NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I.- Datos Generales

Código: NUOPT003.01

Título: Venta de productos ópticos

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden al cliente para la venta de productos ópticos, ofrecen los distintos productos ópticos y cierran la venta de productos ópticos.
Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.
La presente actualiza a la NTCL COPT0139.02 Venta de productos y servicios ópticos, 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:

21/02/2008

Fecha de publicación en el D.O.F:

26/03/2008

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 con el Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Técnicos en optometría	0913-18

Ocupaciones:	Código:
Técnico en optometría	0913-18-01

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

Sector:

46 Comercio al por menor

Subsector:

464 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud

Rama:

4641 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud

Subrama:

46412 Comercio al por menor de lentes y aparatos ortopédicos

Clase:

464121 Comercio al por menor de lentes

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 COPT0139.02 Venta de productos y servicios ópticos, 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 COPT0139.02 Venta de productos y servicios ópticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre de 2006.

II.- Perfil de la NTCL

Unidad 1 de 1

Venta de productos ópticos

Elemento 1 de 3

- Atender al cliente para la venta de productos ópticos

Elemento 2 de 3

- Ofrecer al cliente los distintos productos ópticos

Elemento 3 de 3

- Cerrar la venta de productos ópticos

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

Código:	Unidad:
NUOPT003.01	Venta de productos ópticos

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0148	Atender al cliente para la venta de productos ópticos

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Da la bienvenida al cliente:

* Presentándose y ofreciéndole sus servicios, y;
* Preguntando su nombre y el motivo de su visita.

2. Ofrece al cliente una evaluación visual:

* Invitándolo a que pase al gabinete a una valoración visual.

3. Obtiene información del cliente:

* Preguntándole los datos generales que requiere el historial del caso;
* Indagando las actividades cotidianas que realiza;
* Solicitándole el medio por el cual puede ponerse en contacto con él, y;
* Tomándole las medidas faciales con su autorización.

4. Verifica el estado de los anteojos del cliente:

* Revisando el desgaste del armazón de acuerdo a las características del material de fabricación;
* Identificando el estado de los lentes;
* Comprobando que cuente con sus componentes y accesorios adicionales, y;
* Notificando al cliente el estado de sus anteojos.

5. Opera el lensómetro:

* Verificando que esté encendido;
* Llevando el cilindro de poder a cero;
* Ajustando el ocular hasta obtener la nitidez de las miras de enfoque;
* Sujetando primero el lente derecho sobre la platina;
* Alineando el centro óptico del lente con el eje óptico del aparato para cada lente;
* Girando el cilindro de poder hasta que las miras estén claras;
* Registrando las lecturas del poder y posición de los meridianos principales del lente, y;
* Ajustando la altura de la platina hasta obtener el poder de la adición.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El historial del caso elaborado:

* Contiene el nombre del cliente, y;
* Especifica los datos generales del cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Interpretación de Rx	Comprensión

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige al cliente llamándole por su nombre/apellido evitando en todo momento tutearlo cada vez que se comunica con él.
2. Limpieza:	La manera en que su presentación y apariencia personal es pulcra e higiénica.

GLOSARIO

1. Anteojos:	Es el sistema de armazón y lentes oftálmicos que dan corrección refractiva y/o protección solar al cliente.
2. Datos generales:	Son aquellos que se requieren para integrar el historial del caso, y como mínimo son: dirección, teléfono, sexo y edad del cliente.

3.	Historial del caso:	Es el resumen que contiene los antecedentes visuales y de salud en general del cliente y ayuda a determinar el tipo de corrección visual que necesita.
4.	Lensómetro:	Instrumento de medición que se utiliza para obtener el poder de los lentes.
5.	Medidas faciales:	Distancia interpupilar, nasopupilar, altura del borde libre del parpado, distancia del vértice, altura del centro óptico, ángulo pantoscópico, y distancia del vértice corneal a la oreja.
6.	Meridianos principales:	Se refiere a los ejes de mayor y menor poder dióptrico de una lente.
7.	Poder de la adición:	Es la diferencia algebraica que existe entre la Rx lejana y la Rx cercana.
8.	Rx:	Es el símbolo que se utiliza para indicar el dato de la graduación obtenida de un examen de refracción y/o uso del lensómetro.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0149	Ofrecer al cliente los distintos productos ópticos

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta diferentes alternativas de solución al problema visual del cliente:

* Explicándole sus necesidades refractivas de acuerdo con la interpretación de la Rx;
* Considerando sus necesidades funcionales;
* Utilizando el material de apoyo que maneje el establecimiento, y;
* Mostrándole productos alternativos que resuelvan su problema.

2. Muestra los productos ópticos al cliente:

* De acuerdo con las instrucciones de manejo establecidas por el fabricante;
* Mencionándole las características, beneficios y desventajas de cada uno de ellos;
* Considerando las necesidades estéticas y emocionales del cliente, y;
* Proporcionándole información de precios, descuentos y promociones.

3. Muestra los lentes de contacto:

* Colocando cada lente en los ojos del cliente;
* Explicándole las recomendaciones de higiene y precauciones de uso;
* Informando el cuidado para el manejo de los lentes, y;
* Retirando cada lente de los ojos del cliente.

4. Atiende las dudas del cliente:

* Resolviéndolas de manera directa, y;
* Aclarando con él, el motivo de cada una.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características de los materiales para el diseño de lentes	Aplicación
2. Tipos de anteojos de acuerdo a las formas de cara	Aplicación
3. Tipos y manejo de lentes de contacto y soluciones	Aplicación
4. Características y beneficios de la protección U.V.	Comprensión

PRÁCTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Mostrar y colocar los lentes de contacto al cliente, manipulándolos con las manos sin asear.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza:	La manera en que muestra al cliente los productos ópticos libres de polvo, marcas, manchas y ralladuras.
2. Orden:	La manera en que va guardando los productos mostrados al cliente sin dañarlos.

GLOSARIO

1. Material de apoyo:	Se utiliza para mostrar los diferentes productos ópticos del establecimiento, estos pueden ser: muestrarios, volantes, folletos, displays, diseños, esquemas, etc.
2. Necesidades refractivas:	Se refiere al poder necesario de los lentes para que el cliente obtenga una buena visión.
3. Productos ópticos:	Todos aquellos referentes a la corrección óptica de las ametropías como: armazones, lentes oftálmicos y de contacto, accesorios y soluciones para el mantenimiento de los lentes.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0150	Cerrar la venta de productos ópticos

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Acuerda con el cliente la aceptación del producto:

* Resumiendo los beneficios y cuidados del producto;
* Confirmando la forma en que resuelve sus necesidades;
* Inspeccionando las condiciones del producto en presencia del cliente;
* Ofreciendo productos adicionales de acuerdo a las necesidades del cliente, y;
* Conviniendo el precio, forma de pago, promociones, descuentos, garantías, servicios adicionales y accesorios.

2. Revisa el producto óptico:

* Verificando que cumpla con las especificaciones de la orden de trabajo después de procesado, y;
* Confirmando que se encuentre en buen estado y completo.

3. Ajusta el armazón:

* Colocando las plaquetas de acuerdo a la forma de cara del cliente;
* Corrigiendo el largo de varillas;
* Verificando las terminales de acuerdo con la forma anatómica de la oreja del cliente, y;
* Alineándolo con respecto al ángulo pantoscópico de 10 a 12 grados.

4. Entrega el producto óptico al cliente:

* Revisando que se encuentre en buen estado;
* Indicándole las limitaciones referentes al uso, y;
* Mencionándole las recomendaciones de manejo y cuidado del mismo.

5. Realiza el servicio postventa:

* Preguntando al cliente si está satisfecho con el producto adquirido;
* Ofreciendo nuevos productos de acuerdo a las necesidades del cliente, y;

* Mencionando al cliente las recomendaciones de uso.

6. Hace el cobro del producto óptico:

* Elaborando el documento de venta de acuerdo con los requisitos fiscales, y;
* Entregando la factura al cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. La orden de trabajo elaborada:

* Contiene los datos del cliente;
* Indica el dato de Rx;
* Detalla las especificaciones del producto que solicitó el cliente;
* Especifica las adecuaciones del producto, y;
* Contiene observaciones para su elaboración.

2. La factura elaborada:

* Indica la fecha de emisión;
* Contiene la descripción de los productos vendidos;
* Especifica la homoclave del RFC del cliente;
* Detalla el nombre y domicilio fiscal del cliente;
* Presenta el IVA desglosado, y;
* Contiene el total de la venta en número y letra.

3. Los anteojos vendidos:

* Contienen los lentes de acuerdo a los requerimientos refractivos indicados en la Rx.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de materiales de armazones	Aplicación
2. Adaptación de progresivos	Comprensión

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Perseverancia: La manera en que ofrece diferentes productos ópticos adicionales al cliente después de concretar la venta.

GLOSARIO

1.	Ángulo pantoscópico:	Es la inclinación que debe de tener un armazón con respecto al plano facial.
2.	Adecuaciones del producto:	Puede ser la distancia interpupilar, graduación, alturas de centros ópticos y diseño del lente.
3.	Plaquetas:	También se le llama puente anatómico.

Anexo 1: EC0054

Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
26 de marzo de 2013	**5 años**

La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
26 de marzo de 2018	**5 años**