

# Portafolio de Evidencias

Nombre del Candidato:

Estándar de Competencia: EC0254 Venta de productos y servicios vía telefónica.

Nombre del Evaluador:

Fecha:

**Sistema Nacional de Competencia en la operación de la Evaluación y Certificación**

Formato de Atención a Usuarios.

Folio: de Año \_\_\_\_\_

Medio de Contacto	Presencial		Telefónico	
	E-Mail		Otro (Escriba el medio)	
Lugar			Fecha	

DATOS GENERALES DEL USUARIO			
NOMBRE			
	Apellidos Paterno, Materno y Nombre (s)		
Domicilio			
	(Calle; numero exterior y en su caso número interior)		
Colonia		Código Postal	
Delegación o Municipio		Estado	
Ciudad		Fax	
Teléfonos (s) Incluyendo Clave Lada		E-Mail	
EC o área de interés			
Nombre y firma del usuario (Solo para atención presencial)		Nombre y firma de la persona que atendió al usuario.	

**Estimado usuario**, le agradeceremos que conteste el siguiente cuestionario para mejorar nuestro servicio. Tache la opción que defina la forma en que recibió la atención.

¿Cómo califica la atención que se le ha dado? (tiempo en que fue atendido y utilidad de la información que se le proporcionó)	Bueno	Regular	Malo
Considera que el tiempo de atención fue el adecuado (Tiempo que duró la explicación y aclaración de dudas)	Bueno	Regular	Malo
¿Considera que se le dio un trato amable? (La persona le saludó, le trató con respeto y cordialidad)	Bueno	Regular	Malo
La persona que le brindó la atención ¿Le dio la confianza necesaria para satisfacer todas sus dudas respecto al proceso de evaluación-certificación?	Bueno	Regular	Malo
¿Para dirigirse a usted la persona que lo atendió utilizó palabras y términos que le facilitaron comprender lo que estaba explicando?	Bueno	Regular	Malo

# Índice

## 1. Datos del Candidato.

- ✓ Ficha de Referencia del Candidato
- ✓ Diagnóstico del candidato.

## 2. Recopilación de Evidencias.

- ✓ Plan de Evaluación Acordado con el Candidato
- ✓ Instrumento de Evaluación Aplicado al Candidato (únicamente en el caso de que los resultados hayan sido registrados en el IEC impreso)
- ✓ Evidencias complementarias (si y solo si el IEC lo establece como requerimiento adicional: fotografías, videos, documentos, etc.).
- ✓ Evidencia histórica y reporte de comprobación correspondiente (aplica si y solo si para la emisión del juicio de competencia se tomó como referente evidencia histórica).

## 3. Cierre de la Evaluación.

- ✓ Cédula de Evaluación del Candidato
- ✓ Encuesta de satisfacción del candidato

# 1. Datos del Candidato

## Ficha de Registro del Candidato

<b>Estándar de Competencia:</b>	EC0254 Venta de productos y servicios vía telefónica.	<b>Fecha:</b>	
---------------------------------	---	---------------	--

**Datos Personales:**

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) solicita al candidato la autorización para la publicación de los datos personales a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el capítulo séptimo de las Reglas Generales y criterios para la integración del Sistema Nacional de Competencias, referente al "Registro Nacional de Personas Con Competencias Certificadas" (RENAP)<sup>1</sup> por medio del cual las personas con competencias certificadas, pueden voluntariamente dar a conocer sus datos personales, para facilitar su localización, en caso de que organizaciones sindicales, empresas, sector académico, sector social o público, o alguna otra institución pública o privada, requieran personal con competencias certificadas en determinada función individual;

SI ( ) NO ( ) doy mi consentimiento al CONOCER para que, en términos del artículo 21<sup>2</sup> de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, difunda, distribuya y publique la información contenida en el documento que se inscribe, para los propósitos del RENAP. Lo anterior, sin perjuicio de que estoy enterado de que en términos del artículo 22, fracción III<sup>3</sup> de la misma Ley, no es necesario mi consentimiento respecto de información que se transmita entre sujetos obligados o entre dependencias y entidades, cuando los datos respectivos se utilicen para el ejercicio de facultades propias de los mismos.

<b>Fotografía Digital (Reciente)</b>	<b>Nombre Completo:</b>							
	<b>Lugar de Nacimiento:</b>							
	<b>Nacionalidad:</b>							
	<b>CURP:</b>							
	<b>Género:</b>		<b>Fecha de Nacimiento:</b>					
<b>Domicilio Particular</b>								
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>E-mail</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Teléfono</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Teléfono Celular</b></td> </tr> </table>						<b>E-mail</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Teléfono Celular</b>
	<b>E-mail</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Teléfono Celular</b>					

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

Los datos personales recabados serán protegidos y serán incorporados y tratados en el Sistema de datos personales RENAP con fundamento en las reglas generales y criterios para integración y operación del Sistema Nacional de Competencias y cuya finalidad es integrar una base de datos con información sobre las personas que han obtenido uno o más Certificados de Competencia, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, el cual fue registrado en el Listado de sistemas de Datos Personales ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública ([www.ifai.org.mx](http://www.ifai.org.mx)) y podrán ser transmitidos a sujetos obligados o dependencias y entidades con la finalidad del uso en facultades propias de las mismas. Además de otras transmisiones previstas en Ley. La Unidad Administrativa responsable del Sistema es el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales y la dirección donde el usuario podrá ejercer los derechos de acceso y corrección ante la misma es Av. Barranca del Muerto 275 Col. San José Insurgentes CP. 03900, México D.F. Lo anterior se informa en cumplimiento del Decimoséptimo de los lineamientos de protección de Datos Personales, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2005. El CONOCER deberá informar al Instituto, dentro de los primeros diez días hábiles de enero y julio de cada año, lo siguiente: a) Los sistemas de datos personales, b) Cualquier modificación o cancelación de dichos sistemas+ c) Cualquier transmisión de sistemas de datos personales de conformidad a lo dispuesto por los Lineamientos Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos de protección de Datos Personales.

<sup>1</sup> EL RENAP, tiene como objetivo fundamental integrar una base de datos con información sobre las personas que han obtenido uno o más Certificados de Competencia, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencias.  
<sup>2</sup> Los sujetos obligados no podrán difundir, distribuir o comercializar los datos personales contenidos en los sistemas de información, desarrollados en el ejercicio de sus funciones, salvo que haya mediado el consentimiento expreso, por escrito o por un medio de autenticación similar, de los individuos a que haga referencia la información.  
<sup>3</sup> No se requerirá el consentimiento de los individuos para proporcionar los datos personales en los siguientes casos: III. Cuando se transmitan entre sujetos obligados o entre dependencias y entidades, siempre y cuando los datos se utilicen para el ejercicio de facultades propias de los mismos;



MÉXICO INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL  
CREDENCIAL PARA VOTAR



NOMBRE  
GOMEZ  
VELAZQUEZ  
MARGARITA  
DOMICILIO  
C PITAGORAS 1253 INT. 4  
COL. MORELOS 04800  
CUA. MALPA DE MORELOS, D.F.  
CLAVE DE ELECTOR GMVLMR8007501M100  
GOVM800705MCLMLR01 AÑO DE REGISTRO 2008 02  
ESTADO 09 MUNICIPIO 004 SECCIÓN 0747  
LOCALIDAD VISION 2014 VIGENCIA 2024



*S. L. R.*

COMISARIO EJECUTIVO  
SECCIÓN NACIONAL COFFRE DEL  
INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL

IDMEX1836577170<<0747116375842  
8007057M1812315MEX<02<<12345<7  
GOMEZ<VELAZQUEZ<<MARGARITA<<<<

  
**ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**  
CONSTANCIA DE LA CLAVE ÚNICA  
DE REGISTRO DE POBLACIÓN

 **SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN**

DIRECCIÓN GENERAL DEL  
REGISTRO NACIONAL DE POBLACIÓN  
E IDENTIDAD



**Clave:** 

**Nombre:**

*Soy México*

**Fecha de inscripción   Folio   Entidad de registro**



CURP Certificada: verificada con el Registro Civil

PRESENTE

Ciudad de México, a

El derecho a la identidad está consagrado en nuestra Constitución. En la Secretaría de Gobernación trabajamos todos los días para garantizar que las y los mexicanos gocen de este derecho plenamente; y de esta forma puedan acceder de manera más sencilla a trámites y servicios.

Nuestro Objetivo es que el uso y adopción de la Clave Única de Registro de Población (CURP) permita a la población tener una sola llave de acceso a servicios gubernamentales, ser atendida rápidamente y poder realizar trámites desde cualquier computadora con acceso a internet dentro o fuera del país.

Nuestro compromiso es que la identidad de cada persona esté protegida y segura, por ello contamos con los máximos estándares para la protección de los datos personales. En este marco, es importante que verifiques que la información contenida en la constancia anexa sea correcta para contribuir a la construcción de un registro fiel y confiable de la identidad de la población.

Agradezco tu participación.

**Diagnóstico EC0254**

Nombre del candidato:		Fecha:	
-----------------------	--	--------	--

Estándar de Competencia	EC0254 - Venta de productos y servicios vía telefónica.
-------------------------	---

Introducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>El objetivo del diagnóstico es identificar las posibilidades de éxito que se tiene para someterse a un proceso de evaluación en relación con los requerimientos señalados en el Estándar de Competencia.</li> </ul>
Instrucciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conteste todos los reactivos.</li> <li>Subraye la respuesta que considera correcta</li> </ul>

**1. ¿Qué es sondear? ...**

- a) Realizar preguntas para detectar las necesidades del cliente
- b) Escuchar al cliente

**2. ¿Cómo identificas las señales de compra de un cliente?**

- a) Debatendo las objeciones del cliente
- b) Cuando el cliente realiza preguntas del servicio o producto

**3. ¿Cómo defines a un cliente amigable?**

- a) Agradables y simpático
- b) Distruido, no pone atención

**4. ¿Cómo defines a un cliente impaciente?**

- a) Poco tolerante y exigente con su tiempo
- b) Sensible

**5. ¿Qué es la escucha activa?**

- a) Oír al cliente
- b) Contestar acertadamente lo que el cliente me pregunta

Conclusión	<p>Para tomar una decisión acerca de ingresar a un proceso de evaluación con fines de certificación, tome en cuenta las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si cuenta con 3 o más respuestas CORRECTAS, se recomienda que solicite su proceso de evaluación.</li> <li>• Si el resultado es menor a 3 respuestas CORRECTAS se recomienda tomar un curso – taller de capacitación y regresar al proceso de evaluación</li> </ul>
------------	---

<b>Resultado:</b>
Respuestas correctas:
Sugerencia Evaluador:
Firma Evaluador:

<b>Decisión</b>
Decisión del candidato:
Firma Candidato:

DOCUMENTO SIN VALIDEZ

# Derechos y Obligaciones

## de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencia



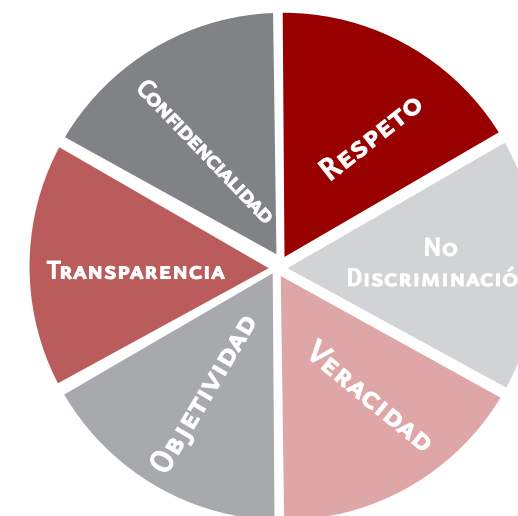
### Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias



Con la finalidad de garantizar tu libre acceso a los procesos de evaluación - certificación y contribuir a la excelencia en la operación y el servicio que se te brinda, hemos elaborado la carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias (empleadores y trabajadores de los sectores productivo, social, educativo y de gobierno).



### Principios



## Tus DERECHOS como Usuario del Sistema Nacional de Competencias son:

- Libre acceso a los Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
- Recibir trato digno y respetuoso, sin importar tu sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Recibir información clara, transparente y detallada, de manera verbal y escrita por la Red CONOCER de Prestadores de Servicio y sobre el Sistema Nacional de Competencias y del proceso de evaluación - certificación.
- Contratar los servicios de evaluación - certificación con la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o con el Organismo Certificador, que tú selecciones.
- Recibir información sobre el costo de capacitación, de evaluación y de certificación con base en el Estándar de Competencia de tu interés inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, de manera clara, detallada y por escrito.
- Que te realicen un diagnóstico con base en el Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia de tu interés.
- Recibir información sobre la capacitación y formación disponible con respecto al Estándar de Competencia de tu interés.
- Realizar el proceso de evaluación de competencias sin que te obliguen o condicionen a recibir un curso de capacitación previo para ello.
- Conocer y acordar tú plan de evaluación con base al Estándar de Competencia de tu interés.
- Recibir retroalimentación verbal y escrita con respecto al proceso de evaluación-certificación y el resultado de la misma.
- Recibir el Certificado de Competencia como consecuencia de haber sido dictaminado "Competente" y haber cubierto la cuota acordada para el trámite y expedición del Certificado.

## Tus OBLIGACIONES como Usuario del Sistema Nacional de Competencias son:

- Tratar con respeto a los profesionales de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios y a los otros Usuarios.
- Respetar las fechas y horarios acordados para el proceso de evaluación, debiendo, en su caso, avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha y horario previstos con objeto de no causar disfunciones en el servicio.
- Entregar la información necesaria y veraz para proceder a la evaluación de tus competencias.
- Entregar oportunamente la documentación solicitada por el Prestador de Servicios.
- Colaborar en el acuerdo del plan de evaluación.
- Realizar las actividades y entregar los productos acordados en el plan de evaluación.
- Atender los lineamientos de seguridad establecidos dentro de las instalaciones del Prestador de Servicios.
- Ejercer tus derechos realizando las quejas y sugerencias, en caso que lo consideres necesario.

### Recuerda...

EJERCER TUS DERECHOS Y CUMPLIR CON TUS OBLIGACIONES ES IMPORTANTE PUES CON ELLO CONTRIBUYES A LA CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS

Si deseas asesoría sobre tus derechos y obligaciones, mayor información o necesitas presentar quejas o sugerencias puedes llamar a nuestro Centro de Atención Telefónica al 01800 288 2666.

**Acuso de recibido Tríptico de derechos y obligaciones.**

**Fecha:  
(Nombre y firma)**



red **conocer**  
de prestadores de servicios

[www.conocer.gob.mx](http://www.conocer.gob.mx)

**Llama al 01 800 288 2666**

## 2. Recopilación de Evidencias

## Plan de Evaluación

<b>Evaluador:</b>	
<b>Centro de Evaluación:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Estándar de Competencia:</b>	EC0254 - Venta de productos y servicios vía telefónica.
<b>Candidato:</b>	

<b>Resultado del Diagnóstico: ____</b>			
<b>Se sugirió capacitación:</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>Procede a evaluación</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

No	Actividades y forma a desarrollar	Técnicas e instrumentos de evaluación	Fecha
<b>ELEMENTO 1</b>			
1	Preparar las herramientas de trabajo.  <b>DESEMPEÑOS</b>  1. Prepara las herramientas de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de iniciar sus labores,</li> <li>• Encendiendo su equipo de cómputo, y</li> <li>• Corroborando que cuenta con las herramientas proporcionadas por la empresa para operar.</li> </ul> <b>ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES</b>  Orden: La manera en que el ejecutivo telefónico establece y/o respeta prioridades y secuencias establecidas por la empresa para la verificación de la disponibilidad de las herramientas de trabajo.	Guía de observación	
2	2. Adquiere el estatus de disponible en el sistema: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dándose de alta en los sistemas proporcionados por la empresa para operar, y</li> <li>• Aplicando el status de disponible en el sistema para comenzar a recibir o realizar llamadas.</li> </ul> <b>ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES</b>	Guía de observación	

## Plan de Evaluación

	Responsabilidad: La manera en que el ejecutivo telefónico realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la empresa y ejecuta oportunamente las tareas para la verificación de la disponibilidad de las herramientas de trabajo.		
3	<b>CONOCIMIENTOS</b> 1. Funcionamiento básico del sistema especializado en atención telefónica.	Cuestionario	
4	2. Funcionamiento básico del hardware crítico para la función del ejecutivo.	Cuestionario	
5	3. Conceptos básicos sobre el uso de un software y/o aplicación para la administración de clientes.	Cuestionario	
<b>ELEMENTO 2</b>			
6	Interactuar con el cliente para la promoción y venta de productos y servicios vía telefónica.  <b>DESEMPEÑOS</b> 1. Interactúa con el cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicando el protocolo de inicio determinado por la empresa o centro de contacto que presta el servicio, y</li> <li>• Utilizando la terminología correspondiente a la campaña, determinada por la empresa o centro de contacto que presta el servicio.</li> </ul> <b>ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES</b>  Orden: La manera en que el ejecutivo telefónico establece y/o respeta prioridades y secuencias en los procedimientos establecidos por la empresa para la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.	Guía de Observación	
7	2. Detecta las necesidades de los clientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizando preguntas que le ayuden a identificar las necesidades del cliente,</li> </ul>	Guía de Observación	

## Plan de Evaluación

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respondiendo las preguntas que el cliente realice con relación a los beneficios del producto o servicio.</li> </ul> <p><b>ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES</b></p> <p>Responsabilidad: La manera en que el ejecutivo telefónico realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos por la empresa y ejecuta oportunamente las tareas orientadas a la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica</p>		
8	<p>3. Brinda información del producto o servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Destacando las ventajas competitivas y beneficios del servicio o producto, y</li> <li>Brindando la información de manera clara y precisa.</li> </ul> <p><b>ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES</b></p> <p>Tolerancia: La manera en que el ejecutivo telefónico muestra disposición para comprender y atender las diferencias con los clientes.</p>	Guía de Observación	
9	<p>4. Maneja objeciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Debatiendo las razones por las cuales el cliente no desea adquirir el producto o servicio, y</li> <li>Aplicando al menos un intento de cierre de ventas durante la llamada.</li> </ul> <p><b>ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES</b></p> <p>Amabilidad: La manera en que el ejecutivo telefónico da un trato cordial a los clientes durante la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.</p>	Guía de Observación	
10	<p>5. Gestiona los datos del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capturando los datos del cliente en el instrumento de trabajo correspondiente,</li> </ul>	Guía de Observación	

## Plan de Evaluación

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificando que los datos del cliente estén completos, de acuerdo a lo solicitado en el instrumento de trabajo correspondiente, y</li> <li>• Verificando que los datos del cliente estén actualizados.</li> </ul> <p><b>ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES</b></p> <p>Perserverancia: La manera en que el ejecutivo telefónico demuestra interés permanente por lograr la promoción y venta de productos y/o servicios vía telefónica.</p>		
11	<p>6. Cierra la llamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofreciendo apoyo para cualquier otro requerimiento,</li> <li>• Agradeciendo al cliente, y</li> <li>• Despidiendo al cliente de acuerdo al protocolo de salida.</li> </ul>	Guía de Observación	
12	<p><b>PRODUCTOS:</b></p> <p>1. Los datos del cliente capturados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contienen la información que proporcionó el cliente, y</li> <li>• Están contenidos en el instrumento de captura proporcionado por la empresa.</li> </ul>	Lista de cotejo	
13	<p>2. La venta realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con la confirmación explícita del cliente por medio de la grabación de la aceptación del cliente o un documento que la avale (factura, orden de compra, folio, etc.),</li> <li>• Está registrada en el instrumento o en la herramienta de trabajo proporcionada por la empresa, y</li> <li>• La venta está validada por el responsable designado por la empresa o centro de contacto.</li> </ul>	Lista de cotejo	
14	<b>CONOCIMIENTOS:</b>	Cuestionario	

## Plan de Evaluación

	1. Principios y características del sondeo.		
15	2. Características de las señales de compra.	Cuestionario	
16	3. Principios y características del manejo de objeciones.	Cuestionario	
17	4. Principios y características del cierre de ventas.	Cuestionario	
18	5. Características de los diferentes tipos de clientes.	Cuestionario	
19	6. Principios y características de la escucha activa.	Cuestionario	
20	7. Principios y características de la etiqueta telefónica.	Cuestionario	
21	8. Características de los productos y servicios ofertados.	Cuestionario	
22	9. Funcionamiento básico del software y/o instrumento de captura para la administración de clientes.	Cuestionario	
23	10. Principios y características en el manejo de situaciones difíciles con los clientes.	Cuestionario	

Requerimientos para el desarrollo de la evaluación	
Cantidad	Requerimiento
	Línea Telefónica con extensión
	Computadora, teclado, pantalla
	Sistema de grabación
	Diadema
	Mascara de captura (Excel, Word, etc.)
	Base de datos
	Guión telefónico
<b>Proporciona el material:</b>	

## Plan de Evaluación

Criterios para obtener juicio de competente	
<b>Primer criterio:</b>	La suma total del peso relativo a los reactivos del IEC que se aplique sea igual o mayor a: <b>92.17</b>
<b>Segundo criterio:</b>	Existe al menos un reactivo cumplido para cada criterio de evaluación, aplica para reactivos de producto, desempeño, actitud / habito / valor.

Acuerdo para el desarrollo de la evaluación		
Lugar	Fecha	Horario

Acuerdo para la presentación de los resultados de la evaluación		
Lugar	Fecha	Horario

**Nota:**

En caso de no concluir el proceso de evaluación en los tiempos establecidos en el plan de evaluación firmado de conformidad, Podrá solicitar reiniciar su proceso de evaluación responsabilizándose de los costos adicionales que esto pueda generar.

Se proporcionó al Candidato información suficiente y detallada respecto a:

- Los desempeños, productos conocimientos a demostrar durante la evaluación, así como los lugares, fechas y horarios en que se realizará.
- Los derechos y obligaciones de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias.
- El lugar y fecha para la entrega del Certificado.
- Los mecanismos de operación y registro de resultados de evaluación en el Sistema Integral de Información (SII).

Nombre del Evaluador

Nombre del Candidato

Estoy de acuerdo

Acuso de recibido copia del Plan de evaluación

Fecha:  
(Nombre y firma)

LÚDICO

I. INFORMACIÓN GENERAL.

Código: IEC para evaluar el EC Venta de productos y servicios vía telefónica  
IEC0254

NOMBRE DEL EVALUADOR:	Fecha de Aplicación:
NOMBRE DEL CANDIDATO:	

**Perfil del EC que se evalúa.**

**Estándar de Competencia:**

Venta de productos y servicios vía telefónica

**Elemento 1 de 2**

Preparar las herramientas de trabajo

**Elemento 2 de 2**

Interactuar con el cliente para la promoción y venta de productos y servicios vía telefónica

Duración estimada de la evaluación:

50 minutos en gabinete y 40 minutos en campo, totalizando 1 hora con 30 minutos.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL CANDIDATO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL EVALUADOR

**II. INTRODUCCIÓN**

DOCUMENTO SIN VALOR

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

LÚDICO

III. INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN DEL IEC

**Para el evaluador:**

- 1.
- 2.
- 3.

- 4.
- 5.

- 6.

- 7.

- 8.

- 9.

- 10.

- 11.

- 12.

- 13.

- 14.

- 15.

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

16.

**Para la calificación del IEC:**

1.

2.

3.

4.

DOCUMENTO SIN VALOR

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

IV. TABLA DE APLICACIÓN DEL IEC

<b>Guía de Observación 1:</b>					
Instrucciones para el evaluador:					
<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Guía de Observación 2:</b>					
Instrucciones para el evaluador:					
<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR



<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

**Guía de Observación 3:**

Instrucciones para el evaluador:

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

**Guía de Observación 4:**

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR



Código del Reactivo	Reactivo	Sí	No	Peso	OBSERVACIONES
---------------------	----------	----	----	------	---------------

**Lista de Cotejo 1:**

Instrucciones para el evaluador:

Código del Reactivo	Reactivo	Sí	No	Peso	OBSERVACIONES

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

Instrucciones para el evaluador:

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

Relacione las columnas

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

Relaciona las columnas con la letra que corresponda

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

Instrucciones para el evaluador:

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
40.1/1-C6E2	Principios y características de la escucha activa.				

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CANDIDATO

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CANDIDATO

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR

<b>Código del Reactivo</b>	<b>Reactivo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Peso</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

**V. INSTRUCCIONES PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LOS PESOS RELATIVOS DE LOS REACTIVOS**

1.

2.

3.

---

---

---

**VI. JUICIO DE COMPETENCIA**

EMISIÓN DEL JUICIO DE COMPETENCIA.

DOCUMENTO SIN VALOR

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

LÚDICO

**ANEXO 1. OBSERVACIONES DEL EVALUADOR**

Código del Reactivo	OBSERVACIONES

DOCUMENTO SIN VALOR

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CANDIDATO

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR





**ANEXO 3. ANEXOS DOCUMENTALES**

Número de Grupo	Nombre del Grupo	

DOCUMENTO SIN VALOR

---

FIRMA DEL CANDIDATO

---

FIRMA DEL EVALUADOR

LÚDICO

# EVIDENCIAS

<b>Instrumento de captura proporcionado por: ESPECIFICAR NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	
Nombre completo	
Edad	
Teléfono	
Correo electrónico	
Ocupación	
Historial de compras	
Canal de comunicación	

<b>Instrumento de captura de ventas proporcionado por: ESPECIFICAR NOMBRE DE LA EMPRESA</b>		
Nombre del cliente:		
Producto adquirido:		
Método de pago:		
Confirmación de compra: (Seleccione con una X el método)	Grabación	Documento (factura, orden de compra, folio, etc.)
Venta validada por:	Nombre y firma del responsable designado	

### 3. Cierre de la Evaluación



## Cédula de Evaluación

<b>Evaluador:</b>	
<b>Centro de Evaluación:</b>	
<b>Candidato:</b>	
<b>Estándar de Competencia:</b>	EC0254 - Venta de productos y servicios vía telefónica.
<b>Fecha:</b>	

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
<b>Mejores prácticas:</b>	Describir
<b>Áreas de oportunidad:</b>	Describir
<b>Criterios de Evaluación que no se cubrieron:</b>	Describir
<b>Recomendaciones:</b>	Describir

JUICIO DE EVALUACIÓN

Evaluador	Candidato
<b>Nombre y Firma</b>	<small>Estoy de acuerdo con el juicio de evaluación y satisfecho con los comentarios emitidos.</small> <b>Nombre y Firma</b>

- Notas:**
- El Juicio de Competencia emitido, está sujeto a la ratificación o rectificación del dictamen emitido por (Razón social o denominación de la ECE u OC).
  - El Candidato pagará el importe establecido para el certificado, sí y solo si su Juicio de Competencia resultara ser competente.

<b>Observaciones:</b>	Uso exclusivo para el Candidato
-----------------------	---------------------------------

LÚDICO

**Acuso de recibido copia de la Cédula de evaluación**  
**Fecha:**  
**(Nombre y firma)**

**Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación- Certificación de Competencia**

**SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE**

<b>Candidato:</b>	
-------------------	--

Conteste las siguientes preguntas marcando con una X la opción que considere adecuada al servicio recibido, conforme a la siguiente escala de evaluación:

 Muy de Acuerdo     
  De Acuerdo     
  Parcialmente en Desacuerdo     
  Totalmente en Desacuerdo

1. ¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, lo realizaron sin costo para usted?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Le proporcionaron la información suficiente y necesaria para iniciar su proceso de evaluación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Durante el proceso de evaluación le dieron trato digno y respetuoso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Le realizaron la evaluación sin que la ECE/OC/CE/EI lo condicionarán a tomar un curso de capacitación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Le presentaron y acordaron con usted el Plan de Evaluación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Recibió retroalimentación de los resultados de su evaluación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿El evaluador atendió todas sus dudas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Le entregaron el certificado de acuerdo al compromiso establecido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Tiene algún otro comentario por externar?

---



---



---

### Verificación Interna del Proceso de Evaluación

<b>Candidato:</b>	
<b>Evaluador y/o Centro:</b>	
<b>Fecha:</b>	

Verifique el proceso de evaluación marcando con una  los criterios descritos:

<b>Integración del portafolio de evidencias:</b>			
1	El índice corresponde al enviado por el CONOCER - Febrero 2018	SÍ	NO
2	Revisión correcta de logotipos e información del CE o EI	SÍ	NO
3	El diagnóstico, Plan de Evaluación, Instrumento de Evaluación, Cédula de Evaluación se encuentran firmados en su totalidad por candidato y evaluador.	SÍ	NO
4	Diagnóstico calificado con tinta negra, sin lápiz, ni espacios en blanco.	SÍ	NO
5	Plan de evaluación calificado con tinta negra, sin lápiz, ni espacios en blanco.	SÍ	NO
6	Verifica las fechas del acuerdo del Plan de Evaluación, desarrollo de la evaluación, evaluación de conocimientos y entrega de resultados corresponden a la notificación enviada y presentada en el SII.	SÍ	NO
<b>Verificación del Instrumento de evaluación</b>			
7	Verifica Sí es el caso el cumplimiento de la aplicación del Instrumento de Evaluación de la Competencia, del ejercicio práctico.	SÍ	NO
8	Verifica la suficiencia de las evidencias recopiladas durante el proceso de la evaluación.	SÍ	NO
9	Verifica la suficiencia de la competencia del candidato en cada uno de los elementos del EC.	SÍ	NO
10	Revisa que el portafolio de evidencias presente todos los registros y la documentación que sustenta el juicio de competencia el cual debe estar ordenado, limpio, sin tachaduras, lápiz o corrector.	SÍ	NO
<b>Productos y entrega</b>			
11	Verifica el cumplimiento de productos conforme al EC	SÍ	NO
12	Asegura el cumplimiento de las verificaciones y revisiones realizadas	SÍ	NO
13	Entrega el <b>"Portafolio de Evidencias"</b> al ECE o al CE conforma a sus lineamientos y en un plazo no mayor a cinco días naturales.	SÍ	NO
14	¿Contiene la firma del EI o Director del CE?	SÍ	NO

**Observaciones:**

---



---

**Nombre y firma del Verificador**

---

**Sistema Nacional de Competencia en la operación de la Evaluación y Certificación**

Cédula de Evaluación del Servicio a usuarios en el Proceso de Evaluación – Certificación

DATOS GENERALES DEL USUARIO		
Nombre y firma del usuario		
	Apellidos Paterno, Materno y Nombre (s)	Firma

Nombre completo del lugar o persona que realizó su evaluación.	
--	--

Medio por el cual contactó a la organización o persona que le realizó la evaluación.	Promoción directa	Por su patrón o su empleador	Trípticos, folletos o carteles	Canalizado por ECE u OC	Otro (Indique cuál en las líneas de abajo)


Marque con un **X** la opción que usted considere adecuada de acuerdo a su opinión. Si alguno de los aspectos a evaluar no aplica escriba **NA** en la columna "Bueno"

Aspecto a calificar	Bueno	Regular	Malo
Trato general del personal que le atendió			
Explicación del proceso evaluación – certificación			
Claridad en el uso del lenguaje			
Transparencia en información sobre costos			
Aclaración de dudas			
Estado de las Instalaciones en las que se evaluó			
Estado del equipo con el que se evaluó			
Proceso de Evaluación de la competencia			
Comunicación general para dar seguimiento a su proceso			
Entrega del certificado (oportunidad)			

<b>Comentarios y/o sugerencias:</b>

Gracias por su tiempo de llenado de este formato, su opinión es valiosa para mejorar nuestro servicio. Si requiere ampliar la información escriba a [contacto@conocer.gob.mx](mailto:contacto@conocer.gob.mx), con gusto le atenderemos.



red **conocer**  
de prestadores de servicios

[www.conocer.gob.mx](http://www.conocer.gob.mx)

Llama al 01 800 288 2666

