



Programa de Certificación Nacional de Calidad y Servicio en Mecánica Automotriz
Consejo de Directores
A.M.P.S.A.S

Norma desarrollada por el Consejo Certificador del Programa C.N.C.S.M.A

Código NOCNCS/VA-628/09

Nombre/ Título: Experto en Autopartes

Datos de la Calificación:

Propósito

Establecer los estándares para evaluar la competencia laboral de los candidatos que realizan la función exclusiva de ventas de autopartes en un mostrador de acuerdo con los lineamientos generales y las prácticas observadas en los establecimientos comerciales en materia de conocimiento de las marcas y aplicaciones de las autopartes.

Nivel de Competencia: Cinco **Nivel de Conocimientos:** Seis

Justificación del Nivel Propuesto de Competencia

El conjunto de conocimientos de la persona que vende autopartes en el mostrador de una refaccionaria, como son específicamente la búsqueda y entrega de la mercancía, implican variedad en el desempeño debido a la gran cantidad de marcas de vehículos y sistemas que los componen y un cierto grado de responsabilidad.

Justificación del Nivel Propuesto de Conocimientos

El conjunto de conocimientos técnicos de los sistemas automotrices así como las marcas que maneja la refaccionaria, sus diferentes aplicaciones y el sistema de códigos de identificación interna de las autopartes requieren de un alto nivel de conocimientos

Fecha de Autorización 10 de Julio 2009

Fecha de Publicación *Pendiente*

Tiempo en que deberá revisarse 3 año(s) después de la fecha de publicación

Justificación

En las actividades comerciales de auto partes los cambios en tecnología vehicular se dan más rápidamente que en otros sectores, por lo que se propone que su revisión se realice cada tres años.

Área de Competencia Ventas de autopartes del área automotriz

Tipo de Norma Internacional

Cobertura

Personal que labora en establecimientos comerciales que realizan operaciones al menudeo en mostrador en el giro de venta de autopartes (refaccionarias)



Programa de Certificación Nacional de Calidad y Servicio en Mecánica Automotriz
Consejo de Directores
A.M.P.S.A.S

Unidades que Conforman la Calificación

Unidad A. Identificar el tipo de autoparte y a que sistema pertenece además de conocer su funcionamiento y especificaciones técnicas

Unidad B. Ratificar la existencia, marca y comparar las características físicas y especificaciones técnicas con la autoparte solicitada por el cliente

Propósito de la Unidad A:

Establecer los estándares de desempeño requeridos en el conocimiento de las principales autopartes y sistemas a que pertenecen así como sus características y especificaciones técnicas para lograr su venta. (esta unidad consta de un elemento de evaluación)

Elemento Único, Título: Conocer las principales autopartes y sistemas a que pertenecen así como sus características y especificaciones técnicas

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La descripción de la autoparte coincide con la solicitud que realiza el cliente
2. La descripción del sistema al que pertenece la autoparte coincide con la solicitud del cliente
3. La confirmación de las características físicas de la autoparte la realiza en forma verbal y con la solicitud de su aprobación.
4. La descripción de las especificaciones técnicas de la autoparte la realiza en el momento en que el cliente lo solicita y detallando sus características de funcionamiento.

Campo de aplicación

Categoría:

Autopartes

tipo:

Sistema de Inyección de combustible, aire acondicionado, motor, suspensión, frenos convencionales, frenos ABS, transmisiones automáticas y estándar, direcciones hidráulicas y mecánicas, carburación, sistema de enfriamiento, rodamientos, sistema de carga, sistema de arranque, sistema de iluminación, sistema de embrague, sistema de control de emisiones

Accesorios

externos

Internos

Evidencia por desempeño

1. la descripción de la autoparte es correcta.
2. La descripción del sistema al que pertenece la autoparte solicitada es correcta.
3. La confirmación al cliente de las características físicas de la autoparte se realizo de forma correcta.
4. La descripción de las especificaciones técnicas y características de funcionamiento se realizo cuando el cliente los solicito y de forma específica.



Programa de Certificación Nacional de Calidad y Servicio en Mecánica Automotriz
Consejo de Directores
A.M.P.S.A.S

Evidencia del conocimiento Técnico

1. El vendedor de mostrador conoce al 100% los sistemas que se componen un automóvil
2. El vendedor conoce y maneja al 100% las marcas de autopartes y sus aplicaciones para los vehículos que integran el parque vehicular del país.
3. La mercancía ofrecida corresponde al vehículo en tipo y modelo

Evidencia de actitudes

Amabilidad:

Evidencias por desempeño

1. El protocolo de atención.
2. La descripción de la mercancía.
3. El manejo de las objeciones del cliente

Lineamientos para la evaluación

1. La evaluación de este elemento se realizará preferentemente en el lugar de trabajo.
2. Cuando las circunstancias laborales, no hagan posible obtener las cuatro evidencias requeridas en los criterios de desempeño; Es aceptable obtenerlas mediante ejercicios de simulación.
3. Todos los criterios de desempeño podrán ser evaluados de manera simultánea durante la observación realizada.
4. Sólo para los candidatos que se encuentren desempleados o en proceso de capacitación, la evaluación podrá realizarse mediante ejercicios de simulación de esta función, que abarquen todos los criterios de desempeño y el campo de aplicación.

Unidad B

Título: Ratificar la existencia, marca y comparar las características físicas y especificaciones técnicas con la autoparte solicitada por el cliente

Propósito de la Unidad

Establecer los estándares de desempeño requeridos en el proceso de ratificar la existencia, la marca a ofrecer, comparar las características físicas y especificaciones técnicas con la autoparte solicitado por el cliente así como la entrega de la mercancía. (consta de un elemento)

Elemento que conforma la Unidad

Elemento Único, ***Título:*** Ratificar la existencia de la autoparte, la marca a ofrecer y comparar sus características físicas y especificaciones técnicas con la autoparte solicitada por el cliente



Programa de Certificación Nacional de Calidad y Servicio en Mecánica Automotriz
Consejo de Directores
A.M.P.S.A.S

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Ratifica al cliente la existencia de la autoparte solicitada de forma expedita
2. Informa al cliente la marca que ofrece de la autoparte solicitando su aprobación.
3. Realiza la comparación física y especificaciones técnicas contra la autoparte solicitada

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1. Medio de comunicación:	-Verbal
	-Escrito
2. Manuales de especificaciones:	-Escrito
	-Electrónico

Evidencia por desempeño

1. La confirmación de la existencia y marca de la mercancía ofrecida, así como la comparación física y especificaciones técnicas se realizaron de forma correcta.

Evidencia por producto

1. Determina la existencia y marca de la autoparte
2. Realiza la comparación física de la autoparte
3. Realiza la comparación de las especificaciones técnicas en base a manuales

Evidencia de conocimiento

1. Domina el sistema que se utiliza para determinar la existencia y marca de la autoparte
2. Conoce la estructura física de la autoparte y sabe corroborar las especificaciones técnicas

Lineamientos para la evaluación

1. La evaluación de la evidencia por desempeño se realizará con la observación en el sitio de trabajo.
2. La evaluación de las evidencias por producto serán complementadas con pruebas por escrito que den evidencia de los conocimientos requeridos.
3. Sólo para los candidatos que se encuentren desempleados o en proceso de capacitación, la evaluación de la evidencia de desempeño podrá realizarse mediante un ejercicio de simulación de esta función; asimismo, las evidencias de producto y de conocimiento podrán generarse durante el proceso de capacitación, o de manera independiente.

Lineamientos Generales para la evaluación escrita:

Se recomienda aplicar un examen escrito cuyos reactivos estén elaborados por los técnicos especialistas y profesores certificados autorizados por el consejo de directores, en base a la expedición de una cedula oficial como miembros del subcomité de elaboración de exámenes, el examen deberá abarcar todas las unidades de la presente norma generando un banco de 500 reactivos y tener un máximo de 100 reactivos por examen de los cuales el 75% serán de opción múltiple y el 25% de respuesta directa.



Programa de Certificación Nacional de Calidad y Servicio en Mecánica Automotriz
Consejo de Directores
A.M.P.S.A.S

Metodología General para la Aplicación de Exámenes:

Unidad aplicadora

Es la institución educativa oficial dependiente de la Secretaría de Educación Pública del Gobierno Federal Mexicano que en base a un convenio con el consejo de directores sea autorizada para la aplicación de exámenes de certificación laboral en las áreas de la mecánica automotriz y refaccionarios; en todos los casos pueden instituirse como unidad aplicadora los directores ejecutivos del programa de certificación nacional de calidad y servicio en mecánica automotriz que en base a un programa de eventos convoquen a los técnicos automotrices de forma abierta en sedes establecidas por los mismos directores del programa, con el único requisito de registrar la fecha y sede con un mínimo de un mes de anticipación ante el consejo de directores y hacerlo público.

Acta de verificación de hechos

Este documento contendrá la información detallada de los hechos realizados por la unidad aplicadora en el entorno de una aplicación de exámenes de certificación laboral, deberá estar firmada y sellada por el responsable de máxima jerarquía de la unidad aplicadora además deberá estar ratificada y firmada por dos verificadores externos autorizados por el consejo de directores que estén presentes en el proceso; esta acta deberá ser anexada al paquete de exámenes realizados y ser enviada a las oficinas administrativas del programa de certificación en mancuerna con los exámenes que no fueron utilizados.

Verificadores

Fungirán como verificadores el personal directivo de las organizaciones de talleres automotrices afiliados a la Confederación Nacional de Talleres y en su caso los directivos de las refaccionarias donde se realice la aplicación de exámenes de certificación, siendo por lo menos dos personas las que firmen el acta de verificación de hechos, cada que se realice un evento de aplicación de exámenes, además verificarán todo el evento y la cantidad de exámenes que contiene el paquete enviado para la aplicación, así como el número de exámenes realizados y las áreas en que se realizaron.

Método de calificación

Los exámenes realizados se enviarán al comité de calificación y evaluación técnica integrado por los profesores certificados autorizados de forma oficial por el consejo de directores, quienes en evento privado realizarán la evaluación de los exámenes y emitirán una lista oficial de calificaciones, que será enviada a las oficinas administrativas del programa de certificación

Puntajes aprobatorios: Se considera aprobado un examen con un puntaje mínimo del 70%