I.- Datos Generales

Código: NUOPT006.01

Título: Supervisión de puntos de venta de productos ópticos

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que supervisan puntos de venta de productos ópticos cuyos resultados de competencia incluyen supervisar al personal, instalaciones y equipos de las ópticas, las ventas y la administración de las mismas y asesorar en la atención al cliente.

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

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Sector Óptico

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24/02/2009

Fecha de publicación en el D.O.F:

09/06/2009

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

Supervisores de comercio

Ocupaciones:

Supervisor de Vendedores

Supervisor de Ventas

Continúa en la siguiente página...

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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral

- Ofta-lent de México, S.A. de C.V.
- Cristal y Plástico de México, S.A. de C.V.
- Especialistas Ópticos, S.A. de C.V.
- Berdico, S.A. de C.V.
- Coppel S.A. de C.V.
- Colsa, Consorcio Óptico, S. A de C.V.

Continúa en la siguiente página...

II.- Perfil de la NTCL

Unidad	Elemento 1 de 3	Elemento 2 de 3	Elemento 3 de 3
Supervisión de puntos de venta de productos ópticos	- Supervisar al personal, instalaciones y equipos de la óptica	- Supervisar la administración de la óptica	- Asesorar al personal en la atención al cliente en la óptica

Continúa en la siguiente página...

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

Código:	Unidad:
NUOPT006.01	Supervisión de puntos de venta de productos ópticos

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0209	Supervisar al personal, instalaciones y equipos de la óptica

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la presentación del personal operativo:

* Revisando que el personal operativo presente una imagen pulcra y el uniforme de acuerdo con lo determinado por la empresa;
* Comprobando que el personal operativo porte sus herramientas de trabajo, y;
* Revisando que el personal operativo cumpla con los lineamientos de puntualidad y asistencia determinados por la empresa.

2. Supervisa el funcionamiento de las instalaciones de la óptica:

* Comprobando que los contactos, lámparas, iluminación, apagadores, vitrinas y elementos de seguridad estén libres de defectos físicos y daños, y;
* Registrando los defectos físicos y daños encontrados durante la verificación en el formato determinado por la empresa.

3. Supervisa el funcionamiento de los equipos ópticos:

* Realizando pruebas de ajuste y funcionamiento a los equipos ópticos de acuerdo con los manuales de uso de cada uno de ellos;
* Revisando que los equipos ópticos cuenten con sus elementos complementarios de acuerdo con lo determinado en sus manuales de uso y que se presenten libres de polvo y basura, y;
* Registrando las fallas y daños encontrados durante la verificación en el formato determinado por la empresa.

4. Revisa la disponibilidad de las herramientas de ajuste:

* Inspeccionado que la cantidad y tipo de herramientas de ajuste correspondan a lo especificado en el inventario de la empresa, y;
* Revisando que cada una de las herramientas de ajuste se encuentren libres de daños físicos y en condiciones de operación.

5. Supervisa la limpieza de las instalaciones de la óptica:

* Corroborando que las instalaciones se encuentren libres de polvo y basura, e;
* Inspeccionado que las instalaciones se presenten libres de aromas ajenos a la operación de la óptica.

6. Revisa la distribución de los equipos ópticos y exhibidores:

* Verificando que los equipos ópticos existentes correspondan a lo especificado en el inventario de la óptica, y;
* Confirmando que los equipos ópticos y exhibidores se encuentren ubicados en el lugar determinado en el diseño de la óptica.

7. Supervisa la presentación de los productos ópticos a la venta:

* Confirmando que cada uno de los productos ópticos se encuentren libres de polvo, huellas digitales en toda su superficie y con fecha de caducidad vigente;
* Corroborando que los productos ópticos se encuentren en el lugar destinado para cada uno de ellos conforme a lo determinado en el diseño de la óptica, y;
* Revisando que la cantidad de productos ópticos a la venta corresponda a lo especificado en el plano grama del inventario de la óptica.

8. Brinda realimentación sobre la presentación del personal operativo de la óptica:

* Especificando verbalmente al personal operativo los aspectos de mejora encontrados en la presentación personal después de la supervisión, y;
* Solicitando al personal operativo que cumpla con los lineamientos determinados por la empresa respecto a la presentación personal.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de la supervisión del personal y del funcionamiento de las instalaciones y equipos de la óptica elaborado:

* Especifica los cumplimientos e incumplimientos de las instalaciones y equipos ópticos encontrados durante la supervisión de la óptica de acuerdo con las lineamientos determinados por la empresa;
* Contiene los acuerdos tomados con el responsable de la óptica para la atención de los incumplimientos de las instalaciones y equipos ópticos encontrados durante la supervisión;
* Incluye la calificación de la óptica de acuerdo con los lineamientos determinados por la empresa;
* Indica fecha de elaboración, nombre y firma de la persona que lo elabora, y
* Contiene la firma del responsable de la óptica.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Principios de supervisión de puntos de venta de productos ópticos.	Comprensión

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de solución al personal operativo de la óptica ante anomalías detectadas durante la supervisión de las instalaciones y equipos de la óptica.
2. Limpieza: La manera en que su presentación personal es pulcra.

GLOSARIO

1. Calificación de la óptica: Rubro que especifica el resultado de la evaluación/supervisión de la óptica.
2. Elementos complementarios: Conjunto de objetos que forman parte de algunos equipos ópticos y que se requieren para su óptimo funcionamiento.
3. Elementos de seguridad: Hace referencia a los mecanismos que sirven para salvaguardar los equipos y productos de la óptica: cerraduras, candados, alarmas y puertas.
4. Equipos ópticos: Conjunto de artículos que son utilizados en la óptica para realizar el examen de refracción tales como: phoroptor, caja de pruebas, lensómetro, armazón de pruebas, retinoscopio, oftalmoscopio, keratómetro, autorefractómetro, proyector de imágenes, cartilla de Snell, pupilómetro, etc.
5. Herramientas de ajuste: Utensilios para el ajuste de los equipos ópticos que incluyen: pinzas, desarmadores, tuerqueros y tina de ajuste.
6. Herramientas de trabajo: Son los artículos que debe portar el personal operativo de la óptica: pluma, lámpara de bolsillo, regla de distancia interpupilar y marcador de progresivos.
7. Planograma: Documento que especifica el lugar en el que deben exhibirse los productos ópticos en la óptica de acuerdo con el estándar de la empresa.
8. Productos ópticos para la venta: Todos aquellos artículos 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
2 de 3	E0210	Supervisar la administración de la óptica

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa el contenido del reporte diario de ventas de la óptica:

* Revisando que el reporte incluya el monto total de venta del día;
* Corroborando que el reporte contenga la cantidad de productos ópticos vendidos durante el día por tipo y marca de acuerdo con lo especificado en las notas de venta;
* Inspeccionando que el reporte especifique la venta individual de las personas que laboran en la óptica;
* Comprobando que el reporte contenga el monto de cancelaciones de venta de la óptica de acuerdo con las facturas/notas de venta canceladas, y;
* Confirmando que el reporte especifique la meta de venta establecida para la óptica.

2. Supervisa la elaboración de las facturas de venta de productos ópticos:

* Corroborando que las facturas de venta incluyan nombre completo, Registro Federal de Contribuyentes y domicilio fiscal del cliente;
* Verificando que las facturas de venta detallen el monto, cantidad y descripción de los productos ópticos vendidos;
* Comprobando que las facturas de venta contengan el desglose del Impuesto de Valor Agregado, y;
* Revisando que las facturas de venta cumplan con el número de folio consecutivo y con el formato de la óptica.

3. Revisa la elaboración de las notas de venta de productos ópticos:

* Inspeccionado que las notas de venta incluyan el monto, cantidad y descripción de productos ópticos vendidos durante el día;
* Comprobando que las notas de venta especifiquen el monto que deja a cuenta el cliente, y;
* Verificando que las notas de venta estén de acuerdo con el número de folio consecutivo de las notas y en el formato determinado por la empresa.

4. Supervisa la existencia de los recursos materiales de la óptica:

* Comprobando que la cantidad y tipo de recursos materiales correspondan a la asignación determinada para la óptica, y;
* Corroborando que se cumpla con el inventario mínimo de recursos materiales para la óptica determinado por la empresa.

5. Revisa la elaboración de las órdenes de producción de productos ópticos:

* Comprobando que las órdenes de producción se requisitan de acuerdo con las especificaciones de la óptica;
* Inspeccionando que las órdenes de producción correspondan a lo registrado en la nota de venta de productos ópticos;

* Corroborando que las órdenes de producción incluyan el número de factura/número de nota de venta/remisión;
* Verificando que las órdenes de producción contengan la Rx correspondiente al historial óptico de cada uno de los clientes, y;
* Confirmando que se incluyan la fecha de solicitud y de entrega, nombre del cliente, tipo de material y características de los productos ópticos a elaborar en las órdenes de producción.

6. Supervisa la requisición de recursos materiales para la óptica:

* Revisando que el formato de requisición incluya la fecha de elaboración, nombre y firma del responsable de la óptica;
* Corroborando que en el formato de requisición se especifique la cantidad y descripción del material que se solicita de acuerdo con el inventario mínimo determinado para la óptica, y;
* Revisando que las cantidades de recursos materiales cumplan con los estándares de solicitud de la óptica.

7. Supervisa el contenido del fondo de caja de la óptica:

* Comprobando que contenga el monto total asignado a la óptica/comprobantes de los ingresos y egresos de la óptica autorizados por la empresa, e;
* Inspeccionando que incluya los vales de efectivo autorizados para gastos en proceso.

8. Asesora al personal operativo sobre la organización de los documentos y trabajos terminados de la óptica:

* Informándoles los lineamientos determinados por la empresa para la organización de los mismos;
* Ejemplificándoles la forma y el lugar en que se deben incorporar los documentos y trabajos terminados de acuerdo con los lineamientos determinados por la empresa, y;
* Preguntándoles si tienen alguna duda sobre los lineamientos para la organización de los documentos y trabajos terminados.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El arqueo de ingresos y egresos de la óptica realizado:

* Está de acuerdo con el monto total de venta especificado en el reporte de ventas de la óptica;
* Incluye físicamente el monto total de los ingresos de la óptica/los comprobantes de depósitos bancarios de los ingresos de la óptica/firma del responsable de la recepción de los ingresos de la óptica;
* Incluye el respaldo del reporte de egresos autorizado por el responsable de los mismos, y;
* Contiene el acta administrativa en caso de faltantes/sobrantes en el monto de ingresos de la óptica y en el fondo de caja.

2. El arqueo de productos ópticos pendientes de entrega realizado:

* Contiene los productos ópticos completos de acuerdo con el reporte de ventas, libres de daños físicos y con los materiales de la Rx solicitados, e;
* Incluye los productos ópticos pendientes por reparación de acuerdo con el reporte de ventas de la óptica.

GLOSARIO

1.	Recursos materiales:	Artículos utilizados para la operación de la óptica tales como: papelería, bolígrafos e insumos de limpieza.
2.	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.
3.	Productos ópticos pendientes de entrega:	Refiere a los productos ópticos solicitados por el cliente y que aún se encuentran físicamente en la óptica.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0211	Asesorar al personal en la atención al cliente en la óptica

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa la práctica del examen de refracción:

* Verificando que la persona que realiza el examen de refracción determine los antecedentes del problema visual del cliente, realice pruebas preeliminares del examen de refracción, determine el estado refractivo de los ojos y ofrezca alternativas de solución visual al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio determinado por la óptica, y;
* Registrando los errores/omisiones en que incurre la persona que realiza el examen de refracción.

2. Asesora al personal operativo sobre la práctica del examen de refracción:

* Especificando los errores/omisiones detectadas durante la práctica del examen de refracción con base en el registro de observaciones elaborado durante la supervisión;
* Mencionándoles las acciones que debe realizar para evitar los errores/omisiones;
* Ejemplificando al personal operativo las acciones correctas a realizar para la práctica del examen de refracción, y;
* Corroborando que el personal realice las acciones señaladas conforme a las recomendaciones emitidas.

3. Orienta al personal operativo sobre el manejo del instrumental y equipo óptico:

* Especificando los errores/omisiones que se cometieron en el manejo del instrumental y equipo óptico durante la práctica del examen de refracción;
* Ejemplificando al personal operativo las acciones correctas que debe realizar, y;
* Corroborando que el personal operativo realice las acciones señaladas conforme a las recomendaciones emitidas.

4. Asesora al personal operativo sobre las características y uso de los productos ópticos a la venta:

* Explicándoles las características, el uso y la función de cada uno de los productos ópticos a la venta, y;
* Preguntándoles si comprendieron las características, usos y funciones de cada uno de los productos ópticos a la venta presentados.

5. Asesora al personal operativo sobre la atención al cliente:

* Mencionándoles el protocolo de atención al cliente con el que deben cumplir de acuerdo con lo determinado por la empresa;
* Informándoles las acciones para el manejo de inconformidades y conflictos con el cliente con base en los lineamientos determinados por la empresa, y;
* Resolviendo las dudas que presenten respecto al protocolo de atención y manejo de inconformidades y conflictos con el cliente.

6. Orienta al personal operativo sobre el llenado con el cliente de los formatos para la operación de la óptica:

* Especificándoles que deben solicitar al cliente toda la información que se requiere en cada uno de los formatos de la óptica;
* Sugiriéndoles acciones para obtener la información del cliente solicitada en los formatos, y;
* Resolviendo las dudas que presenten respecto al llenado de cada uno de los formatos determinados por la empresa.

7. Asesora al personal operativo sobre el proceso de venta de productos ópticos:

* Mencionándoles los errores/omisiones detectados durante la supervisión del proceso de venta con el cliente;
* Ejemplificándoles las acciones correctas que deben realizar durante el proceso de venta de productos ópticos con el cliente, y;
* Corroborando que el personal realice las acciones señaladas conforme a las recomendaciones emitidas para la venta de productos ópticos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de supervisión del desempeño del personal de la óptica elaborado:

* Incluye las áreas de oportunidad detectadas durante la supervisión de cada una de las personas que laboran en la óptica;
* Especifica las acciones a realizar para la atención de las áreas de oportunidad detectadas;
* Contiene fecha de elaboración, nombre y firma del supervisor, e;
* Incluye datos de identificación de la óptica supervisada.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que se dirige cordialmente y con respeto al personal operativo de la óptica durante todo el proceso de supervisión.
2.	Tolerancia:	La manera en que escucha atentamente todas las solicitudes y comentarios del personal operativo de la óptica durante la asesoría proporcionada.

GLOSARIO

1.	Cliente:	Se refiere a la persona que acude a un lugar especializado para que le realicen un examen visual. También se le denomina y conoce como paciente, socio y/o usuario.
2.	Formatos para la operación de la óptica:	Conjunto de documentos utilizados para el registro de actividades, solicitudes y trámites realizados en la óptica entre los que se pueden considerar: historial óptico, notas de venta, facturas, órdenes de pedido, reportes de ventas y reportes de requisición de insumos.

Anexo 1: EC0057

Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
09 de Junio de 2014	**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
09 de Junio de 2019	**5 años**