

- Verificando físicamente que la mercancía esté con el empaque completo, sin roturas y sin derrame de producto;
- Reportando verbalmente al jefe del almacén la mercancía que presenta roturas, rasgaduras e incompleta;
- Asignando al proveedor los espacios y condiciones de estiba para su acomodo, e
- Indicándole al proveedor que señalice la mercancía entregada.

##### **2. Recibe la mercancía en el almacén por centro de distribución:**

- Verificando físicamente que la mercancía esté con el empaque completo, sin roturas y sin derrame de producto, y
- Separando la mercancía por secciones, departamento y categorías.

##### **3. Señaliza la mercancía recibida por centro de distribución:**

- Colocando las etiquetas de identificación a la mercancía que corresponde, en lugares visibles y sin obstruir información relevante de la mercancía.

##### **4. Retira la merma de mercancía en el almacén:**

- Identificando la mercancía con merma en los rondines al inicio y al cierre del turno de trabajo, y
- Trasladando la mercancía que presenta roturas, rasgaduras, incompleta y empaques vacíos al área asignada por el jefe del almacén.

5. Rota la mercancía en el almacén:

- Asignando los espacios con base en la señalización de los anaqueles;
- De acuerdo con el método PEPS, para el acomodo de la mercancía, y
- Ordenando la mercancía con base en los códigos establecidos por la empresa.

6. Surte la mercancía a piso:

- Retirando la mercancía solicitada de los anaqueles con el equipo de carga y acarreo correspondiente y de acuerdo al método PEPS;
- Separando la mercancía solicitada a un área de tránsito, y
- Entregando la cantidad y tipo de mercancía requerida de acuerdo con la solicitud recibida.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

1. La mercancía distribuida en el almacén:

- Está dispuesta por sección, área y departamento según su tipo y género.

2. La mercancía colocada en el almacén:

- Se localiza de acuerdo a la señalización de los anaqueles;
- Cuenta con el código de barras asignado al producto;

- Está ordenada de acuerdo con el método PEPS;
- Corresponde con las especificaciones señalizadas por tipo y género;
- Se encuentra estable en toda su estiba, sin movimientos, ni tarimas desacomodadas;
- Cumple con las medidas de seguridad del empleado y flejado en su caso, y
- Está sin rebasar la altura de estiba máxima definida para cada mercancía.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

1. Uso y operación del equipo de carga y acarreo y accesorios del almacén.

Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

##### SITUACIÓN EMERGENTE

1. Caída de producto y mercancía en zonas de trabajo.

##### RESPUESTAS ESPERADAS

Verifica si existen heridos, reporta el accidente al jefe del almacén.

#### PRÁCTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Sobrecargar el anaquel.



## ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. **Iniciativa:** La manera en que resuelve las problemáticas detectadas en el almacén y propone otras actividades a las encomendadas para mejorar la operación de su área de trabajo.
2. **Responsabilidad:** La manera en que realiza las actividades de su función cumpliendo con las medidas de seguridad establecidas por la institución.

## GLOSARIO

1. **Emplazado:** Forma de asegurar la mercancía mediante una banda de hule enrollado y ajustado al empaque de manera autoadherente para mantener su integridad y la del personal.
2. **Especificaciones de la mercancía:** Se dice de las condiciones que diferencian a la mercancía para su recepción dentro del almacén, como: peso, color, tamaño, cantidad, olor, empaque/embalaje, presentación comercial, fragilidad, temperatura, toxicidad.
3. **Flejado:** Se le llama al aseguramiento de la mercancía mediante una tira de plástico ajustada al empaque y remachada con seguros para mantener su integridad y la del personal.
4. **Información relevante de la mercancía:** Se dice de aquellos datos que caracterizan a la mercancía tales como: fecha de caducidad, marca/nombre comercial, procedencia, fecha de recepción.
5. **Merma:** Es una mercancía no comercializable debido a que ha sufrido daños en su empaque y contenido, por lo que se retira del almacén.
6. **Método PEPS:** Sistema de control de almacén en donde se establece que las primeras entradas de mercancía almacenada, serán las primeras salidas del mismo.
7. **Sobrecargar el anaquel:** Se refiere a la acción de exceder el límite de peso que puede soportar el anaquel, que está dado por el fabricante y lo conoce el almacenista.

## Norma Técnica de Competencia Laboral

### I.- Datos Generales

**Código:** NUCOM005.01

**Título:** Registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos

**Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan el área para el registro y cobro y operan el sistema de registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL “CCOM0306.01 Registro y cobro de transacciones en comercio al detalle”, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1999.

**Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:** Comercio

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:** 14/08/2008

**Nivel de competencia:** Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.

Depende de las instrucciones de un superior.

Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**

<b>Módulo Ocupacional:</b>	<b>Cajeros registradores</b>
Clave del Módulo:	0712-01
Ocupaciones:	Código:
Cajero registrador	0712-01-02
Cajero de tienda de autoservicio	0712-01-06

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

Sector:	
46	Comercio al por menor
Subsector:	
462	Comercio al por menor en tiendas de autoservicio y departamentales
Rama:	
4621	Comercio al por menor en tiendas de autoservicio
Subrama:	
46211	Comercio al por menor en tiendas de autoservicio
Clase:	
462111	Comercio al por menor en supermercados
462112	Comercio al por menor en minisúpers
<b>Rama:</b>	
4622	Comercio al por menor en tiendas departamentales
<b>Subrama:</b>	
46221	Comercio al por menor en tiendas departamentales
Clase:	
462210	Comercio al por menor en tiendas departamentales

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el *Diario Oficial de la Federación* se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral “CCOM0306.01 Registro y cobro de transacciones en comercio al detalle”, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 28 de diciembre de 1999.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el *Diario Oficial de la Federación* la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral “CCOM0306.01 Registro y cobro de transacciones en comercio al detalle”, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 28 de diciembre de 1999.

## II.- Perfil de la NTCL

<b>Unidad</b>  Registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos	<b>Elemento 1 de 2</b> Preparar el área de registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos
	<b>Elemento 2 de 2</b> Operar el sistema para el registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos

## III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

<b>Código:</b>	NUCOM005.01	
<b>Unidad:</b>	Registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos	
<b>Elementos que conforman la Unidad:</b>		
Referencia: 1 de 2	Código: E0158	Título: Preparar el área de registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos

## Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### DESEMPEÑOS

1. Verifica el funcionamiento de los equipos de registro y cobro:

- Encendiendo cada uno de ellos;
- Accesando al sistema de registro y cobro, y
- Tecleando la clave personal asignada por el establecimiento.

2. Corroborar el total de efectivo asignado por el establecimiento:

- Antes de iniciar operaciones de registro y cobro, y
- Revisando que la cantidad recibida corresponda al fondo de caja determinado por el establecimiento para iniciar operaciones.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

1. El área de registro y cobro preparada:

- Está ordenada y libre de productos y mercancías que son ajenas a la misma, y
- Está limpia.

2. Los insumos verificados para el registro y cobro de productos, mercancías y servicios:

- Incluyen rollo y cinta en la impresora de caja y bolígrafo para iniciar operaciones.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

## CONOCIMIENTOS

## NIVEL

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Acciones a realizar cuando se identifican anomalías en el funcionamiento de los equipos de registro y cobro. | Conocimiento |
| 2. Acciones a realizar cuando se identifican diferencias en el total de efectivo asignado.                      | Conocimiento |

## PRÁCTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Tratar de reparar los equipos que presenten fallas.

## ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- |              |  |
|--------------|--|
| 1. Limpieza: | La manera en que se presenta a trabajar aseado y vestido de acuerdo con lo determinado por el establecimiento. |
|--------------|--|

## GLOSARIO

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 1. Equipos de registro y cobro: | Son aquellos que se utilizan para registrar el código de barras de productos, mercancías y servicios: escáner, teclado, display; y para terminar la venta al cliente: monitor, impresora, gaveta y el lector de tarjetas bancarias. |
|---------------------------------|---|

2. Fondo de caja: Refiere al dinero en efectivo que le asigna el establecimiento al operador de punto de venta para iniciar operaciones.
3. Responsable del área: También llamado supervisor de cajas, jefe de caja, gerente o encargado del establecimiento, y se refiere a la persona encargada de supervisar el departamento de registro y cobro de productos, mercancías y servicios.
4. Sistema de registro y cobro: Es el programa que utilizan cada uno de los establecimientos para realizar el registro y cobro de los productos, mercancías y servicios.

Referencia: 2 de 2	Código: E0159	Título: Operar el sistema para el registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos
--------------------	---------------	---

### **Criterios de evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### **DESEMPEÑO**

##### 1. Atiende al cliente en el área de registro y cobro:

- Saludándolo antes de comenzar a registrar productos, mercancías y servicios, y
- Resolviendo las dudas que manifieste de los productos, mercancías y servicios del establecimiento.

##### 2. Verifica los productos y mercancías que presenta el cliente para su cobro:

- Antes de registrarlos;
- Manipulándolos sin golpearlos, y
- Revisando que coincida la descripción que indica el empaque con el modelo que se presenta físicamente.

3. Registra el código de barras de productos y mercancías que presenta el cliente para su cobro:

- Ingresando cada uno al sistema de registro y cobro de acuerdo al procedimiento establecido;
- Moviendo uno por uno los productos y mercancías que son frágiles;
- Cotejando que la descripción que indica el sistema de registro y cobro coincida con los productos y mercancías presentados;
- Verificando que los productos y mercancías que lleve el cliente a la vista queden registrados en el sistema de registro y cobro, y
- Validando con el cliente si son todos los productos y mercancías que va a llevar.

4. Registra los servicios que presenta el cliente para su cobro:

- Seleccionando en el menú del sistema de registro y cobro el tipo de servicio que indica el cliente;
- Ingresando el número de cuenta y el monto del pago a realizar, y
- Verificando que los datos ingresados correspondan con los que se presentan físicamente.

5. Obtiene el total de la compra del cliente:

- Presionando las teclas en el equipo de cómputo de acuerdo al sistema de registro y cobro del establecimiento, e
- Indicando en el sistema que ha terminado el registro de productos, mercancías y servicios.

6. Cobra al cliente el monto de los productos, mercancías y servicios adquiridos:

- Mencionándole el total a pagar;

- Seleccionando del menú las formas de pago que presente el cliente, y
- Revisando que las formas de pago que presente el cliente estén autorizadas por el establecimiento.

7. Resguarda los valores:

- De acuerdo al procedimiento determinado por el establecimiento para cada tipo, y
- Colocándolos en el área asignada por el establecimiento.

8. Despide al cliente:

- Entregándole en la mano el ticket de su compra y el cambio detallado, y
- Agradeciéndole su compra.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

1. El reporte de productos faltantes entregado:

- Especifica los productos y mercancías reportados por los clientes como faltantes en el establecimiento, así como sus comentarios.

2. El corte de caja entregado:

- Está dentro del intervalo de desviación contra el monto de caja definido por el establecimiento.



La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Parámetros que se consideran para el índice de productividad del registro de productos y mercancías.	Conocimiento
2. Identificación de los elementos de seguridad de las siguientes formas de pago: * Efectivo * Cheques * Vales * Tarjetas bancarias	Comprensión
3. Acciones a realizar en caso de olvido de valores por parte del cliente en el área de registro y cobro.	Conocimiento
4. Criterios para determinar una cancelación de productos y mercancías en el sistema.	Comprensión
5. Cuando solicitar un corte de caja parcial y el procedimiento para realizarlo.	Comprensión
6. Procedimiento para realizar un arqueo.	Conocimiento
7. Clasificación de productos y mercancías para empacarlos de acuerdo a sus características.	Conocimiento
8. Procedimiento para verificar productos y mercancías en el sistema de registro y cobro en los siguientes casos: * Desconocidos por el sistema de registro y cobro * La descripción del empaque difiera con las características del producto * Falta de código de barras * Difiere el precio en el sistema de registro y cobro y el producto	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

## RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

### SITUACIÓN EMERGENTE

1. Ruptura y derrame de productos y mercancías en el área de registro y cobro.

Respuestas esperadas

Detener la operación de registro de productos y mercancías, avisar a la persona responsable del área y a los clientes y esperar a que sea aseada para continuar con el proceso.

## ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial al cliente al momento en que le cobra los productos, mercancías y servicios.
2. Limpieza: La manera en que mantiene el área de registro y cobro aseada y libre de productos y mercancías durante su turno.
3. Tolerancia: La manera en que se mantiene ecuánime y amable ante las diferencias que se presentan con los clientes en el momento de cobrar los productos, mercancías y servicios.

## GLOSARIO

1. Arqueo: Es el comparativo entre los valores físicos contra los registrados en el sistema.
2. Cambio detallado: Se refiere a la entrega del cambio en efectivo al cliente, contándolo verbalmente.
3. Corte de caja: Es la cantidad total de las ventas registradas por el operador del punto de venta durante su turno, que genera el sistema de registro y cobro.
4. Formas de pago: Tipos de valores que son aceptados por el establecimiento, como pueden ser efectivo, vales, tarjetas bancarias y cheques.
5. Intervalo de desviación: Cantidad máxima o mínima de valores que permite el establecimiento al operador del punto de venta para su diferencia en el corte de caja
6. Monto de caja: Se refiere a la cantidad total de valores que tiene físicamente el operador del punto de venta al finalizar su turno.
7. Servicios que presenta el cliente: Se refiere a los que proporcionan otras compañías al cliente, y el establecimiento recibe el pago por el mismo, tales como teléfono, tiempo aire, pago de tarjetas, servicios de tesorería, entre otros.

## Norma Técnica de Competencia Laboral

### I.- Datos Generales

**Código:** NUOPT004.01

**Título:** Obtención de lentes oftálmicas graduadas

**Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:** Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que elaboran lentes oftálmicas graduadas. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL COPT0658.01 Procesamiento de lentes ópticas, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 11 de octubre de 2006.

**Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:** Sector óptico

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:** 14/08/2008

**Nivel de competencia:** Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.

Depende de las instrucciones de un superior.

Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**

<b>Módulo Ocupacional:</b>	<b>Operadores de máquinas para fabricar lentes ópticas</b>
Clave del Módulo:	0572-23
Ocupaciones:	Código:
Montador de lentes	0572-23-05

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

Sector:	
31-33	Industrias manufactureras
Subsector:	

339	Otras industrias manufactureras
Rama:	
3391	Fabricación de equipo y material para uso médico, dental y para laboratorio
Subrama:	
33911	Fabricación de equipo y material para uso médico, dental y para laboratorio
Clase:	
339113	Fabricación de instrumentos y aparatos ópticos de uso oftálmico

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el *Diario Oficial de la Federación* se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral: “COPT0658.01 Procesamiento de lentes ópticas”, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 11 de octubre de 2006.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el *Diario Oficial de la Federación* la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "COPT0658.01 Procesamiento de lentes ópticas", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre de 2006.

## II.- Perfil de la NTCL

### Unidad

Obtención de lentes oftálmicas graduadas

### Elemento 1 de 2

Preparar los materiales para elaborar lentes oftálmicas graduadas

### Elemento 2 de 2

Elaborar lentes oftálmicas

**III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:**

<b>Código:</b>	NUOPT004.01	
<b>Unidad:</b>	Obtención de lentes oftálmicas graduadas	
<b>Elementos que conforman la Unidad:</b>		
Referencia: 1 de 2	Código: E0156	Título: Preparar los materiales para elaborar lentes oftálmicas graduadas

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

## 1. Verifica el funcionamiento de la bloqueadora:

- Antes de bloquear el material a procesar;
- Confirmando que los cuadrantes estén alineados con los patrones de calibración de la bloqueadora, y
- Corroborando que esté calibrada de acuerdo con el manual de la máquina utilizada por el laboratorio/planta.

## 2. Inspecciona la operación de la máquina cilíndrica:

- Antes de procesar las lentes;
- Confirmando que la alineación de las puntas esté de acuerdo con el patrón de movimiento de puntas, y
- Corroborando que esté calibrada de acuerdo con el manual de la máquina utilizada por el laboratorio/planta.

## 3. Verifica el funcionamiento del generador:

- Antes de desbastar las lentes;
- Confirmando con los instrumentos de medición que las curvas y espesores generadas por la máquina coincidan con los datos ingresados en la misma;
- Constatando que esté lubricado y libre de desechos de material, y
- Corroborando que esté calibrado de acuerdo con el manual de la máquina utilizada por el laboratorio/planta.

4. Reporta el funcionamiento de la bloqueadora, máquina cilíndrica y el generador:

- Al percatarse que están sin calibrar, y
- Notificando al área responsable de su mantenimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

1. El área de trabajo preparada:

- Está limpia y ordenada.

2. La orden de pedido para la graduación de la lente verificada:

- Especifica el tipo de material a utilizar, el diseño de la lente, recubrimientos y sus especificaciones.

3. El material para la elaboración de lentes oftálmicas seleccionado:

- Corresponde a lo especificado en la orden de pedido;
- Está de acuerdo con la curva base determinada en el cálculo de curva;
- Está exento de poros, rayas, burbujas y aberraciones;
- Tiene el espesor y el diámetro necesario para la graduación requerida, y

– Está colocado dentro de la caja de trabajo.

4. El poder del molde y el espesor central de la lente calculados:

– Corresponden con el tipo de graduación especificada en la orden de pedido.

5. El armazón a utilizar seleccionado:

– Cumple con el descrito en la orden de pedido, y

– Está de acuerdo con la graduación y material solicitado.

6. Los moldes seleccionados:

– Corresponden con las curvas determinadas en el cálculo oftálmico.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Interpretación de las marcas de los moldes para la elaboración de las lentes.	Conocimiento
2. Características físicas y ópticas de los materiales minerales y orgánicos con los que se elaboran las lentes.	Conocimiento
3. Acciones a realizar cuando un armazón no cumple con lo especificado en la orden de pedido.	Conocimiento
4. Acciones a realizar cuando las especificaciones en la orden de pedido están incompletas.	Conocimiento
5. Tipos de lentes de acuerdo a su diseño.	Conocimiento
6. Procedimiento para determinar la graduación y los moldes para la elaboración de lentes oftálmicas.	Aplicación

## GLOSARIO

1. Aberraciones: Son las imperfecciones que tiene un sistema óptico y que evitan crear una imagen perfecta.
2. Burbujas: Es el aire atrapado durante el proceso de polimerización de la

- lente.
3. Cálculo oftálmico: Hace alusión al cálculo matemático para determinar la curva a desbastar del material a utilizar así como la profundidad del corte.
  4. Cuadrante: Son las líneas/ejes de la bloqueadora que se toman como referencia para la fijación del block al material utilizado.
  5. Curva base: Se le conoce así a la curva frontal que sirve de base para el cálculo de los radios de curvatura.
  6. Desechos de material: Son residuos/rebabas producidos al momento del desbaste.
  7. Densidad: Es la concentración del grado de abrasivo en un determinado volumen.
  8. Diámetro: Refiere al tamaño del material para la elaboración de la lente.
  9. Especificaciones: Es la información de cada ojo del cliente incluida en la orden de pedido como: materiales, altura de oblea (AO), distancia interpupilar (DIP), distancia nasopupilar derecha e izquierda (DNPD-DNPI), altura de centro óptico (CEO), eje, adición (ADD), prisma y orientación (D), tratamientos, diseños de lente progresivo y diseño de lente bifocal.
  10. Espesor: Se le conoce de esta manera al grueso de la lente terminada.
  11. Generador: Es la máquina utilizada para desbastar la lente.
  12. Graduación: Hace alusión al poder refractivo de la lente.
  13. Máquina cilíndrica: Es el equipo utilizado para el afinado y pulido de la lente.
  14. Orden de pedido: Es la receta que envía el refraccionista/profesional de la salud visual para la graduación del tipo de lente requerida.
  15. Poros: Son puntos de residuos de material en la lente.
  16. Puntas: Refiere a aquellas partes consumibles de la máquina cilíndrica utilizadas para la fijación block durante el proceso de afinado y pulido.
  17. Rayas: Son defectos que presenta la lente después del proceso del pulido y afinado.
  18. Recubrimientos: Es el tratamiento para la lente el cual le da una característica especial como puede ser antirreflejo, antirayaduras, protección ultravioleta, polarizado, espejado y entintado.

Referencia: 2 de 2	Código: E0157	Título: Elaborar lentes oftálmicas
-----------------------	------------------	------------------------------------



## **Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### **DESEMPEÑOS**

1. Limpia el material a procesar:

- Antes de su uso;
- Sopleteándolo con aire comprimido, y;
- Eliminando imperfecciones de su superficie.

2. Coloca cinta anticalorante/tape al material a procesar:

- Adhiriéndola sin dañarlo, y
- Cortando la cinta anticalorante/tape sobrante del contorno del material a procesar.

3. Bloquea el material a procesar:

- Sujetándolo en un compartimiento/arillo sin dañarlo;
- Corroborando con un termómetro que la temperatura del elemento bloqueador cumpla con las especificaciones técnicas de la máquina;
- Adhiriéndolo al block de acuerdo con las especificaciones del eje del material a procesar, y
- Dejándolo enfriar de acuerdo con el método utilizado por el laboratorio/planta.

4. Desbasta el material a procesar:

- Colocándolo en el generador manual/automático con los radios de curvatura calculados;

- Revisando que el agua/refrigerante esté al nivel y temperatura indicado por el proveedor, y
- Sujetándolo firmemente al chuck del generador.

#### 5. Afina la lente:

- Al salir del generador;
- Utilizando lijas de acuerdo al tipo de material de la lente;
- Constatando que la temperatura del elemento abrasivo cumpla con las especificaciones técnicas de la máquina;
- Sujetando firmemente los moldes con las lijas en los brazos de la máquina cilíndrica;
- Irrigando agua de manera uniforme sobre la lente, y
- Verificando la presión de los brazos y tiempos de afinado de acuerdo con el material y con la máquina utilizada en el proceso.

#### 6. Pule la lente:

- Al salir del afinado;
- Corroborando con el hidrómetro que las densidades del pulimento y del agua correspondan con el tipo de máquina utilizada por el laboratorio/planta;
- Utilizando paños de acuerdo al material de la lente;
- Sujetando firmemente los moldes con los paños en los brazos de la máquina cilíndrica;
- Irrigando óxido de aluminio de manera uniforme sobre la lente, y
- Verificando la presión de los brazos y tiempos de pulido de acuerdo con el material y con la máquina utilizada en el proceso.

#### 7. Desbloquea la lente:

- Golpeándola con ayuda de un arillo de nylon sin dañarla.

## 8. Lava la lente:

- Eliminando los residuos del pulimento con una esponja, agua y jabón neutro;
- Enjuagándola con agua corriente hasta dejarla sin restos de jabón y pulimento, y
- Secándola con un paño/aire comprimido.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

## 1. La lente graduada:

- Está libre de aberraciones en áreas de visión;
- Presenta una superficie libre de rugosidades, poros, rayas y sin opacidad;
- Corresponde con la graduación especificada en la orden de pedido, y
- Tiene el espesor y diámetro de acuerdo con el armazón a utilizar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

## CONOCIMIENTOS

## NIVEL

1. Tolerancia de la graduación y ejes en lentes oftálmicas de acuerdo a la ANSI Z80.1-2005.

Conocimiento

## Prácticas inadmisibles durante el desempeño laboral

1. Dejar la cámara de desbaste del generador abierta al momento de realizar un proceso.

## GLOSARIO

1. Afinar: Se le conoce así a la acción de quitar las imperfecciones a la lente después del generado con ayuda de lija y agua.
2. Arillo: Es una pieza metálica que tiene como principal función darle circulación al agua y enfriar la lente.

3. Baumé: Refiere a la unidad de medida de la densidad.
4. Block: Es la herramienta metálica utilizada para la manipulación del material a procesar.
5. Bloquear: Refiere a la acción de fijar el material a utilizar al block.
6. Brazos de la máquina cilíndrica: Son parte de la máquina cilíndrica y son las encargadas de sujetar la lente.
7. Cinta anticalorante/tape: Es la cinta adhesiva utilizada para proteger la superficie de la lente al momento del bloqueo.
8. Chuck: Se le conoce así a la parte del generador donde se sujeta la lente a desbastar.
9. Compartimiento: Se refiere al hueco donde se pone el bloque para fijar la lente con el metal.
10. Desbastar: Es la acción de quitar el excedente de material a los lentes para generar la graduación.
11. Hidrómetro: Es el instrumento de medición que mide la densidad en grados baumé.
12. Moldes: Son los instrumentos utilizados para tallar/pulir las superficies de las lentes.
13. Material a procesar: Es el blank/semiterminado a procesar.
14. Opacidades: Son aquellas imperfecciones en la superficie de la lente que no permiten el libre paso de luz.
15. Portamolde: Se refiere a la parte de la máquina cilíndrica que sujeta el molde.
16. Pulir: Hace alusión a la acción de abrillantar la lente después del afinado utilizando óxido de aluminio y paño.
17. Pulimento: Es el material utilizado para pulir los lentes mejor conocido como óxido de aluminio.
18. Radios de curvatura: Son las curvas de la base y la fuerza para obtener la graduación.
19. Rugosidades: Son ondulaciones que presenta la superficie de la lente después del generado.

## Norma Técnica de Competencia Laboral

### I.- Datos Generales

**Código:** NUTUR009.01

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

**Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:** Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan la asignación de habitaciones reservadas por el huésped, registran el ingreso y la salida del huésped y que atienden solicitudes del mismo durante su estancia. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL “CTUR0052.02 Servicio de atención al huésped”, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre de 2000.

**Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:** Turismo

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:** 14/08/2008

**Nivel de competencia:** Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.

Depende de las instrucciones de un superior.

Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**

<b>Módulo Ocupacional:</b>	<b>Empleados de recepción de hotel</b>
Clave del Módulo:	0723-01
Ocupaciones:	Código: 0723-01-01
Recepcionista de Hotel	

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

<b>Sector:</b>	
72	Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas
<b>Subsector:</b>	
721	Servicios de alojamiento temporal
<b>Rama:</b>	
7211	Hoteles, moteles y similares
<b>Subrama:</b>	
72111	Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino
<b>Clase:</b>	
721111	Hoteles con otros servicios integrados

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral “CTUR0052.02 Servicio de atención al huésped”, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre de 2000.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral “CTUR0052.02 Servicio de atención al huésped”, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre de 2000.

**II.- Perfil de la NTCL****Unidad**

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

**Elemento 1 de 4**

Preparar la asignación de habitaciones reservadas por el huésped para su alojamiento temporal

**Elemento 2 de 4**

Registrar el ingreso del huésped para su alojamiento temporal

**Elemento 3 de 4**

Atender solicitudes y quejas del huésped durante su alojamiento temporal

**Elemento 4 de 4**

Registrar la salida del huésped al final de su alojamiento temporal

**III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:**

<b>Código:</b>	NUTUR009.01	
<b>Unidad:</b>	Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal	
<b>Elementos que conforman la Unidad:</b>		
Referencia: 1 de 4	Código: E0167	Título: Preparar la asignación de habitaciones reservadas por el huésped para su alojamiento temporal

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Verifica la bitácora de recepción:

- Al iniciar el turno de trabajo, y;
- 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, y;
- 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, y;
- 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, y;
- Notificando al jefe inmediato sobre el faltante/sobrante de dinero.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

1. El fondo de caja verificado:

- Tiene la cantidad de dinero reportada por el turno anterior, e;
- 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, y
- Cumple con los requerimientos solicitados por el huésped.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

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

Conocimiento

#### Actitudes/hábitos/valores

1. Cooperación: La manera en que interactúa coordinadamente con personas de otras áreas del establecimiento para la recepción y atención del huésped.
2. Orden: La manera en que aplica el procedimiento determinado por el establecimiento para la asignación de habitaciones.

#### GLOSARIO

1. Bitácora de recepción: Es la lista de actividades a realizar por el recepcionista durante su turno y que están previamente determinadas por el responsable de recepción.
2. Fondo de caja: Se le conoce de esta forma a la cantidad de efectivo establecida para la operación de la recepción y cuyo uso es exclusivo para el servicio de los huéspedes. Está integrado por dinero en efectivo y documentos tales como misceláneos, cupones y facturas.
3. Garantía de pago: Se refiere a la forma provisional de pago que ampara una reservación que puede ser: número de tarjeta de crédito y vigencia de la misma, transferencias de depósitos bancarios, cartas garantías y cupones.
4. Llave de la habitación: Puede ser metálica o bien tarjetas electrónicas.
5. Llegadas programadas: Son las llegadas esperadas de reservaciones registradas con antelación en el sistema de operación del establecimiento.
6. Misceláneo: Es el comprobante y soporte de pago de algún servicio extraordinario. Pueden ser vales por cambios de divisas y vales de caja.
7. Sistema de operación: Refiere al mecanismo en donde se registran y controlan todos los movimientos financieros, de servicios, entre otros, del área de recepción.

8. Vales: Son los soportes documentales de faltantes en caja autorizados por el jefe inmediato en turno.

Referencia: 2 de 4	Código: E0168	Título: Registrar el ingreso del huésped para su alojamiento temporal
-----------------------	------------------	---

### **Criterios de evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

##### 1. Recibe al huésped:

- Dándole la bienvenida al establecimiento, y;
- Ofreciéndole sus servicios.

##### 2. Verifica la reservación del huésped:

- Cotejando los datos del huésped con los descritos en la reservación;
- Corroborando las fechas de la estancia del huésped, y
- Revisando las notas generales de la reservación.

##### 3. 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, y
- Ofreciendo al huésped asistencia para el traslado de su equipaje y para la ubicación de su habitación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

### 1. 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, y
- Tiene los datos de quien realizó la reservación.

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

- Contiene su información personal, e;
- Incluye las tarifas, número de noches, número de personas, tipo de habitación y registro de la identificación otorgada al huésped.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

## CONOCIMIENTOS

## NIVEL

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Acciones a realizar ante pagos del huésped con tarjetas sin fondos, billetes falsos y cuando las transferencias bancarias no son hechas con puntualidad. | Conocimiento |
| 2. Acciones a realizar cuando las habitaciones asignadas al huésped se encuentran ocupadas al check in.   | Conocimiento |
| 3. Acciones a realizar ante llegadas de huéspedes anticipadas/posteriores a la fecha determinada en la reservación.   | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

## RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

### SITUACIÓN EMERGENTE

1. Agresión física por parte del huésped.

### RESPUESTAS ESPERADAS

Retirarse del área de trabajo y reportar al jefe inmediato.

### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que muestra cordialidad y respeto al recibir y atender al huésped.
2. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas al huésped ante situaciones inesperadas durante el check in.
3. Limpieza: La manera en que su presentación personal demuestra pulcritud.
4. Orden: La manera en que realiza cada una de las actividades del check in de acuerdo al procedimiento determinado por el establecimiento.
5. Tolerancia: La manera en que muestra atención y comprensión ante la alteración del comportamiento de los huéspedes y da opciones de solución a su problema.

### GLOSARIO

1. Check in: Es el registro de entrada del huésped.
2. Cortesías: Son los presentes, amenidades o beneficios otorgados al huésped por bienvenida, aniversarios, luna de miel, bodas, y contingencias sucedidas en su registro. Pueden o no estar incluidas en los servicios contratados.
3. Formas de pago: Se refiere a la manera en que el huésped realiza el pago de los servicios prestados. Puede ser dinero en efectivo, tarjeta de crédito/débito, cheques de viajero, divisa extranjera y cupones.
4. Servicios del establecimiento: Son los centros de consumo, actividades de esparcimiento, servicio de despertador, transporte, servicio al cuarto, servicio de caja fuerte, servicio de cambio de divisas, entre otros.

5. Servicios externos: Refieren a los servicios turísticos tales como la ubicación de centros de consumo y entretenimiento que se encuentran fuera del establecimiento.

Referencia: 3 de 4	Código: E0169	Título: atender solicitudes y quejas del huésped durante su alojamiento temporal
-----------------------	------------------	--

### **Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### **DESEMPEÑOS**

1. Atiende las solicitudes, necesidades y quejas del huésped:

- Confirmando con el huésped sus solicitudes, necesidades y quejas;
- Verificando que lo solicitado esté de acuerdo a los servicios con los que dispone el establecimiento y a los servicios contratados;
- Proporcionando al huésped lo solicitado, y;
- Canalizándolas con el área correspondiente cuando no estén dentro de sus funciones.

2. 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, y
- Depositando las divisas en la caja de seguridad.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

1. 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, y
- Contienen la firma de autorización del jefe inmediato.

2. Los vales elaborados:

- Indican el concepto y el monto del mismo;
- Incluyen el nombre y firma de quién lo elaboró, y
- Tienen la firma de autorización del jefe inmediato.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

## RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

### SITUACIÓN EMERGENTE

1. Persona accidentada en el área de recepción.

### RESPUESTAS ESPERADAS

Verifica la gravedad de la lesión, se le comunica al jefe inmediato y a seguridad lo acontecido y acompaña a la persona hasta que llegue el personal indicado a atenderlo.

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**

1. Orden: La manera en que organiza y mantiene su espacio de trabajo libre de obstáculos que impidan el desempeño de su labor.

Referencia: 4 de 4	Código: E0170	Título: Registrar la salida del huésped al final de su alojamiento temporal
-----------------------	------------------	--

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. 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, y;
- Dando salida a la habitación en el sistema de operación.

2. 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, y
- Solicitando la firma de autorización del ajuste.

### 3. Despide al huésped:

- Agradeciéndole su estancia en el establecimiento;
- Solicitándole comentarios sobre los servicios prestados por el establecimiento;
- Invitándolo a regresar al establecimiento, y
- Ofreciéndole asistencia para el traslado de su equipaje.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

### 1. 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, e
- 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.

### 2. 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, e
- Indica quien lo elaboró.



### 3. El check list de actividades entregado:

- Contiene las actividades realizadas durante el turno, e;
- Incluye el nombre y fecha de quien lo elaboró.

### 4. El fondo de caja cerrado:

- Incluye los comprobantes y vales de gastos autorizados, y
- Contiene la cantidad de dinero recibida al inicio del turno y el dinero recibido por los servicios prestados durante el turno.

### 5. La bitácora de recepción entregada:

- Contiene las formas de pago pendientes;
- Incluye incidentes ocurridos durante el turno y las solicitudes especiales del huésped,  
e
- Indica la fecha, turno, nombre y firma de quién lo elaboró.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

#### NIVEL

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Elementos que contiene el pase de salida del huésped. | Conocimiento |
|--|--------------|

#### GLOSARIO

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. Ajuste:                  | Se refiere al movimiento financiero que se realiza cuando algún huésped rechaza un cargo por los servicios prestados. |
| 2. Check out:               | También conocido como registro de la salida del huésped.  |
| 3. Movimientos financieros: | Son el cierre de terminal de punto de venta, cupones con el monto total pagado, cobro por efectivo y misceláneos.     |
| 4. Reportes:                | Se refiere al soporte documental de algún servicio prestado al huésped.   |

**Juan Manuel Mancilla López**, Director de Evaluación de Órganos Desconcentrados en el Sector Paraestatal y Secretario de Actas Suplente del Comité Técnico del CONOCER, con fundamento en las cláusulas décima, penúltimo párrafo y décima segunda, último párrafo, del Contrato Constitutivo del CONOCER, doy constancia de que el presente Acuerdo SO/III-08/02-S, es fiel de lo desahogado en la Tercer Sesión Ordinaria 2008, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los catorce días del mes de agosto de dos mil ocho, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.

**Fuente de información:**

[http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5067204&fecha=05/11/2008](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5067204&fecha=05/11/2008)

[http://dof.gob.mx/busqueda\\_detalle.php?textobusqueda=Acuerdo+SO%2FIII-08%2F02-S&viene de=](http://dof.gob.mx/busqueda_detalle.php?textobusqueda=Acuerdo+SO%2FIII-08%2F02-S&viene de=)