1.- Datos Generales

Código	Título
EC0708	Aplicación de pinturas y recubrimientos en edificaciones residenciales y comerciales

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la aplicación de sistemas en pinturas y recubrimientos en construcciones, utilizando diferentes tipos de materiales, herramientas y equipos.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional, por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia
El presente estándar establece las actividades que se realizan para identificar las especificaciones del servicio a realizar a través de la elaboración de un presupuesto al cliente que, incluye la presentación formal e imagen de la persona como pintor, identificación de necesidades del cliente, evaluación de las áreas a trabajar y presentar la cotización del servicio de aplicación de los sistemas de pinturas y recubrimientos.

También define los sistemas de pinturas a aplicar y la preparación de diferentes tipos de sustratos existentes en la construcción del servicio requerido.

Determina la evaluación de las condiciones de los sustratos existentes, selecciona y ejecuta procedimientos a seguir con el uso de las herramientas y equipos necesarios de acuerdo a las características de uso y aplicación de cada uno de los tipos de sustratos y sistemas de pintura, considera la limpieza del área y materiales durante la jornada basándose para ello, en los boletines técnicos y etiquetas del producto laboral.

También establece la forma de entrega del servicio proporcionado de acuerdo a lo solicitado en la cotización de servicio acordada inicialmente entre el pintor y el cliente.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: 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.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Sherwin Williams

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
8 de julio de 2016	10 de agosto de 2016

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
7135 Pintores de brocha gorda

Ocupaciones asociadas
Pintor de brocha gorda
Maestro albañil, mampostero.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
23 Construcción
Subsector:
238 Trabajos especializados para la construcción
Rama:
2383 Trabajo de acabados en edificaciones
Subrama:
23812 Trabajos de pintura y otros cubrimientos de paredes
Clase:
238320 Trabajos de pintura y otros cubrimientos de paredes

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Cía. Sherwin Williams S.A. de C.V.
- Universidad Tecnológica Fidel Velázquez

Aspectos relevantes de la evaluación:

Detalles de la práctica:	Se sugiere que en la evaluación se consideren los siguientes aspectos: • La evaluación puede realizarse en situaciones reales, cuando las condiciones del servicio lo permitan, cuidando cubrir las condiciones requeridas por los desempeños que se solicitan en cada elemento. • Evaluar en situación simulada con los requerimientos básicos brocha, rodillo y aspersión que se acordarán durante el plan de evaluación. Durante la preparación de los sustratos y aplicación del acabado sobre los primarios el evaluador le indicará al candidato que se realizará con base en los sistemas de pintura en tres sustratos: brocha-madera, rodillo- muro, y aspersión-metal. Para evaluar en estas condiciones simuladas, el Centro de Evaluación o Evaluador Independiente acondicionará el área donde el candidato lo tendrá como área de trabajo y realizar ahí el servicio de aplicación de pinturas y recubrimientos en edificaciones residenciales y comerciales. Este espacio será utilizado para que el candidato presente su cotización previamente elaborada, realizando la protección de áreas, mobiliario y equipo. El espacio debe estar ventilado y acondicionado con mobiliario similar a las obras comerciales más comunes. • Se deberá tener áreas con las superficies / piezas completas de muros / cielos, de tablero de yeso / mampostería; muros / puertas / mobiliario / otra superficie de madera; sustratos de metal a recubrir para realizar la aplicación de sistemas de productos con base en las técnicas de brocha, rodillo y aspersión mencionadas en el punto anterior. Las superficies de muros y cielos tendrán una altura de 1.3 metros máximo. • Contar con un espacio para la aplicación de productos con aspersión. • Portar el equipo de protección personal de ropa de algodón, zapato industrial, guantes para pintar, goggles para pintar/mascarilla. • Cuidar las medidas de seguridad e higiene en el área de trabajo.

Apoyos/Requerimientos:	• Herramientas; brochas, rodillos y equipo de aspersión. • Flexómetro/Metro/cualquier otro instrumento para la medición de superficies. • Cepillos de alambre, cuña, espátulas, lijas, materiales para resanar, pistola, así como removedor de pintura, estopa, solución desoxidante-desengrasante. • Plástico/cartón y cinta de enmascarar para proteger las superficies. • Tener al menos dos sistemas de productos diferentes para cada tipo de superficie. • Materiales de limpieza: desengrasantes/disolventes, escobas, franelas, plásticos. • Disponer de escaleras de mano. • Tanto el candidato como el evaluador deberá contar con equipo de protección personal en condiciones de uso recomendado: zapato industrial con casquillo, ropa de trabajo de algodón, lentes de protección, guantes de látex/neopreno, mascarilla/respirador que corresponda con los materiales a utilizar en las prácticas. • Contar con la hoja de seguridad/boletín técnico de cada producto.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 5:00 horas en campo, totalizando 5:30 horas.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Aplicación de pinturas y recubrimientos en edificaciones residenciales y comerciales

Elemento 1 de 4:

Elaborar la cotización del trabajo a realizar

Elemento 2 de 4:

Preparación de los sustratos a aplicar

Elemento 3 de 4:

Aplicar el acabado sobre los primarios de las superficies

Elemento 4 de 4:

Entregar el servicio realizado

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E2239	Elaborar la cotización del trabajo a realizar

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Identifica las necesidades del cliente:
- Presentándose de manera verbal / Mostrando su identificación oficial/entregando tarjeta de presentación,
- Realizando preguntas sobre el servicio a realizar,
- Verificando visualmente/al tacto las condiciones de los tipos de sustratos a pintar,
- Realizando preguntas sobre el tipo de acabado solicitado, y
- Haciendo preguntas sobre el tiempo para realizar el trabajo.

2. Propone recomendaciones al cliente:
- Planteando alternativas de sistemas de productos de conformidad a las necesidades del cliente destacando los beneficios,
- Orientando al cliente en la elección del color del servicio que solicita utilizando colorámica/elementos de apoyo, y
- Midiendo las áreas totales a pintar con un instrumento graduado /digital.

3. Acuerda con el cliente las características del servicio a realizar:
- Explicando cada uno de los conceptos escritos/anexos en la cotización del servicio, la cantidad/unidades en metros cuadrados, el precio unitario y el total de cada uno de los conceptos,
- Aclarando las dudas presentadas por el cliente,
- Mencionando el monto total del servicio así como la forma de pago,
- Estableciendo fecha de inicio y término del servicio, y
- Explicando sobre los requisitos de acceso al lugar de trabajo/requerimientos de espacio para resguardo de materiales/equipo que determine el cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. La cotización elaborada:
- Contiene nombre, dirección y teléfono del pintor y del cliente, número de cotización y fecha de la realización de cotización,
- Describe cada uno de los conceptos de la cotización del servicio, la cantidad/unidades en metros cuadrados/piezas, el precio unitario, el total de cada uno de los conceptos,
- Especifica las características del trabajo de aplicación, su acabado y color uniforme que tendrá, señalando que se entregará el trabajo sin escurrimientos, sin goteos/ parecido a la muestra aprobada previamente por el cliente,
- Hace mención de la persona cliente/ pintor quien será el responsable de realizar el movimiento de mobiliario/otro artículo que impida el libre tránsito durante el servicio a realizar,
- Incluye un apartado sobre monto total acordado con el cliente del servicio solicitado,

- Especifica la forma de pago,
- Incluye fecha de inicio y término del servicio,
- Incluye observaciones acordadas con el cliente, y
- Contiene la vigencia de la cotización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de sistemas de pinturas y recubrimientos para edificaciones: • Componentes de la pintura: resinas, disolventes, pigmentos. • Tipos de acabado brillante, satinado y mate.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La forma cordial con la que se dirige al cliente durante el proceso de cotización del servicio.

GLOSARIO

1. Área:	Extensión o superficie comprendida dentro de una figura de dos dimensiones expresada en unidades de medida.
2. Cotización:	Documento que contiene los datos del cliente, datos del pintor y describe cada uno de los conceptos de trabajo, sus especificaciones y los precios unitarios y totales de un trabajo a realizar, fecha de inicio y término, vigencia y un espacio para observaciones.
3. Sistemas de productos:	Aplicación de dos productos, el primario que tiene como función principal la adherencia a la superficie y, el acabado que tiene como principal función la protección y/o decoración de la superficie.
4. Tipos de sustrato:	Materiales que componen el área a pintar en muros, cielos, sustratos de metal, maderas, cualquier otro sustrato a recubrir.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E2240	Preparación de los sustratos a aplicar

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Prepara el sustrato muros/cielos, de tablero de yeso/mampostería del servicio solicitado:
   - Comprobando visualmente/ al tacto el estado de la superficie esté libre de grasa/polvo/pintura suelta/ cualquier otro elemento que pudiera ocasionar desprendimiento/otra falla en el recubrimiento,
   - Eliminando cualquier material que ocasione desprendimiento/otra falla en el recubrimiento, usando productos/equipos de limpieza,
   - Comprobando que la superficie esté seca de manera visual/al tacto,
   - Verificando que la superficie esté opaca a la vista, sin presencia de brillo, y
   - Verificando que el sustrato final presente las condiciones recomendadas con base en los boletines técnicos/etiquetas del producto.

2. Prepara el sustrato muros / puertas / mobiliario / otra superficie de madera del servicio solicitado:
   - Comprobando visualmente / al tacto el estado de la superficie esté libre de grasa / polvo / pintura suelta / cualquier otro elemento que pudiera ocasionar desprendimiento/otra falla en el recubrimiento,
   - Eliminando cualquier material que ocasione desprendimiento/otra falla en el recubrimiento, usando productos/equipos de limpieza,
   - Comprobando que la superficie esté seca de manera visual/al tacto,
   - Verificando que la superficie esté opaca a la vista, sin presencia de brillo,
   - Lijando la superficie de madera en dirección de la veta, comenzando con una lija gruesa y cambiándola cada vez con una lija más fina, hasta lograr un acabado terso y libre de astillas, y
   - Verificando que el sustrato final presente las condiciones recomendadas con base en los boletines técnicos/etiquetas del producto.

3. Prepara el sustrato acero al carbón/lámina galvanizada/otra superficie de metal del servicio solicitado:
   - Comprobando visualmente/ al tacto el estado de la superficie esté libre de grasa/polvo/pintura suelta/ cualquier otro elemento que pudiera ocasionar desprendimiento/otra falla en el recubrimiento,
   - Eliminando el óxido usando desengrasantes líquidos/disolventes,
   - Comprobando que la superficie esté seca de manera visual/al tacto,
   - Verificando que la superficie esté opaca a la vista en los metales que por su naturaleza lo permita, y
   - Verificando que el sustrato final presente las condiciones recomendadas con base en los boletines técnicos/etiquetas del producto.

4. Prepara el primario:
   - Abriendo los botes con la herramienta de acuerdo a recomendaciones según la presentación del material,
   - Mezclando los materiales con una pala plana con movimientos cíclicos del fondo del envase hacia afuera hasta obtener un material homogéneo y libre de asentamientos,
   - Reduciendo el material requerido con base en la técnica recomendada,
   - Usando el reductor especificado por el fabricante hasta lograr una consistencia viscosa/fluida para cada herramienta de aplicación brocha, rodillo y aspersión,
   - Mezclando material agregando el diluyente recomendado por el fabricante con una pala plana con movimientos cíclicos del fondo del envase hacia afuera hasta obtener un material homogéneo y libre de asentamientos, y
   - Quitando grumos/natas existentes con filtros recomendados por el fabricante cuando se aplique por aspersión.

5. Aplica el primario en madera con brocha:
   - Mojando la brocha con agua/disolvente del producto y sacudiendo el exceso de acuerdo a las recomendaciones del fabricante,
   - Sosteniendo la brocha cerca de la base para tener control de la aplicación con base en la técnica recomendada,
   - Sumergiendo la brocha en la pintura hasta un tercio del largo de las cerdas sin desperdiciar material,
   - Eliminando el exceso de pintura,

- Golpeando la brocha en el borde de la lata/contenedor con base en la técnica recomendada,
- Aplicando el primario con las puntas de las cerdas contra la superficie con base en la técnica recomendada,
- Flexionando de acuerdo a la técnica recomendada,
- Levantando la brocha cada que se realice un trazo de acuerdo con la técnica recomendada,
- Dando trazos cortos, verticales/horizontales y paralelos sin regresar sobre la pintura aplicada,
- Alisando la superficie,
- Lavando la brocha con agua/disolventes de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, y
- Almacenando los materiales/equipos en contenedor/anaqueles/lugares establecidos/ con base en las medidas de seguridad e higiene indicadas en las etiquetas/manuales del fabricante.

6. Aplica el primario en muro con rodillo:
   - Humectando la cubierta del rodillo en el disolvente empleado para diluir el producto y exprimiendo para eliminar hilos sueltos y aire,
   - Sumergiéndolo en la pintura y quitando el exceso,
   - Distribuyendo en forma de “N” con trazos sin salpicaduras en un área aproximada de medio metro por medio metro de acuerdo a la técnica recomendada,
   - Alisando con trazos verticales,
   - Lavando el rodillo con agua/disolventes de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, y
   - Almacenando los materiales/equipos en contenedor/anaqueles/lugares establecidos/ con base en las medidas de seguridad e higiene indicadas en las etiquetas/manuales del fabricante.

7. Aplica el primario en metal con aspersión:
   - Verificando las condiciones de operación del equipo de acuerdo a las recomendaciones de uso/material/tipo de disolvente a aplicar,
   - Verificando que la aplicación llega húmeda a la superficie sin escurrimientos,
   - Ensayando/ajustando previamente el patrón de rocío de acuerdo al tamaño de la superficie a recubrir,
   - Manteniendo la pistola perpendicular a la superficie,
   - Moviendo la pistola en forma paralela a la superficie sobre su contorno,
   - Comenzando fuera de la superficie a pintar y terminando igual,
   - Cubriendo la mitad del patrón de rociado anterior haciendo empalmes al 50%,
   - Lavando el equipo de aspersión con agua/disolventes de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, y
   - Almacenando los materiales/equipos en contenedor/anaqueles/lugares establecidos/ con base en las medidas de seguridad e higiene indicadas en las etiquetas/manuales del fabricante.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. Las herramientas y accesorios preparados:
   - Incluyen brocha y rodillo en condiciones de operación,
   - Incluye equipo de aspersión libre de aceite y agua con expulsión de aire uniforme al hacer disparos de prueba, e
   - Incluyen recipientes limpios y palas planas para mezclar los productos.

2. Las superficies con primario aplicado:
- Presentan selladores/primarios con color, acabado y espesor uniforme,
- Se encuentran libres de escurrimientos, grumos, basura, polvo y material extraño,
- Está cubierta en su totalidad con el primario /sellador conforme a lo acordado con el cliente,
- Se encuentran delineadas sin rebases, y
- Corresponden con el tipo de servicio solicitado en la cotización.

3. La zona de servicio protegida:
- Se encuentra despejada, con espacio que permite el libre tránsito para realizar el trabajo,
- Se encuentra libre de cables que obstruyan/dificulten el desplazamiento,
- Se encuentra con el mobiliario y equipo cubiertos con plásticos/ otro material que impida el manchado,
- Presenta equipos eléctricos/electrónicos desconectados con cables resguardados,
- Presenta empapelados los elementos susceptibles de ser manchados de acuerdo al sistema de aplicación a utilizar, y
- Muestra el piso cubierto con material recomendado/plásticos en las zonas en las que se trabaja.

4. El equipo de protección personal utilizado:
- Corresponde con lo indicado en la hoja de seguridad/boletín técnico de cada producto, ropa de algodón, zapato de seguridad, guantes para pintar, googles/mascarilla, y
- Está en condiciones de uso recomendadas por el fabricante.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Condiciones que debe tener toda superficie antes de ser pintada.	Conocimiento
2. Método de preparación de superficies.	Conocimiento
3. Medidas de seguridad e higiene en el trabajo.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que comprueba que el área de trabajo está segura: ventilada, limpia, libre de obstáculos que provoquen algún accidente durante el paso.

GLOSARIO

1. Primario: Producto pigmentado que tiene como función principal la adherencia a la superficie, disminuye porosidad y da un fondeo al acabado, en algunos productos para metal proporcionan protección antioxidante.

2. Sellador: Producto transparente que tiene como función principal la adherencia a la superficie, disminuye porosidad y no da fondeo al acabado.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Prepara el acabado a aplicar:
- Abriendo los botes con la herramienta de acuerdo a recomendaciones según la presentación del material,
- Mezclando los materiales con una pala plana con movimientos cíclicos del fondo del envase hacia afuera hasta obtener un material homogéneo y libre de asentamientos,
- Reduciendo el material requerido con base en la técnica recomendada,
- Usando el reductor especificado por el fabricante hasta llegar a una mezcla viscosa/pegajosa para cada herramienta de aplicación brocha/ cepillo/ aspersión,
- Agregando el diluyente con una pala plana,
- Realizando movimientos cíclicos del fondo del envase hacia afuera hasta obtener un material homogéneo y libre de asentamientos, y
- Eliminando grumos/natas existentes con un tipo de filtro en cada material a utilizar/cuando se aplique por aspersión convencional.

2. Aplica el acabado en madera con brocha:
- Mojando la brocha con agua/disolvente del producto y sacudiendo el exceso de acuerdo a las recomendaciones del fabricante,
- Sosteniendo la brocha cerca de la base para tener control de la aplicación con base en la técnica recomendada,
- Sumergiendo la brocha en la pintura hasta un tercio del largo de las cerdas sin desperdiciar material,
- Eliminando el exceso de pintura,
- Golpeando la brocha en el borde de la lata/contenedor con base en la técnica recomendada,
- Aplicando el acabado con las puntas de las cerdas contra la superficie con base en la técnica recomendada,
- Flexionando de acuerdo a la técnica recomendada,
- Levantando la brocha cada que se realice un trazo de acuerdo con la técnica recomendada,
- Dando trazos cortos, verticales/horizontales y paralelos, sin regresar sobre la pintura aplicada,
- Alisando la superficie,
- Pasando la brocha verticalmente,
- Lavando la brocha con agua/disolventes de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, y
- Almacenando los materiales/equipos en contenedor/anaqueles/lugares establecidos/ con base en las medidas de seguridad e higiene indicadas en las etiquetas/manuales del fabricante.

3. Aplica el acabado en muro con rodillo:
- Humectando la cubierta del rodillo en el disolvente empleado para diluir el producto y exprimiendo para eliminar hilos sueltos y aire,
- Sumergiéndolo en la pintura y quitando el exceso,
- Distribuyendo en forma de “N” con trazos sin salpicaduras en un área aproximada de medio metro por medio metro de acuerdo a la técnica recomendada,
- Alisando con trazos verticales,
- Lavando el rodillo con agua/disolvente de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, y

- Almacenando los materiales/equipos en contenedor/anaqueles/lugares establecidos/ con base en las medidas de seguridad e higiene indicadas en las etiquetas/manuales del fabricante.

4. Aplica el acabado en metal con aspersión:
- Verificado las condiciones de operación del equipo de acuerdo a las recomendaciones de uso/material/tipo de disolvente a aplicar,
- Verifica que la aplicación llega húmeda a la superficie sin escurrimientos,
- Ensayando/ajustando previamente el patrón de rocío de acuerdo al tamaño de la superficie a recubrir,
- Manteniendo la pistola perpendicular a la superficie,
- Moviendo la pistola en forma paralela a la superficie,
- Comenzando fuera de la superficie a pintar y terminando igual,
- Cubriendo la mitad del patrón de rociado anterior haciendo empalmes al 50%,
- Lavando el equipo de aspersión con agua/disolvente de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, y
- Almacenando los materiales / equipos en contenedor / anaqueles / lugares establecidos con base en las medidas de seguridad e higiene indicadas en las etiquetas/manuales del fabricante.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. Las superficies recubiertas con acabado:
- Presentan color, acabado y espesor uniforme,
- Se encuentran libres de escurrimientos, grumos/basura/polvo/material extraño,
- Está cubierta en su totalidad con el acabado conforme a lo acordado con el cliente,
- Se encuentran delineadas sin rebases, y
- Corresponden con el tipo de servicio solicitado en la cotización.

2. El equipo de protección personal:
- Corresponde con lo indicado en la hoja de seguridad/boletín técnico de cada producto, ropa de algodón, zapato de seguridad, guantes para pintar, googles / mascarilla, y
- Está en condiciones de uso recomendadas por el fabricante.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Problemas comunes en los reductores y por añadir materiales extraños a la pintura	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que comprueba que el área de trabajo está ventilada.

GLOSARIO

1. Acabado: Nivel de brillo que presenta un producto al secar, puede ser brillante, semi brillante, satinado, semi mate y mate.

2. Aspersión: Equipo conformado por una pistola para aplicar diversos productos por una manguera y filtro.

3. Empalme: Considerada un área en la que se superponen dos capas en la aplicación de un producto.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E2242	Entregar el servicio realizado

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Concluye el servicio:
   - Retirando los elementos utilizados en el enmascaramiento de áreas y materiales de protección del mobiliario,
   - Reacomodando el mobiliario del servicio en su ubicación inicial/donde se encontraba antes de iniciar el trabajo, y
   - Corroborando con el cliente de manera verbal/escrita que el servicio haya cumplido con lo especificado en la cotización.

2. Realiza una entrevista de cierre con el cliente:
   - Haciendo un recorrido en compañía del cliente, cotejando la cotización contra el servicio realizado,
   - Informando al cliente que los conceptos se han cumplido de acuerdo con la cotización del servicio,
   - Respondiendo a preguntas/dudas del cliente, y
   - Ofreciendo nuevos servicios de mantenimiento de la propiedad/pidiendo lo recomiende con otros posibles clientes.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige cordialmente con el cliente durante el proceso de entrega del trabajo.

2. Limpieza: La manera como las áreas donde se trabajó es entregada al cliente con base a la presentación e imagen de acuerdo a lo especificado en la cotización.