I.- Datos Generales

Código	Titulo
EC1020	Prestación del servicio de hotelería con orientación a la sostenibilidad.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan operaciones de hotelería en las áreas de habitaciones, lavandería, recepción y promoción de ventas, incorporando prácticas de desarrollo sostenible.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares 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 estándar describe las funciones relevantes y críticas en la operación de un hotel. Abarca la preparación de habitaciones, la limpieza de áreas públicas, el servicio de lavandería y ropería, la recepción y atención al huésped, la venta y promoción del servicio. En cada momento se considera la normatividad vigente, las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como aspectos de cuidado ambiental. Se incluye la generación de propuestas y acciones de mejora en cada uno de las áreas. Un aspecto central en el estándar es la atención al cliente y la intención de superar sus expectativas, para convertir la estancia en el hotel en una experiencia donde se siente bienvenido y atendido en sus necesidades. La retroalimentación con el cliente aparece como un aspecto critico a lo largo del estándar.

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:
De la Subsecretaría de Educación Media Superior

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
18 de mayo de 2018	28 de junio de 2018
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	

5 años

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

Grupo unitario
9622. Recamaristas y camaristas
9623. Mozos de hotel y restaurante
9641. Lavanderos en establecimientos
9642. Planchadores y tintoreros en establecimientos
3211. Recepcionistas y trabajadores que brindan información de forma personal

Ocupaciones asociadas

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Recepcionista de hotel

Operador de medios sociales de la empresa

Promotor de ventas en medios sociales

Operador de ropería del hotel

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

Sector:

72. Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.
Subsector:

721. Servicios de alojamiento temporal
Rama:

7211. Hoteles, moteles y similares

Subrama:

72111. Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino
Clase:

721111. Hoteles con otros servicios integrados
721112. Hoteles sin otros servicios integrados
721113. Moteles

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

- Cámara Mexicano - Alemana de Comercio e Industria, A.C / CAMEXA
- Tecnológico Nacional de México. Sede Bahía de Banderas / ITBB
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica 311, Bahía de Banderas/ CONALEP

- Sindicato de Trabajadores de la Industria Gastronómica, Hotelera, Similares y Conexos del Estado de Nayarit, Sección 42 C.T.M.
- Grupo Vidanta
- Hotel Samba
- Hotel Hilton, Puerto Vallarta
- Condominios Mayan

Estándares relacionados

- EC0620 Coordinación de las operaciones de restaurantes PYME publicado en el D.O.F. el 08/09/2015
- EC0128 Preparación y servicio de bebidas publicado en el D.O.F. el 25/08/2011
- EC0127 Preparación de alimentos publicado en el D.O.F. el 25/08/2011
- EC0081 Manejo higiénico de los alimentos publicado en el D.O.F. el 03/11/2010
- EC0038 Atención a comensales publicado en el D.O.F. el 14/12/2007
- EC0612 Aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo publicado en el D.O.F. el 08/09/2015

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Es necesario contar como mínimo con el siguiente equipo de para poder poner en práctica este EC: Suministros de limpieza para la habitación de un hotel (Papel, bolsas de basura, químicos de limpieza, limpiadores, escoba); suministros de limpieza para un área pública (Escoba, recogedor, químicos de limpieza, bolsas de basura); insumos y equipo para el lavado industrial (químicos para el lavado de ropa); equipo de protección personal (Faja, cofia, cubrebocas-guantes, mandil, casco con protección para los ojos, botas); bitácora de blancos; bitácora de recepción; lista de llegadas/salidas de huéspedes; tarjetas de registro, llaves, brazalete/tarjetas/sobre de bienvenida; registro de uso de químicos del área.

Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en gabinete y 4 horas en campo, totalizando 8 horas

Referencias de Información

- Hospitality team member apprenticeship standard. www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/499730/Hospitality_Team_Member_Apprenticeship_Standard.pdf

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Prestación del servicio de hotelería con orientación a la sostenibilidad.

Elemento 1 de 4

Preparar habitaciones y áreas públicas de un hotel.

Elemento 2 de 4

Operar el servicio de lavandería en un hotel.

Elemento 3 de 4

Prestar el servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.

Elemento 4 de 4

Realizar la promoción del servicio de alojamiento.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3201	Preparar habitaciones y áreas públicas de un hotel.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara habitaciones para alojamiento temporal:
   - Portando el uniforme/equipo de protección personal de acuerdo al procedimiento del hotel/normatividad vigente,
   - Participando en las reuniones diarias de monitoreo del cumplimiento de los objetivos/actividades,
   - Recibiendo el reporte/llaves de habitaciones/requerimientos especiales por hacer con el estatus de cada habitación,
   - Identificando los factores de riesgo en su área de trabajo en un recorrido de observación y preguntas al personal,
   - Preparando el carrito de limpieza con los suministros/material/equipo de limpieza de acuerdo al procedimiento del hotel antes de comenzar la operación y de acuerdo al reporte del estatus de las habitaciones,
   - Identificando la ubicación de la habitación, áreas del hotel y responsables de área en el registro,
   - Corroborando el estatus de la habitación en el registro,
   - Reportando al jefe superior inmediato/recepción el estatus del cuarto de acuerdo al procedimiento del hotel,
   - Realizando la ventilación/iluminación de acuerdo al procedimiento del hotel,
   - Reportando objetos de valor/olvidados de acuerdo al procedimiento del hotel,
   - Reportando anomalías/quejas/aniversarios del huésped al jefe superior inmediato,
   - Ejecutando la secuencia de limpieza de acuerdo al procedimiento del hotel/requerimientos especiales del cliente,
   - Aplicando las medidas medioambientales de separación de desechos y ropa sucia durante la limpieza de la habitación,
   - Depositando ropa sucia y desechos en las áreas asignadas por el hotel,

2. Realiza la limpieza de las áreas públicas del hotel:
   - Portando el uniforme/equipo de protección personal de acuerdo al estándar del hotel/normatividad vigente,
   - Participando en las reuniones diarias de monitoreo del cumplimiento de los objetivos/actividades,
   - Identificando la ubicación de las áreas públicas/hidratación y responsables de área/turno,
   - Recibiendo la asignación de tareas de acuerdo al área de trabajo/condiciones climáticas/turno,
   - Identificando los químicos de acuerdo al área de aplicación,
   - Preparando el carro de áreas públicas con los suministros/material/equipo de limpieza antes de comenzar la operación de acuerdo al reporte,
   - Organizando las tareas de acuerdo a las prioridades del turno,
   - Identificando los factores de riesgo en su área de trabajo, en un recorrido de observación y preguntas al personal~~,~~

- Aplicando las normas de seguridad/señalética de acuerdo a la actividad a realizar,
- Ejecutando la secuencia de limpieza de acuerdo a los tiempos establecidos por el procedimiento del hotel,
- Aplicando las medidas medioambientales de separación de desechos durante la limpieza de las áreas,
- Depositando los desechos en el lugar asignado por el hotel,
- Registrando en la bitácora las actividades realizadas/pendientes por realizar,
- Dejando su carro de áreas públicas/equipo de trabajo ordenados y limpios en el lugar asignado por el hotel, y
- Solicitando al jefe inmediato superior los resultados de la encuesta de satisfacción del huésped.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta de mejora ambiental de las habitaciones/áreas públicas elaborada:

- Contiene el problema a solucionar de la habitación/área pública,
- Contiene las fechas de la elaboración de la propuesta,
- Describe el plan de acción de la propuesta de mejora a implementar,
- Contiene observaciones de retroalimentación del jefe inmediato superior/gerencia,
- Contiene la factibilidad de la implementación aprobada/no aprobada por el jefe inmediato/gerencia,
- Indica el nombre del responsable de la acción,
- Menciona el periodo de implementación,
- Contiene el indicador de medición del impacto, y
- Contiene nombre y firma del jefe inmediato/gerencia.

2. El Registro de uso de químicos del área/departamento elaborado:

- Indica el periodo de registro,
- Contiene la fecha de uso,
- Indica el área de uso,
- Contiene el nombre de producto,
- Contiene el nombre de la persona que lo utilizó,
- Describe la cantidad utilizada, y
- Contiene el comparativo con el periodo inmediato anterior/estándar establecido por el hotel.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Concepto de Trabajo Decente de la OIT (Organización Internacional del Trabajo)	Conocimiento
2. La importancia del código de ética/comportamiento hacia el servicio de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo.	Aplicación

CONOCIMIENTOS	NIVEL
3. Acciones a seguir para prevenir accidentes por el uso de químicos utilizados en la limpieza de las habitaciones del hotel.	Comprensión
4. Objetivos de la Agenda 2030 de la ONU (Organización de las Naciones Unidas) relacionado con turismo	Conocimiento
5. Buenas prácticas en la gestión de residuos de acuerdo a la NMX –AA-171-SCFI-2014	Conocimiento
6. Seguro de Responsabilidad Civil de la NOM-07-TUR-2002.	Conocimiento
7. Identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas, rombo de seguridad de la NOM- 018- STPS-2015	Conocimiento
8. Equipo de protección personal requerido de acuerdo al tipo de riesgo de la NOM-017-STPS-2008	Conocimiento
9. Significado de las señales de seguridad de la NOM-026-STPS-2008	Conocimiento
10. Colores de seguridad y su significado de la NOM-003-SEGOB-2011	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Orden	La manera en que decide la prioridad de las actividades laborales para garantizar el funcionamiento y limpieza de las áreas.
2.	Responsabilidad:	La manera en que respeta la vida privada/datos personales de los huéspedes siguiendo la política de seguridad del hotel.

GLOSARIO

1.	Anomalías:	Focos fundidos, fallas en electricidad, plomería, fugas de agua.
2.	Áreas públicas:	Recepción, alberca, lobby, estacionamiento, jardines, playa, restaurantes baños públicos, escaleras, elevadores, pasillos, canchas deportivas.
3.	Blancos:	Toalla de baño, toalla de mano, toallas faciales, tapete antiderrapante, tapete de felpa, sábanas, fundas, protector de colchón, inserto de duvet, cobertores, cortinas.

4.	Equipo de Protección Personal	Elementos que incluyen los equipos necesarios para evitar accidentes en el área de trabajo y proteger las partes físicas del trabajador durante un desempeño de tarea.
5.	Factores de riesgo	La existencia de situaciones, elementos, fenómenos, ambiente y acciones que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños a las personas, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento o situación de riesgo.
6.	Requerimientos especiales del cliente:	Discapacidad, VIP, señalamientos por el huésped.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3202	Operar el servicio de lavandería en un hotel

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el proceso de lavandería del hotel:
   - Comprobando que las condiciones de seguridad del área de trabajo cumplan con la normatividad vigente,
   - Participando en las reuniones diarias de monitoreo del cumplimiento de los objetivos/actividades,
   - Planeando sus actividades de acuerdo a la secuencia de operaciones establecidas,
   - Recolectando los blancos a lavar en el shut/centros de consumo/pisos donde se generan los blancos sucios,
   - Clasificando los blancos a lavar en los depósitos de ropa sucia de acuerdo al procedimiento del hotel,
   - Preparando insumos/equipo para lavado industrial de blancos,
   - Reportando anomalías de funcionamiento que presenten los equipos al jefe superior inmediato,
   - Operando los equipos de lavado/secado de acuerdo a la normatividad de seguridad vigente/manual del equipo/procedimiento del hotel,
   - Desgomando blancos nuevos de acuerdo al procedimiento del hotel,
   - Atendiendo lavados especiales de acuerdo a alergias/requerimientos del huésped,
   - Lavando los blancos en las lavadoras con cargas completas de acuerdo al procedimiento del hotel,
   - Secando los blancos lavados con cargas completas de acuerdo al procedimiento del hotel,
   - Doblando blancos de acuerdo al procedimiento del hotel/manuales de equipos,
   - Estibando de acuerdo al procedimiento del hotel/manuales de equipos,
   - Entregando prendas lavadas a área correspondiente de acuerdo al procedimiento del hotel,
   - Registrando en la bitácora la cantidad de blancos entregados,
   - Reportando anomalías/faltantes de inventario/factores de riesgo/ a su jefe inmediato, y
   - Retroalimentando el cumplimiento de entrega de turno con el jefe inmediato.

2. Realiza el proceso de ropería de un hotel:
   - Ubicando el área de trabajo en el hotel,
   - Identificando el tipo de lavado asignado con el día que corresponde,
   - Comprobando que las condiciones de seguridad del área de trabajo cumplan con la normatividad vigente,
   - Participando en las reuniones diarias de monitoreo del cumplimiento de los objetivos/actividades,
   - Planeando sus actividades de acuerdo a la secuencia de entrega establecida,
   - Ejecutando la entrega de blancos de acuerdo al procedimiento/horario establecido por el hotel,
   - Registrando en la bitácora la cantidad de blancos/prendas entregados,
   - Reportando anomalías/faltantes de inventario/factores de riesgo/ a su jefe superior inmediato,
   - Resguardando los objetos perdidos de acuerdo al procedimiento del hotel, y
   - Retroalimentando el cumplimiento de entrega de turno con el jefe inmediato superior.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de manejo de químicos del área:
   - Indica el periodo de registro,
   - Contiene la fecha de uso,
   - Indica el área de uso,
   - Contiene el nombre de producto,
   - Indica el consumo del químico por turno y cantidad lavada,
   - Contiene el comparativo con el periodo inmediato anterior/estándar establecido por el hotel, y
   - Describe anomalías de operación/control de plagas/fallas en la maquinaria/existencia del producto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar cuando se atora una prenda en los equipos de lavado/secado	Aplicación
2. Causas para que una prenda se lave por segunda ocasión.	comprensión
3. Acciones a realizar al dar de baja una prenda.	Aplicación
4. Acciones a realizar con los blancos nuevos.	Aplicación
5. Tipo de manchas y su tratamiento.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Limpieza:	La manera en que aplica las normas de higiene durante el turno de trabajo.
2.	Orden:	La manera en que organiza y preserva su área de trabajo durante el turno de trabajo.

GLOSARIO

1.	Equipo:	La lavadora, dobladora automática, tómbola o secadora, amarradora
2.	Equipo de Protección Personal:	Faja, cofia, cubre-boca, guantes, mandil, casco con protección para los ojos, botas.
3.	Reunión Diaria	Junta con el grupo de trabajo donde se tratan de manera breve los temas relevantes para la realización del trabajo.
4.	Tipos de lavado:	Forros, cortinas, almohadas, limpión de cocina, faciales, mantelería, toallas, sábanas.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3203	Prestar el servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende al huésped a su llegada al hotel:
   - Verificando la lista de llegadas/salidas, solicitudes especiales, huéspedes en casa y estatus de fondo fijo de caja en la bitácora de recepción,
   - Comprobando el estatus de reservaciones en el sistema/software del hotel,
   - Preasignando las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad de habitaciones,
   - Preparando las tarjetas de registro, llaves, brazalete/tarjetas/sobre de bienvenida,
   - Ejecutando el check-in en español/inglés de acuerdo a la fraseología y el procedimiento del hotel,
   - Siguiendo el procedimiento de confidencialidad de datos personales de acuerdo a la normatividad vigente/procedimiento del hotel,
   - Interactuando con el huésped para identificar sus necesidades/expectativas,
   - Comunicando las medidas medioambientales que se aplican en el hotel, y
   - Coordinando la entrega de la habitación con las áreas correspondientes.

2. Presta servicio de atención al huésped durante su estancia en el hotel:
   - Atendiendo las solicitudes/necesidades/quejas del huésped conforme al procedimiento del hotel,
   - Cambiando las divisas de acuerdo a las políticas del hotel,

- Proporcionando información sobre los atractivos del hotel/los atractivos del destino turístico,
- Dando seguimiento a la solución de solicitudes/necesidades/quejas del huésped conforme al procedimiento del hotel,
- Actualizando los cargos correspondientes a servicios complementarios durante su estancia,
- Verificando el grado de satisfacción del cliente durante su estancia,
- Realizando el check-out en español/inglés de acuerdo a la fraseología y el procedimiento del hotel, y
- Informando la salida del huésped con las áreas correspondientes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El arqueo de caja elaborado:
   - Incluye los comprobantes y vales de gastos autorizados,
   - Contiene la cantidad de dinero recibida al inicio del turno y el dinero recibido por los servicios prestados durante el turno,
   - Contiene la cantidad de dinero en existencia al final del turno,
   - Incluye la relación del efectivo/cheques/vales/comprobantes recibido contra lo que se encuentra físicamente en caja al final del turno, e
   - Incluye el nombre responsable, hora, fecha y firma.

2. La factura de los servicios prestados por el hotel elaborado:
   - 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.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Productos, servicios e infraestructura del hotel con base en el Sistema de Clasificación Hotelera Mexicana, de la Secretaría del Turismo.	Conocimiento
2. Políticas medioambientales en las que los huéspedes pueden colaborar de acuerdo al modelo Green Jobs de la Organización Internacional del Trabajo.	Comprensión
3. Protección de datos personales.	Comprensión
4. Evaluación de riesgos y brigadas de protección civil.	Comprensión
5. El proceso de Check in con base en el ECO045 Prestación de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.	Aplicación
6. Acciones a realizar en caso de emergencia.	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
7. Elementos de salida del huésped con base en el EC0045 Prestación de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que recibe y se dirige al huésped.
2. Iniciativa:	La manera en que se comunica claramente con el cliente, haciendo las preguntas relevantes para conocer sus necesidades. Demostrar actitud entusiasta y positiva para promover un servicio de excelencia.

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. Check in	Es el registro de entrada del huésped
3. Check out	También conocido como registro de la salida del huésped
4. Sistema/ software de reservaciones:	Refiere al mecanismo en donde se registran y controlan todos los movimientos financieros, de servicios, entre otros, del área de recepción.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E3204	Realizar la promoción del servicio de alojamiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la reservación de alojamiento temporal de un cliente:
   - Identificando los servicios y productos que ofrece el hotel,
   - Identificando los atractivos/servicios turísticos del destino donde se encuentra el hotel,
   - Identificando las políticas de reservación individual y grupal,
   - Identificando las metas de venta de acuerdo a la temporada/eventos,
   - Informando en español/inglés de manera precisa los servicios a prestar al cliente de acuerdo a sus necesidades/requerimientos,
   - Aplicando los lineamientos en materia de confidencialidad de los datos personales del cliente,
   - Registrando en el sistema manual/digital una solicitud de reservación individual/grupal de acuerdo al procedimiento del hotel y las necesidades del cliente,
   - Dirigiendo las reservaciones hacia el cumplimiento de las metas de venta del hotel,

- Atendiendo solicitudes de reservación de servicios adicionales del cliente,
- Aplicando cambios/cancelaciones de las reservaciones,
- Dando seguimiento a la confirmación de la reservación,
- Comunicando el estatus de las reservaciones a los departamentos que corresponda de acuerdo al procedimiento del hotel, y
- Reportando al jefe inmediato superior riesgo situaciones de sobreventa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El proyecto de mejora de promoción del hotel elaborado:
   - Explica cómo el hotel se ubica en el sector turismo del destino,
   - Realiza el diagnóstico del problema/desafío/oportunidad identificado,
   - Plantea los propósitos y objetivos del proyecto,
   - Describe las mejoras medibles y beneficios para la organización,
   - Describe el plan de acción,
   - Menciona los costos asociados de las mejoras propuestas,
   - Explica el impacto de las mejoras en la experiencia de los clientes/desempeño del hotel, y
   - Muestra las fuentes de información usadas en la investigación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Estrategias de venta.	Comprensión
2. Acciones a realizar con un cliente insatisfecho.	Comprensión
3. Obligaciones de los hoteles de proporcionar información adecuada y clara sobre los diferentes productos y/o servicios a sus huéspedes (consumidores) de la Ley Federal de Protección al Consumidor (PROFECO).	Conocimiento
4. Acciones a realizar para lograr una comunicación efectiva	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que busca oportunidades para crear una experiencia excepcional para el cliente.
2. Responsabilidad: La manera reservada en que hace uso de los datos personales

GLOSARIO

1. Comunicación efectiva: Forma de comunicación que logra transmitir el mensaje de manera clara y entendible, sin que genere confusión o dudas.