

CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES

ACUERDO SO/II-12/10.01,S mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba los Estándares de Competencia que se indican.

H. COMITE TECNICO DEL CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES.

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Segunda Sesión Ordinaria de 2012, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el veinticuatro de mayo de 2012, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/II-12/10.01,S

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 3o. fracción III, 47, 48, 49 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 11 y 47 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, Contrato de Fideicomiso Cláusulas Décimo Séptima y Décimo Quinta, inciso f), 13 fracción II, 16, 19, 20 fracción II, 21, 22, 23, 25, 26 y 27 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de noviembre de 2009, 8 fracción III, 16 fracción II, y 18, fracción VI, 19 fracciones IX, XIII, XXIX, XXVII, XXXII, 30 fracción XI de su Estatuto Orgánico, este H. Comité Técnico aprueba los Estándares de Competencia (EC), que se describen a continuación y cuyo contenido es responsabilidad de la Entidad.

1. Ejecución de sesiones de coaching
2. Facilitación de la información en poder del sujeto obligado
3. Impartición de acciones de capacitación presencial con enfoque incluyente
4. Venta de productos de juegos y sorteos

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0204	Ejecución de sesiones de Coaching

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan servicios de coaching o se desempeñan como coach, preparando las sesiones, facilitando las sesiones al usuario y evaluando los resultados de la sesión.

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 del Estándar de Competencia:

El estándar de competencia Ejecución de sesiones de Coaching contempla las funciones sobre preparar las sesiones considerando metas a alcanzar, temas a tratar, y las herramientas y técnicas que se utilizarán. Facilitar las sesiones, estableciendo relación de confianza, empleando la escucha activa, planteando preguntas que clarifiquen, generen reflexión, descubrimiento y toma de conciencia, generando alternativas de acción y propiciando la retroalimentación. Evaluar sesiones de Coaching conduciendo al cierre de la sesión y mediante la recopilación y documentación de los avances del proceso conforme al estado inicial y los objetivos establecidos para el proceso.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Comité de Normalización de Competencia Laboral de Servicios de Coaching.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

4 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:**Módulo/Grupo Ocupacional:**

No Aplica

Ocupaciones asociadas:

No Aplica

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Coach

Coach Ejecutivo

Coach de Vida

Coach de Equipos

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

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica

Rama:

54161 Servicios de consultoría en administración

Subrama:

541610 Servicios de consultoría en administración

Clase:

541610 Servicios de consultoría en administración

El presente Estándar de Competencia, 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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Coaching Plus, S.C.
- Grupo Competitividad y Talento Empresarial, S.C.
- Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial, S.C. (AMECAP)
- Capithum, S.C.
- Entorno Activo S.A. de C.V.
- Coaching y Desarrollo S.C.
- Gues Consultores, S.C.

- Acertare, S.C.
- Cocrear
- Reencuadre, S.C.
- Del Río Training, S.C.
- ICF Chapter México
- Conecta Coaching
- Asertika, S.C.
- Coachville Chapter México

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	<ul style="list-style-type: none"> • Observar en campo de 3 a 5 sesiones de coaching, considerando la sesión inicial, algunas intermedias y la final, se recomienda que el Coach pida autorización y comente a su coachee cuál es el rol del evaluador en las sesiones en las que esté presente, asimismo que el evaluador permanezca de espaldas al coachee durante el proceso de evaluación.
Apoyos	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio ventilado, iluminado, sillas y/o sillones y privacidad (aula, sala de juntas), suficiente para tres personas.

Duración estimada de la evaluación

- De 3 a 5 horas en campo.
- De 2 a 3 horas de gabinete.

Referencias de Información

- Besser-Siegmund C., y Siegmund, H. (2010) *Coaching Wingwave*. España: RIG
- Echeverría, R. (2008) *Actos lingüísticos Volumen I: La escucha*. Argentina: Granica
- O'Connor, J. y Lages, A. (2005) *Coaching con PNL*. Barcelona: Urano.
- Pibernat, V. (2010) *PNL & Coaching*. España: RIG
- Pierre, A. y Amar, P. (2007) *Guía Práctica del Coaching*. Barcelona: Paidós.
- Whitmore, J. (2003) *Coaching*. Barcelona: Paidós.
- Whitworth, L., Kimsey-Hause, K., Kimsey-Hause, H., Sandahl, P. (2009) *Coaching CoActivo*. España: LID.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:	Elemento 1 de 3
Ejecución de sesiones de Coaching	Preparar sesiones de Coaching
	Elemento 2 de 3
	Facilitar sesiones de Coaching
	Elemento 3 de 3
	Evaluar sesiones de Coaching

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0732	Preparar sesiones de Coaching

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La documentación del proceso revisada:
 - Contiene el nombre, puesto y datos de contacto del coachee,
 - Incluye las metas del proceso y de la sesión,

- Describe las acciones planteadas,
 - Indica los aprendizajes y reflexiones de las últimas sesiones, y
 - Registra los aprendizajes y reflexiones de tareas acordadas.
1. Al inicio de la segunda y siguientes sesiones, la estrategia de la sesión documentada:
 - Contiene los temas revisados en la sesión previa,
 - Contiene los posibles temas a tratar durante la sesión, e
 - Incluye las herramientas de acuerdo a la sesión a realizar.

La persona es competente cuando posee los siguientes

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. El contenido del contrato del proceso de coaching. | Conocimiento |
| 2. Las características de la meta en el proceso o sesión de coaching. | Conocimiento |
| 3. La identificación del aprendizaje en el coachee. | Comprensión |
| 4. La finalidad de la tarea en el proceso de coaching. | Conocimiento |
| 5. Características y finalidad de las herramientas en coaching. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HABITOS / VALORES

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Orden | La manera en que la documentación preparada, está estructurada de acuerdo a las necesidades de la sesión conforme a las metas y retos planteados. |
| 2. Responsabilidad | La manera en que selecciona la información específica para la sesión de coaching de acuerdo a las metas y retos planteados. |

GLOSARIO

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Situación de Crisis: | Es aquella condición excepcional que manifiesta el coachee en la sesión y que disminuye drásticamente su funcionamiento emocional /físico/mental. |
| 2. Planear sesiones: | Actividades que realiza el coach previas a la reunión con el coachee. |
| 3. Coach: | Se refiere a la persona que brinda el servicio y conduce las sesiones de coaching. |
| 4. Coachee: | Se refiere al cliente o usuario final que recibe directamente las sesiones de coaching. |
| 5. Herramientas en Coaching: | Se refiere a los diversos recursos tales como técnicas, ejercicios, dinámicas, formularios, etc., que emplea el coach en función de la escuela, corriente, programa o tipos de coaching que aplica. |

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0733	Facilitar sesiones de Coaching

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Demuestra conducta ética:
 - Entregando a su cliente el código de ética bajo el cual rige su práctica,
 - Conversando al menos 5 puntos del código de ética en la sesión inicial y respondiendo a cualquier pregunta que el cliente tenga sobre éste en cualquier momento, y
 - Mostrando al coachee las credenciales que avalen su experiencia como Coach.

2. Mantiene presencia plena:
 - Eliminando distracciones externas y/o ignorando ruido ajeno a la sesión,
 - Brindando atención y concentración completa al coachee durante la sesión,
 - Reflejando lenguaje verbal y no verbal en sintonía con el coachee,
 - Utilizando el humor apropiado para generar energía,
 - Cambiando de enfoque con confianza y experimentando nuevas posibilidades en su propia acción, y
 - Acompañando al coachee en la manifestación de sus emociones.
3. Establece relación de confianza con el coachee:
 - Utilizando las técnicas de rapport,
 - Verbalizando el interés por el bienestar y desarrollo del coachee,
 - Expresando con congruencia su intervención,
 - Estableciendo acuerdos claros y cumpliendo lo pactado,
 - Pidiendo permiso al coachee para explorar un área nueva,
 - Respetando las ideas y la forma de ser del coachee,
 - Ofreciendo mantener confidencialidad y apoyo durante todo el proceso, y
 - Prestando apoyo permanente al coachee en la promoción de su aprendizaje.
4. Escucha activamente al coachee:
 - Manteniendo contacto visual,
 - Reflejando verbalmente entendimiento de lo expresado, explícita o implícitamente, sin establecer juicios,
 - Respetando sus prioridades, sin imponer su propio punto de vista,
 - Parafraseando lo expresado,
 - Resumiendo la conversación,
 - Integrando ideas y sugerencias del coachee,
 - Ayudando a concretar su discurso,
 - Permitiendo completar el discurso del coachee, e
 - Indagando las percepciones y premisas del coachee.
5. Elabora preguntas que clarifican la información:
 - Acordando con el coachee los objetivos del proceso,
 - Identificando la brecha entre lo que quiere lograr y lo que está sucediendo,
 - Revisando las acciones realizadas, y
 - Revisando los avances.
6. Elabora preguntas que generan reflexión, descubrimiento y toma de conciencia:
 - Basándose en lo escuchado,
 - Explorando creencias,
 - Explorando valores,
 - Explorando diálogo interno,
 - Indagando los paradigmas que mantiene el coachee,
 - Apoyando al coachee a reconocer situaciones y puntos de vista diferentes (distinciones), y
 - Siguiendo el contenido de la información enfocada en el objetivo de la sesión.
7. Acompaña al coachee en la generación de alternativas de acción:
 - Estableciendo tareas que promuevan la experimentación activa,
 - Estableciendo fechas compromiso de realización oportunas,
 - Confirmando el estilo y ritmo de aprendizaje,
 - Definiendo la aplicación de los recursos,

- Estableciendo el plan de acción con resultados alcanzables, medibles y concretos,
 - Promoviendo el aprendizaje,
 - Explorando nuevas y diversas posibilidades,
 - Identificando posibles obstáculos y alternativas de solución, y
 - Guiando la evaluación de factibilidad.
8. Estructura preguntas:
- Enfocando a generar respuestas amplias,
 - Usando un lenguaje adecuado,
 - Manteniendo el enfoque en lo específico,
 - Enfocando en lo concreto,
 - Focalizando el tema en cuestión, y
 - Revisando escenarios hipotéticos.
9. Gestiona el progreso y la responsabilidad del coachee:
- Comunicando que la responsabilidad de las acciones, ritmo y logros es del coachee,
 - Confrontando cuando no se ejecutan las acciones acordadas,
 - Guiando hacia la toma de decisiones,
 - Solicitando acciones puntuales que promuevan su avance hacia sus objetivos,
 - Recapitulando el proceso de las sesiones,
 - Revisando el cumplimiento de acuerdos de sesiones anteriores,
 - Preguntando por las acciones a las que se ha comprometido, y
 - Reafirmando los logros y avances.
10. Genera retroalimentación:
- Durante la sesión,
 - Solicitando permiso para brindarla,
 - Describiendo la conducta del coachee, sin emitir interpretaciones, juicios y consejos,
 - Proporcionándola con respeto, y
 - Solicitando la validación de la información por parte del coachee.
11. Solicita retroalimentación:
- Escuchando con atención al coachee, e
 - Indagando sobre áreas de oportunidad en el proceso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Finalidad de la fijación de objetivos de una sesión de coaching.	Conocimientos
2. Fases de la sesión de coaching.	Conocimientos
3. Procedimiento para establecer presencia plena en la sesión de coaching.	Conocimientos
4. Criterios para la construcción de preguntas en las sesiones de coaching.	Aplicación
5. Identificación de la comunicación no verbal del coachee durante la sesión de coaching.	Aplicación
6. Importancia de la intervención en coaching.	Comprensión
7. Componentes de una intervención en coaching.	Conocimientos
8. Niveles de intervención en la sesión de coaching.	Aplicación
9. Procedimiento para realizar una intervención de coaching.	Aplicación
10. Elementos que conforman un plan de acción de coaching.	Conocimientos
11. Identificación de creencias y/o juicios que limitan la acción del coachee.	Conocimientos

- | | |
|--|---------------|
| 12. Mecanismos de seguimiento y avance del coachee. | Conocimientos |
| 13. Principios éticos del coach. | Conocimientos |
| 14. Confidencialidad de identidad e información del coachee. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. La sesión preparada se vea modificada por la necesidad de atender una situación de crisis.
2. La sesión preparada se vea modificada por detectar algún trastorno de la personalidad.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Atender la situación de crisis que presente el coachee, si es necesario ofrecer alternativas de otra(s) especialidad(es).
2. Ofrece la alternativa de otras profesiones.

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

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Tolerancia: | La manera en que muestra disposición para atender y entender las situaciones que presente el coachee, así como las formas de aprender del coachee. |
| 2. Amabilidad: | La manera en que da un trato cordial y respetuoso al coachee. |
| 3. Orden: | La manera en que conduce la sesión de coaching de forma estructurada: inicio-desarrollo-cierre. |
| 4. Responsabilidad: | La manera en que realiza las intervenciones con la aprobación del coachee basándose en la metodología de coaching y manteniendo la confidencialidad de la información. |
| 5. Perseverancia: | La manera en que demuestra interés permanente para el logro de las metas propuestas por el coachee. |

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Credenciales: | Se refiere a los certificados, registros ante asociaciones u organizaciones de prestigio a las que pertenece, cartas de recomendación, constancias y/o reconocimientos que ha obtenido el coach producto de su trayectoria. |
| 2. Intervención: | Lo que hace el coach en el desarrollo de la sesión, es decir entre el inicio y el cierre de la misma, es el punto clave en donde el coachee puede hacer consiente su situación encontrando una posible solución o cambio o el inicio del cambio. |
| 3. Paradigma: | Conjunto de creencias que permiten ver y comprender la realidad de determinada manera. |
| 4. Creencias: | Normas de la vida de una persona, las reglas según las cuales vive. |
| 5. Distinciones: | Medio para facilitar el aprendizaje del coachee, ayudando a observar las cosas con una mirada diferente y a reflexionar sobre su manera de actuar. |
| 6. Estilo y ritmo de aprendizaje: | La manera y velocidad en que cada persona aprende en función de las llamadas diferencias individuales. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0734	Evaluar sesiones de Coaching

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Conduce al coachee al cierre de la sesión:
 - Solicitando la confirmación del aprendizaje adquirido en la sesión,
 - Recapitulando los acuerdos de la sesión,
 - Determinando las tareas y solicitando al coachee que las confirme, y
 - Estableciendo acuerdos para la siguiente sesión.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Redacta la bitácora de la sesión de Coaching:
 - Registrando los aprendizajes y reflexiones de la sesión,
 - Especificando los aprendizajes y reflexiones de las tareas acordadas,
 - Documentando la retroalimentación del coachee,
 - Registrando sus reflexiones sobre su desempeño como coach,
 - Evaluando el grado de cumplimiento del plan de acción,
 - Redactando los temas pendientes para la próxima sesión, y
 - Registrando los avances del proceso conforme al estado inicial y los objetivos establecidos para el proceso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|-------------|
| 1. Identificación de niveles de cambio/aprendizaje. | Comprensión |
| 2. Operacionalización de conductas a desarrollar por el coachee. | Comprensión |
| 3. La importancia de las tareas en la evaluación. | Comprensión |
| 4. Factores a evaluar por parte del coach y del coachee. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HABITOS / VALORES

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Responsabilidad: | La manera en que realiza el cierre en el momento oportuno, respetando el proceso, la situación y el tiempo. |
| 2. Perseverancia: | La manera en que demuestra interés permanente por obtener el compromiso de tareas, aprendizajes y retroalimentación por parte del coachee. |
| 3. Orden: | La manera en que presenta de forma estructurada la bitácora de la sesión. |

GLOSARIO

1. Operacionalización de Conductas: Se refiere a los comportamientos y/o cambios de conducta medibles y observables, que el coachee debe mostrar a partir de los aprendizajes obtenidos y las metas propuestas.

I.- Datos Generales**Código****Título**

EC0181

Facilitación de la información en poder del sujeto obligado

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en las Unidades de Acceso a la Información Pública o sus equivalentes, cuyas funciones incluyen recibir y dar trámite a las solicitudes de información en poder del sujeto obligado y actualizar la información pública de difusión obligatoria.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC), por parte de los órganos u organismos garantes del derecho de acceso a la información pública.

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 del Estándar de Competencia

Este estándar contempla las funciones que una persona realiza en la facilitación de la información en poder del sujeto obligado desde recibir y dar trámite a las solicitudes de información en poder del sujeto obligado, cuando orienta al particular acerca del procedimiento de acceso a la información y recibe del particular la solicitud de información por escrito hasta actualizar la información pública de difusión obligatoria, cuando recibe de las Unidades Administrativas la información pública de difusión obligatoria y mantiene el expediente con la información pública de difusión obligatoria actualizada. También establece los conocimientos teóricos, básicos, y prácticos con los que debe contar la persona para realizar este trabajo, y las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia 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. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Acceso a la Información Pública / Región Sur

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo Ocupacional

No hay referente en el CNO

Ocupaciones:

No hay referente en el CNO

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Responsable / Encargado de la Unidad de Acceso a la Información Pública o sus equivalentes en las Entidades Federativas de que se trate.

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

Sector:

93 Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales

Subsector:

931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia MEX.

Rama:

9312 Administración pública en general^{MEX}.

Subrama:

93121 Administración pública en general^{MEX}.

Clase:

931210 Administración pública en general^{MEX}.

El presente Estándar de Competencia, 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.

Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Instituto Estatal de Acceso a la Información Pública del Estado de Yucatán (INAIP).
- Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche (COTAIPEC).
- Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Quintana Roo.
- Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Yucatán.
- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Yucatán (CODHEY).
- Ayuntamiento de Mérida.
- Instituto de Procedimientos Electorales y Participación Ciudadana del Estado de Yucatán (IPEPAC).

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 manera simulada si el sitio para la evaluación cuenta con la infraestructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
 - Es necesario que el candidato haya atendido al menos 5 solicitudes de acceso a la información.
- Apoyos/Requerimientos:**
- Expedientes de las solicitudes atendidas.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 1.5 horas en campo, totalizando 3.5 horas.

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento.
- Leyes Estatales de Acceso a la Información Pública y sus reglamentos.
- Normatividad emitida por los órganos u organismos garantes del derecho de acceso a la información pública.
- Reglamentos de la materia.
- Manuales de Organización y de Procedimientos aplicables.
- Formatos de solicitud de acceso a la información pública.
- Leyes fiscales federales, estatales y municipales.

En caso de modificaciones posteriores de los ordenamientos legales mencionados, serán aplicables los que se encuentren vigentes al momento de la evaluación con fines de certificación.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Facilitación de la información en poder del sujeto obligado

Elemento 1 de 2

Recibir y dar trámite a las solicitudes de información en poder del sujeto obligado

Elemento 2 de 2

Actualizar la información pública de difusión obligatoria

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0662	Recibir y dar trámite a las solicitudes de información en poder del sujeto obligado

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Orienta al particular acerca del procedimiento de acceso a la información:
 - Señalándole cuáles son las opciones para realizar su solicitud de información,
 - Aclarándole las dudas acerca del procedimiento, e
 - Indicándole el costo de la reproducción de la información y el procedimiento para su pago.
2. Recibe del particular la solicitud de información por escrito:
 - Verificando que contenga los datos, conforme lo establece la ley de la materia y la normatividad aplicable,
 - Aclarándole las dudas del llenado del formato,
 - Entregando al particular el acuse de recibo de la solicitud, e
 - Indicándole el plazo en que se dará respuesta a la solicitud.
3. Proporciona al particular la información solicitada:
 - Requiriéndole el comprobante de pago de los derechos correspondientes,
 - Verificando que el importe de los derechos pagados coincida con el importe señalado en la resolución,
 - Entregándole la información recabando el acuse correspondiente, e
 - Informándole su derecho a inconformarse respecto de la resolución emitida.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La solicitud de información del particular aceptada:
 - Contiene la fecha y hora de recepción de la solicitud,
 - Contienen los requisitos señalados en la normatividad aplicable, y
 - Cuenta con un número de folio.
2. El requerimiento de información a la Unidad Administrativa elaborado:
 - Indica a qué Unidad Administrativa se solicita la información y expresa los motivos por los cuales se considera que la unidad administrativa requerida resulta competente para poseer la información solicitada,
 - Anexa copia de la solicitud de información del particular,
 - Señala el tiempo en que la Unidad Administrativa debe dar respuesta a la información solicitada, y
 - Contiene la fecha de recepción en la Unidad Administrativa.
3. La resolución entregada al particular:
 - Está fechada dentro del término permitido por la ley de la materia aplicable,
 - Contiene los antecedentes, considerandos y resolutivos de la información solicitada, y
 - Especifica en su caso, la modalidad en que se entrega la información, y los derechos que deben pagarse.
4. La notificación elaborada de la resolución a la solicitud de información:
 - Está fechada dentro del término permitido por la ley de la materia aplicable,
 - Contiene el sentido de la resolución, e
 - Indica el nombre del solicitante, nombre y firma del titular de la Unidad de Acceso a la Información Pública/su equivalente, sello y logotipo de la Unidad de Acceso a la Información Pública/su equivalente, y folio de la solicitud.

5. El expediente integrado de la solicitud de información:
- Contiene la solicitud de información del particular,
 - Anexa los documentos de gestión para obtener la información solicitada a las Unidades Administrativas,
 - Incluye las respuestas de las Unidades Administrativas,
 - Contiene la resolución de la solicitud de información debidamente fundada y motivada, y en su caso, el acuerdo de reserva o confidencialidad, y
 - Anexa la constancia de notificación efectuada al solicitante.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Supuestos jurídicos que se deben de considerar para clasificar información como confidencial, reservada o pública, conforme a lo dispuesto en la Ley de la materia y demás legislación aplicable.	Aplicación
2. Hipótesis normativas que regulan la existencia, atribuciones y funcionamiento de las unidades administrativas del sujeto obligado.	Aplicación
3. Procedimiento de acceso a la información conforme lo establece la Ley de la materia y la normatividad aplicable.	Aplicación

GLOSARIO

1. Acuerdo de reserva o confidencialidad: Documento en el cual se consignan los preceptos legales y motivos por los cuales la información no reviste naturaleza pública.
2. Acuse de Recibo: Documento que acredita que determinada comunicación ha sido recibida.
3. Considerandos: Es el término que refiere las razones por las cuales procede o no la entrega de la información solicitada.
4. Información confidencial: La clasificada con ese carácter por las disposiciones de la ley de la materia o que por mandato expreso de alguna otra ley sea considerada confidencial o secreta.
5. Información pública: Todo archivo, registro, o dato contenido en cualquier medio, documento o registro impreso, óptico, electrónico o magnético, que se encuentre en posesión de los Sujetos Obligados y que no se encuentre clasificado como información reservada o confidencial, en los términos de la ley de la materia.
6. Información reservada: Es aquella información pública que se encuentra temporalmente sujeta a algunas de las excepciones para su publicidad, previstas en la ley de la materia y la legislación aplicable.
7. Fundar y motivar: Se entiende que un documento está *fundado* cuando se citan los artículos de la ley o reglamento aplicables al caso de que se trate. Se entiende que un documento está *motivado* cuando los artículos citados van acompañados de una explicación sobre su aplicación al hecho concreto.
8. Ley de la materia: Leyes estatales y federales que regulan el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, vigentes en la República Mexicana.
9. Leyes fiscales aplicables: Leyes u ordenamientos federales, estatales o municipales donde se especifica el pago correspondiente a la reproducción de la información solicitada.
10. Legislación aplicable: Leyes federales o estatales que de manera expresa definen el carácter de pública, reservada o confidencial de una información.
11. Notificación: Comunicación oficial de una resolución por parte de la Unidad de Acceso a la Información Pública o su equivalente
12. Normatividad aplicable: La emitida por los órganos u organismos garantes del derecho de acceso a la información pública, reglamentos de la materia, manuales de organización y de procedimiento aplicables.

13. Particular: Se refiere a cualquier persona física o moral que solicita información a la Unidad de Acceso a la Información Pública o su equivalente.
14. Resolutivos: Es la parte de la resolución que contiene la conclusión a la que llega la autoridad competente respecto a la solicitud de información.
15. Requerimiento: Petición de una cosa o necesidad de cumplir una condición que se considera necesaria para la realización o continuación de un trámite.
16. Sujeto obligado: Toda organización pública o privada que reciba, administre o aplique recursos públicos, y que se encuentre señalada como tal en la ley de la materia aplicable.
17. Unidades administrativas: Las que de acuerdo con la normatividad de cada uno de los sujetos obligados, generan o poseen la información de conformidad con las facultades que les correspondan.
18. Unidad de acceso a la información pública / su equivalente: Oficina encargada de recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información en posesión del sujeto obligado, entregar o negar la información solicitada mediante resolución debidamente fundada y motivada, así como actualizar la información pública de difusión obligatoria, sirviendo como vínculo entre los particulares y los sujetos obligados, en la recepción, seguimiento y resolución de las solicitudes de acceso a la información, independientemente de su denominación.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E0663	Actualizar la información pública de difusión obligatoria

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe de las Unidades Administrativas la información pública de difusión obligatoria:
 - Confirmando que la información se presente en los formatos establecidos por la normatividad aplicable, actualizada dentro del tiempo especificado por la ley de la materia aplicable, y
 - Verificando que la información reservada y la confidencial esté eliminada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento elaborado para solicitar la información a la Unidad Administrativa:
 - Menciona el fundamento legal por el cual se requiere la entrega y actualización de la información pública de difusión obligatoria,
 - Especifica la información pública de difusión obligatoria que se debe de actualizar,
 - Indica el plazo para que la Unidad Administrativa proporcione la información requerida, y
 - Señala la forma en que la Unidad Administrativa deberá entregar la información a la Unidad de Acceso a la Información Pública o su equivalente.
2. El expediente con la información pública de difusión obligatoria actualizada:
 - Está a disposición del particular para su consulta inmediata, en los términos de la ley de la materia y la normatividad aplicable, y
 - Contiene la información que las Unidades Administrativas generan y actualizan, con las características que señala la ley de la materia y la normatividad aplicable.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. El artículo de la ley de la materia aplicable que señala la Información Pública de Difusión Obligatoria, y demás normatividad aplicable. Aplicación

GLOSARIO

1. Información pública de difusión obligatoria: de Se refiere a la información que, de acuerdo a la ley de la materia, debe mantenerse actualizada y disponible para su consulta inmediata, sin que se requiera realizar una solicitud de acceso a la información para obtenerla.

I.- Datos Generales

Código: EC0185 **Título:** Impartición de acciones de capacitación presencial con enfoque incluyente

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como instructores(as) de acciones de formación y capacitación presencial con enfoque incluyente en las unidades económicas generadoras de bienes y/o servicios y entre sus funciones se encuentra planear las sesiones de capacitación con enfoque incluyente, la aplicación de los principios de la conducción de grupos con enfoque incluyente y la evaluación del proceso de aprendizaje en las sesiones de capacitación.

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 del Estándar de Competencia

El estándar de competencia describe las funciones propias del(la) instructor(a) en la impartición de cursos/talleres de formación y capacitación presencial con un enfoque de inclusión. Planear las sesiones de capacitación con enfoque incluyente a través de un plan de sesión elaborado con objetivos, definición de contenidos, actividades y las técnicas a aplicar para el desarrollo del curso. Aplicar los principios de la conducción de grupos con enfoque incluyente a través del manejo de recursos didácticos, utilizar técnicas instruccionales y grupales/vivenciales. Evaluar el proceso de aprendizaje de las sesiones de capacitación, mediante la aplicación de las evaluaciones diagnóstica, formativa y sumativa del aprendizaje, utilizando principios de no discriminación y enfoque de género. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres.

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló

Inclusión Laboral

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones**Módulo/Grupo Ocupacional**

Capacitadores e instructores

Jefes y coordinadores de personal y reclutamiento

Ocupaciones asociadas

Capacitador

Facilitador

Instructor

Asistente de reclutamiento

Especialista en reclutamiento y selección

Jefe de personal

Jefe de reclutamiento

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

Jefe o Jefa/Encargado o Encargada de capacitación

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

61 Servicios educativos

Subsector:

611 Servicios educativos

Rama:

6115 Escuelas de oficios

6116 Otros servicios educativos

6117 Servicios de apoyo a la educación

Subrama:

61151 Escuelas de oficios

61169 Otros servicios educativos

61171 Servicios de apoyo a la educación

Clase:

611511 Escuelas del sector privado dedicadas a la enseñanza de oficios MEX

611512 Escuelas del sector público dedicadas a la enseñanza de oficios MEX.

611698 Otros servicios educativos proporcionados por el sector privado MEX.

611710 Servicios de apoyo a la educación CAN., EE.UU.

El presente Estándar de Competencia, 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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA)
- Centro Nacional para el Desarrollo Directivo y Empresarial, S.C. (CENADDE)
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)
- Dirección General de Capacitación. Subsecretaría de Inclusión Laboral. Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
- Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo. Secretaría de Educación Pública (DGCFT-SEP)
- Promociones Laborales y Certificaciones Integrales, S.C.
- Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa. Secretaría de Economía (SE)

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0048 Impartición de cursos de capacitación presenciales
- EC0049 Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	<ul style="list-style-type: none"> Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda realizar en el lugar de trabajo y durante la jornada laboral, o bien mediante una simulación; en ambos casos deberán seguirse las indicaciones señaladas en el anexo 3 del IEC, para recrear una situación concreta con la condición del enfoque incluyente.
Apoyos/Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario contar con un grupo mínimo de 3 participantes-para poner en práctica este EC. Es necesario contar con un pizarrón o pintarrón, un equipo de cómputo, y un cañón para poner en práctica este EC. Es necesario contar con marcadores para pintarrón/pizarrón y un aula iluminada para poner en práctica este EC.

Duración estimada de la evaluación

- 1:30 horas en gabinete y 1:30 horas en campo, totalizando 3 horas.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:	Elemento 1 de 3
Impartición de acciones de capacitación presencial con enfoque incluyente	Planear las sesiones de capacitación con enfoque incluyente
	Elemento 2 de 3
	Aplicar los principios de la conducción de grupos con enfoque incluyente
	Elemento 3 de 3
	Evaluar el proceso de aprendizaje en las sesiones de capacitación

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0670	Planear las sesiones de capacitación con enfoque incluyente

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- El plan de sesión elaborado:
 - Previo a la impartición de la acción de capacitación,
 - Señala el nombre de cada unidad/tema de la acción de capacitación, los objetivos generales, particulares/específicos, las técnicas instruccionales/grupales, las actividades de enseñanza-aprendizaje, los recursos didácticos y la duración parcial y total,
 - Señala las características de la diversidad de las personas participantes,
 - Señala la duración total de las sesiones de capacitación, y
 - Especifica los momentos de impartición conforme al encuadre al inicio, desarrollo y cierre al final.
- El objetivo general del plan de sesión redactado:
 - Especifica el comportamiento esperado con un verbo en infinitivo,
 - Tiene un nivel taxonómico congruente con el título y el contenido de la acción de capacitación,
 - Señala al menos dos condiciones de operación a través de un cómo/dónde/con qué, debe darse/tener lugar el comportamiento esperado,
 - Especifica el nivel de desempeño con el que la persona participante deberá realizar el comportamiento esperado, y
 - Tiene un nivel taxonómico más alto con respecto a los objetivos particulares y específicos.

3. Los objetivos particulares y específicos del plan de sesión redactados:
 - Especifica la persona a la que se dirige con enfoque incluyente,
 - Especifica el comportamiento esperado con un verbo en futuro modo indicativo,
 - Tiene un nivel taxonómico congruente con la unidad o tema de la acción de capacitación,
 - Señala al menos dos condiciones de operación a través de un cómo/dónde/con qué, debe darse/tener lugar el comportamiento esperado, y
 - Especifica el nivel de desempeño con el que la persona participante deberá realizar el comportamiento esperado en la unidad o tema.
4. El contenido temático en el plan de sesión indicado:
 - Corresponde con los objetivos particulares/específicos de la acción de capacitación,
 - Especifica temas y subtemas, y
 - Presenta una secuencia ordenada, de menor a mayor grado de complejidad, de temas y subtemas.
5. Las técnicas instruccionales en el plan de sesión señaladas:
 - Se relacionan con los objetivos particulares/específicos, y
 - Corresponden con el contenido temático.
6. Las técnicas grupales en el plan de sesión señaladas:
 - Se relacionan con los objetivos particulares/específicos, y
 - Corresponden con los momentos de impartición.
7. Las actividades de enseñanza-aprendizaje en el plan de sesión descritas:
 - Indican la forma de trabajo del instructor(a) y de las personas participantes con enfoque incluyente,
 - Son congruentes con los objetivos particulares/específicos,
 - Se relacionan con el contenido temático y con la técnica instruccional/grupal especificada,
 - Consideran al menos dos alternativas de trabajo de acuerdo con la diversidad de las personas participantes, y
 - Especifican la duración estimada.
8. Los recursos didácticos en el plan de sesión señalados:
 - Son enlistados de acuerdo con la actividad de enseñanza-aprendizaje y tema/subtema, e
 - Indican al menos dos alternativas para presentar la información de acuerdo con los estilos de aprendizaje de las personas participantes.
9. La evaluación en el plan de sesión indicada:
 - Establece el momento de aplicación diagnóstica, formativa, sumativa y de reacción, y
 - Corresponde con el comportamiento esperado redactado en los objetivos generales/particulares/específicos.
10. La duración total en el plan de sesión señalada:
 - Corresponde con la suma del tiempo asignado a las actividades de enseñanza-aprendizaje.
11. La lista de verificación elaborada:
 - Previo a la impartición de la acción de capacitación,
 - Incluye los datos generales de la acción de capacitación,
 - Contiene campos para registrar requerimientos de instalaciones, mobiliario, equipo y materiales de acuerdo con las actividades definidas en el plan de sesión,
 - Tiene un campo para registrar las condiciones de acceso físico al aula y su evacuación, y
 - Tiene campos para registrar existencia y observaciones de los requerimientos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Definición de diseño universal en el Artículo 2 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
Organización de las Naciones Unidas

GLOSARIO

1. Acción capacitadora / acciones de capacitación:

Modalidades didácticas en las que puede planearse la capacitación del personal de un centro de trabajo y que puede ser:

 - *Curso*

Promueve la adquisición de conocimientos nuevos o la actualización de los ya existentes mediante una temática específica, con la conducción de un/a instructor/a, y estrategias didácticas de trabajo individual y/o grupal. Puede ser teórico, práctico o teórico-práctico. Cuenta con un mínimo de 20 horas.

 - *Taller*

Tiene características similares al curso, pero privilegia el desarrollo de habilidades y actitudes, mediante la aplicación de técnicas demostrativas y trabajo grupal.
2. Alternativas para presentar la información:

Es proveer una gama de escenarios y oportunidades, considerando los estilos de aprendizaje y las capacidades de las personas, para que los servicios de información y documentación sean accesibles para el mayor número posible de personas, ya sean éstas discapacitadas o no. Este concepto implica que se debe ampliar el término "estándar", empleado en el diseño en general, utilizando el concepto de manera que dentro de él tengan cabida la diversidad de personas que habitan o utilizan un determinado entorno.
3. Campos para registrar requerimientos, existencia y observaciones:

Espacios en blanco que, en un formato, sirven para escribir o hacer anotaciones.
4. Características de la diversidad de las y los participantes:

Cualidad/es que especifica/n un perfil de participante requerido para participar en una acción capacitadora. En el marco de la capacitación, la diversidad se manifiesta en los procesos de enseñanza-aprendizaje y tiene su origen en factores diversos derivados de aspectos: sociales, económicos, culturales, geográficos, étnicos, religiosos, del rol sexual de las personas, así como de las diferentes capacidades intelectuales, psíquicas, sensoriales o motrices. Si bien estas diferencias han existido siempre no han sido tomadas en cuenta, de igual forma y en todo momento.
5. Comportamiento esperado:

Es la descripción de la conducta o desempeño deseado o previsto que se identifica claramente con un objetivo de aprendizaje observable y medible.
6. Condiciones de acceso físico al aula y su evacuación:

Se refiere a identificar, de manera preventiva, los riesgos y condiciones físicas y materiales relacionadas con el lugar donde se impartirá la sesión de capacitación y que pudieran llegar a afectar directa o indirectamente la integridad física de las personas participantes; y en consecuencia, adoptar medidas para eliminar los obstáculos a la participación de las personas en el entorno físico.
7. Condiciones de operación:

Condiciones importantes en las que debe darse o tener lugar, el comportamiento/conducta/desempeño esperado.
8. Diversidad:

Este concepto tiene dos perspectivas:

 - *Diferencias individuales*

Reconocer las necesidades de las personas y responder a ellas adaptándose a los diferentes estilos y ritmos de aprendizaje, según la diversidad de culturas, raza, género, discapacidad, etc.

- *La calidad de la enseñanza*
Comprender las barreras de aprendizaje y adaptar la enseñanza apoyada en materiales y ayudas didácticas relevantes.
9. Enfoque incluyente: Consiste en permitir y facilitar el acceso físico e informativo a mujeres y hombres, reconociendo las diferencias de género, sin que éstas impliquen una razón para discriminar.
Implica incluir en el lenguaje escrito, oral y visual un trato igualitario y respetuoso hacia mujeres, hombres y personas con discapacidad, utilizando todos los recursos y herramientas disponibles que ofrece la lengua.
10. Evaluación: Proceso dinámico, continuo e integral destinado a determinar hasta qué punto han sido logrados los objetivos de aprendizaje de un programa de capacitación. Por el momento de su aplicación se distingue:
- *Evaluación diagnóstica o inicial*
Se aplica al inicio de un proceso de enseñanza-aprendizaje con el propósito de identificar los conocimientos, experiencias, necesidades o intereses de las y los participantes.
 - *Evaluación formativa o intermedia*
Se realiza durante el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje con la finalidad de identificar deficiencias cuando aún se está en posibilidades de subsanarlas.
 - *Evaluación sumativa o final*
Se efectúa al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje englobando los elementos que determinan la efectividad del mismo.
11. Evaluación de reacción: Se emplea para valorar la reacción de las personas participantes ante la acción de formación. Con ella, se obtiene la opinión sobre la satisfacción y/o expectativas cubiertas al término de un proceso de enseñanza-aprendizaje.
12. Momentos de impartición: Etapas o momentos de la conducción de un grupo de aprendizaje:
- *Encuadre.* Actividades iniciales entre instructor(a) y participantes orientadas al establecimiento de la comunidad de aprendizaje. También se conoce como contrato de aprendizaje.
 - *Desarrollo.* Se refiere a la realización de todas las actividades de enseñanza y aprendizaje, el(la) instructor(a) materializa todos los aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje que ha planeado con anticipación.
 - *Cierre.* Actividades que permiten identificar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje. Por otra parte, con la síntesis o resumen general de los temas desarrollados, el grupo puede analizar los puntos más importantes de los contenidos y constatar el cumplimiento de expectativas.
13. Nivel de desempeño: Es la definición de criterios que describen qué tan buena debe ser la ejecución o realización de una función o tarea para ser considerada aceptable.
14. Nivel taxonómico: Es la ordenación y clasificación de verbos medibles y observables agrupados en una categoría o rango definido de manera sistemática.
Utilizar la taxonomía en la elaboración de objetivos supone que para alcanzar un aprendizaje de niveles superiores depende de la adquisición de conocimientos y habilidades de ciertos niveles inferiores, ordenados de menor a mayor complejidad.

15. Objetivo de aprendizaje: Enunciado que especifica el tipo de comportamiento esperado, en términos de conocimientos, habilidades y actitudes que las personas deberán alcanzar al finalizar una acción capacitadora. Se clasifican según su amplitud o alcance en:
- *Generales*
Enunciado que define en términos de cambios conductuales, los conocimientos, habilidades y/o actitudes que se esperan de las personas participantes al término del proceso de enseñanza-aprendizaje. En este sentido son enunciados que establecen en forma clara y global los contenidos más amplios que se pretenden lograr. En su redacción se emplea un verbo en infinitivo.
 - *Particulares*
Enunciado que expresa cambios de conducta después del desarrollo de una unidad de aprendizaje, puede abarcar uno o varios temas. Estos objetivos deben tener relación directa con lo enunciado en el objetivo general. En su redacción se emplea un verbo en futuro de indicativo.
 - *Específicos*
Enunciado concreto que precisa comportamientos específicos que las personas participantes deben mostrar al término de un tema. En su redacción se emplea un verbo en futuro indicativo.
16. Plan de sesión: Instrumento didáctico que organiza, relaciona y describe los elementos del proceso enseñanza-aprendizaje en orden y tiempo.
17. Sesión de capacitación: Actividades de enseñanza-aprendizaje para un curso/taller programadas con un propósito y tiempo determinado.
18. Técnicas grupales/ vivenciales: Conjunto de medios y procedimientos que aplicados a una situación de grupo, sirven para lograr un doble objetivo: productividad y gratificación grupal.
19. Técnicas instruccionales: Conjunto de actividades o procedimientos estructurados para facilitar el aprendizaje de las y los participantes, a fin de que éstos construyan el conocimiento, lo transformen, lo analicen y evalúen.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0671	Aplicar los principios de la conducción de grupos con enfoque incluyente.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica los requerimientos de la acción de capacitación:
 - Previo al inicio del curso,
 - Utilizando la lista de verificación de acuerdo con el plan de sesión,
 - Cotejando las condiciones de instalaciones y distribución de mobiliario,
 - Realizando pruebas de funcionamiento del equipo para asegurar el desarrollo de la sesión,
 - Comprobando que el acceso físico al aula y su evacuación esté despejado y que no ponga en riesgo la integridad física de las personas participantes,
 - Comprobando la cantidad de materiales de acuerdo con lo establecido en el plan de sesión y el número de participantes esperados/as en la sesión de capacitación, y
 - Realizando ajustes que corrijan desviaciones en los requerimientos respecto a la integridad física de las personas participantes y el objetivo de la sesión.

2. Realiza el encuadre:
 - Al inicio de la acción de capacitación y conforme a lo especificado en el plan de sesión,
 - Dando la bienvenida a las personas participantes,
 - Indicando el nombre de la acción de capacitación especificada en el plan de sesión,
 - Presentándose ante el grupo,
 - Solicitando a las personas participantes que se presenten,
 - Integrando a las personas participantes por medio de la técnica grupal definida en el plan de sesión,
 - Dando a conocer el objetivo general de la acción de capacitación definido en el plan de sesión,
 - Mencionando el contenido temático de acuerdo con el plan de sesión,
 - Acordando las expectativas, reglas de operación y participación de la acción de capacitación conjuntamente con las personas participantes,
 - Mencionando a las personas participantes la forma de trabajo,
 - Señalando que si algún/a participante requiere ayuda, la solicite,
 - Estableciendo el contrato de aprendizaje, y
 - Respetando las diferencias individuales y sin discriminar a las personas participantes.
3. Desarrolla la sesión:
 - De acuerdo con el plan de sesión,
 - Presentando el/los objetivos particulares/específicos establecidos para la sesión,
 - Realizando la introducción al tema/unidad,
 - Controlando el tiempo definido en el plan de sesión,
 - Realizando resúmenes parciales que concreten el mensaje principal/contenido esencial,
 - Efectuando ajustes al proceso de enseñanza- aprendizaje de acuerdo con los estilos de, y
 - Aclarando dudas de las personas participantes.
4. Utiliza técnicas instruccionales:
 - De acuerdo con el plan de sesión,
 - Aplicando por lo menos dos técnicas en cada sesión, y
 - Siguiendo el procedimiento de la técnica instruccional.
5. Utiliza técnicas grupales/vivenciales:
 - De acuerdo con lo establecido en el plan de sesión,
 - Considerando los momentos de impartición conforme al encuadre al inicio, desarrollo y cierre al final,
 - Incluyendo dos alternativas de acuerdo con las características de la diversidad de las personas participantes, y
 - Comentando las experiencias y opiniones del grupo.
6. Emplea los recursos didácticos:
 - De acuerdo con lo establecido en el plan de sesión,
 - Conforme a las instrucciones de uso y recomendaciones didácticas del equipo,
 - Alternando recursos auditivos y visuales para la diversidad de las personas participantes, y
 - Presentando los materiales de imágenes/textos con un lenguaje no sexista y libres de estereotipos que atenten contra la dignidad humana.
7. Facilita el aprendizaje:
 - Durante el desarrollo de las sesiones,
 - Recuperando conocimientos/experiencia previa de las personas participantes sobre el tema,
 - Desarrollando los contenidos de acuerdo con la secuencia y orden del plan de sesión,
 - Sintetizando el/los mensajes principales/contenidos esenciales,
 - Utilizando el lenguaje verbal y no verbal acorde con las características de la diversidad de las personas participantes,

- Dirigiendo la mirada a las personas participantes mientras realiza su exposición,
 - Manteniendo una postura dinámica dentro del aula y de frente al grupo,
 - Realizando actividades de aprendizaje auditivas/visuales/kinestésicas,
 - Respetando las diferencias individuales,
 - Utilizando ejemplos laborales o cotidianos acordes a las características de la diversidad de las personas participantes, y
 - Preguntando a las personas participantes sobre la aplicación/utilidad de los temas expuestos a su contexto laboral/personal.
8. Realiza el cierre:
- Al final de la acción de capacitación y conforme a lo especificado en el plan de sesión,
 - Presentando un resumen general destacando los mensajes principales/contenidos esenciales de la acción de capacitación,
 - Elaborando conclusiones en conjunto con el grupo,
 - Revisando el cumplimiento de objetivos y expectativas conjuntamente con las personas participantes comparadas con las planteadas al inicio de la sesión,
 - Estableciendo el compromiso de aplicar el aprendizaje por parte de las personas participantes,
 - Obteniendo la retroalimentación del curso por parte de las personas participantes a través de una evaluación de reacción, y,
 - Realizando la clausura.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. El uso no sexista del lenguaje en 10 recomendaciones para el uso no sexista del lenguaje. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	Conocimiento
2. Recomendaciones generales para asistir a una persona con discapacidad en Cómo asistir a una persona con discapacidad. Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad	Conocimiento
3. Seis principios de aprendizaje de adultos de Malcom Knowles	Conocimiento

GLOSARIO

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Contrato de aprendizaje: | Actividades iniciales entre instructor(a) y participantes orientadas al establecimiento de la comunidad de aprendizaje. También se conoce como encuadre. |
| 2. Diferencias individuales: | Se asume que cada persona difiere de otra en una gran variedad de formas y que por eso las diferencias individuales deben ser vistas como una de las múltiples características de las personas. Por tanto, significa que se acoge la diversidad general, sin exclusión alguna, ni por motivos relativos a la discriminación entre distintos tipos de necesidades. Se aceptan las diferencias y se promueve el trato equitativo de cada persona. |
| 3. Dignidad humana: | Hace referencia al valor inherente de todo ser humano en cuanto ser racional, dotado de libertad y poder creador. El ser humano posee dignidad por sí mismo, no viene dado por factores o personas externas, se tiene desde el mismo instante de la concepción y es inalienable. |
| 4. Discriminación: | Cualquier distinción, exclusión o preferencia de personas motivada por origen étnico/nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. |
| 5. Estereotipos: | Es una imagen o idea aceptada comúnmente por un grupo o sociedad con carácter inmutable que representa de manera negativa a un colectivo. Están constituidos por ideas, prejuicios, aptitudes, creencias y opiniones preconcebidas, impuestas por el medio social y cultural que se aplican de forma general a todas las personas pertenecientes a una categoría, nacionalidad, etnia, edad, sexo, preferencia sexual, procedencia geográfica, etc. |

6. Estilos de aprendizaje: Se refieren al modo preferido de aprender que tienen las personas. De acuerdo con la programación neurolingüística las personas aprenden de tres maneras diferentes:
- Visual, se le facilita o prefiere actividades basadas en estímulos visuales.
 - Auditivo, prefiere los estímulos auditivos.
 - Kinestésico, aprenden principalmente a través de actividades manuales o táctiles que generen sensaciones y movimiento.
7. Integridad física de las y los participantes: Se refiere a velar y proteger a las personas físicamente evitando que se lesionen, que reciban un trato inhumano y/o degradante.
8. Lenguaje no sexista: Es aquel que no jerarquiza, ni excluye, ni valora más a una parte sobre otra. Es decir, un lenguaje que debe evitar expresiones que ridiculicen o minusvaloren a mujeres/hombres y que contribuya a mostrar la realidad social tal cual es, compuesta por mujeres y hombres.
9. Mensaje principal/Contenido esencial: Es la información mínima o básica que las personas participantes deben aprender de acuerdo a la importancia de los temas en el contexto laboral.
10. Postura dinámica: Hace referencia a la posición relativa de los distintos segmentos corporales (cabeza, tronco, extremidades). En capacitación se considera el permanecer confortablemente derecho, caminar con seguridad por el aula, utilizar el lenguaje no verbal acorde a lo que se desea expresar.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0672	Evaluar el proceso de aprendizaje en las sesiones de capacitación

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica la forma en que se evaluará el aprendizaje:
 - Durante el encuadre, y
 - Especificando el momento de aplicación, el instrumento y los criterios a utilizar.
2. Aplica las evaluaciones diagnóstica, formativa y sumativa del aprendizaje:
 - De acuerdo con lo establecido en el plan de sesión,
 - De acuerdo con las instrucciones del instrumento de evaluación, y
 - Presenta al menos dos alternativas de aplicación de acuerdo a las características de la diversidad de las personas participantes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El informe final elaborado:
 - Señala los resultados obtenidos en la evaluación de acuerdo con el objetivo general logrado,
 - Señala las recomendaciones emitidas por las personas participantes para mejorar las sesiones de capacitación, y,
 - Contiene adjunto el registro de asistencia.

GLOSARIO

1. Criterios de evaluación: Son referentes que permiten valorar características o propiedades de un sujeto u objeto, de acuerdo al cual se formula un juicio de apreciación.
2. Evaluación del aprendizaje: Cantidad y tipo de aprendizaje que las personas participantes han adquirido durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.
Es un ejercicio permanente de recopilación de información y de reflexión sobre la forma en que se produce el aprendizaje y que conduce a tomar una decisión

- | | | |
|----|--|--|
| 3. | Instrucciones del instrumento de evaluación: | Hace referencia a la idea de señalar órdenes o pasos a seguir para dar respuesta a un instrumento de evaluación. |
| 4. | Instrumento de evaluación: | Es el medio que se utiliza para obtener información a fin de evaluar el aprendizaje. |

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0188	Venta de productos de juegos y sorteos

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan organizando las herramientas y los productos de juegos y sorteos para su promoción y venta, así como la devolución y pago de los mismos.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en 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 del Estándar de Competencia

Este EC especifica las funciones que desempeñan los vendedores de billetes de juegos y sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, tales como la organización de herramientas y productos de juegos y sorteos para lo cual verifica las características de los productos y las listas oficiales al recibirlos, organiza los productos para su venta personalizada y en módulos. En la promoción de los productos de juegos y sorteos se destaca la muestra de los mismos y la asesoría para la consulta de premios en la lista oficial de premios. En la venta de productos de juegos y sorteos considera el cierre de la venta, cobro de los productos con efectivo, billete con reintegro y billete con premio. Finalmente en el pago de los productos de juegos y sorteos se especifica el cierre de la venta del sorteo con el proveedor y la devolución de billetes no vendidos. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Uno

Desempeña actividades programadas, rutinarias y predecibles. Depende de instrucciones y decisiones superiores.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Lotería Nacional para la Asistencia Pública

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo ocupacional

Vendedores ambulantes

Ocupaciones asociadas

Vendedores ambulantes productos no comestibles

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

Vendedor de billete de lotería

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

Sector:

71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos

Subsector:

713 Servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas y otros servicios recreativos

Rama:

7132 Casinos, loterías y otros juegos de azar

Subrama:

71329 Loterías y otros juegos de azar

Clase:

713291 Venta de billetes de lotería, pronósticos deportivos y otros boletos de sorteo CAN.

El presente Estándar de Competencia, 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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Lotería Nacional para la Asistencia Pública

Aspectos relevantes de la evaluación

- | | |
|--------------------------|--|
| Detalles de la práctica: | • Se realizará en un expendio y en la calle. |
| Apoyos/Requerimientos: | • Un proveedor de billetes de juegos y sorteos |
| | • Billetes de juegos y sorteos |
| | • Listas oficiales de premios |
| | • Clientes simulados |

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:

Venta de productos de juegos y sorteos

Elemento 1 de 4

Organizar las herramientas y los productos de juegos y sorteos

Elemento 2 de 4

Promover los productos de juegos y sorteos

Elemento 3 de 4

Concretar la venta de los productos de juegos y sorteos

Elemento 4 de 4

Pagar los productos de juegos y sorteos vendidos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia.

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0679	Organizar las herramientas y productos de juegos y sorteos.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las características de los productos de juegos y sorteos recibidos:
 - Contrastando las fecha de celebración solicitadas con la impresa en los mismos,
 - Verificando que la cantidad de productos corresponde con la de dotación fija,
 - Corroborando que los billetes entregados formen corridas,
 - Verificando que los billetes contengan numeración alta y baja, y
 - Verificando que los billetes que le entreguen no estén rotos o despintados.
2. Verifica las características de las listas oficiales de premios recibidas:
 - Revisando que correspondan con el sorteo solicitado,
 - Corroborando que las fechas de las mismas corresponden con las fechas solicitadas, y
 - Verificando que el número de listas corresponda con la cantidad especificada en la tarjeta de control.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los productos de juegos y sorteos organizados para la venta personalizada:
 - Están doblados en la forma convenida para su manejo,
 - Están clasificados por tipo de sorteo y fecha de celebración,
 - Están ordenados por número progresivo y serie, y
 - Tienen el número de los billetes a la vista del cliente.
2. Los productos de juegos y sorteos mostrados para la venta en módulo:
 - Están colocados a la vista del cliente,
 - Están clasificados por tipo de sorteo, serie y fecha de celebración,
 - Exhibiendo al frente el producto del sorteo próximo inmediato, y
 - Tienen el número de los billetes a la vista del cliente.
3. Las lista oficiales de premios portadas para la venta personalizada:
 - Están dobladas para su mejor manejo, y
 - Están ordenadas por fecha de celebración de manera descendente.
4. Las listas oficiales de premios exhibidas para la venta en módulo:
 - Están colocadas en los listeros a la vista del cliente, y
 - Están ordenadas por fecha de celebración de manera descendente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

- | | |
|--|-----------------------|
| 1. Nombre de los sorteos | NIVEL
Conocimiento |
| 2. Días en que se celebra cada sorteo | Conocimiento |
| 3. Número de series que contiene cada sorteo | Conocimiento |
| 4. Elementos del billete de juegos y sorteos | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HABITOS / VALORES

1. Orden: La manera en cómo al acomodar las herramientas y productos para su exhibición, los clasifica por series y tipos de sorteos.

GLOSARIO

1. Corrida: Billetes del uno al cero
2. Dotación fija: Números de billetes asignados
3. Numeración alta: Números mayores de 40 000

4. Numeración baja: Números menores de 10 000
 5. Serie: Veinte vigésimos o billete entero
 6. Tarjeta de control: Tarjeta donde indica el número de listas oficiales de premios solicitadas

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0680	Promover los productos de juegos y sorteos.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Pregona la venta:
 - Con un tono de voz audible de acuerdo con el espacio en que se encuentra ofertando el billete,
 - Mencionando el día de celebración del producto de juegos y sorteos que está ofertando,
 - Exaltando el monto del premio principal del producto de juegos y sorteos que está ofertando, y
 - Enunciando el nombre del sorteo que está ofertando.
2. Muestra al cliente el producto de juegos y sorteos:
 - Mencionándole el costo impreso en el producto ofertado,
 - Ofreciéndole opciones de productos de acuerdo con su presupuesto/ interés,
 - Sugiriéndole el número de terminación del mismo, y
 - Mencionándole el premio por cachito.
3. Asesora al cliente para la consulta de un premio en la lista oficial de premios:
 - Mostrándole que la lista oficial de premios corresponde con el tipo, número y fecha de sorteo en que participó con base en el billete que presenta,
 - Mostrándole cómo se identifica el número ganador del sorteo en la lista oficial de premios,
 - Explicándole cómo buscar el número de billete comprado en la lista oficial de premios para saber si está premiado,
 - Enseñándole dónde se localizan en la lista oficial de premios el / los números que tienen reintegro, y
 - Muestra al cliente en la lista oficial de premios los datos donde puede localizar un número en específico que desee comprar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Elementos de la estructura de la lista oficial de premios	Conocimiento
2. Proceso de la dinámica de la celebración del sorteo	Conocimiento
3. El principal objetivo de la venta de los Productos de juegos y sorteos	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en cómo explica al cliente las dudas tantas veces sean necesarias, al realizar la venta.

GLOSARIO

1. Cachito: Forma popular de llamar al vigésimo de una serie.
2. Premio principal: Premio mayor del sorteo.
3. Reintegro: Recuperación del costo del billete comprado.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0681	Concretar la venta de los productos de juegos y sorteos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el cierre de venta:
 - o Confirmando con el cliente cada uno de los productos seleccionados,
 - o Mencionando al cliente el monto total de la venta, y
 - o Preguntando al cliente cómo será su forma de pago.
2. Realiza el cobro de los productos de juegos y sorteos en efectivo:
 - Mencionando al cliente la cantidad a pagar de acuerdo con el importe total de los productos que seleccionó,
 - Mencionando la cantidad que recibe como pago,
 - Revisando las medidas de seguridad del efectivo que recibe, y
 - Mencionando al cliente la cantidad del cambio que entrega de acuerdo con la cantidad recibida y el importe total de la venta.
3. Realiza el cobro de los productos de juegos y sorteos con billete con reintegro:
 - Mencionando al cliente la cantidad a pagar,
 - Mencionando al cliente la cantidad de billete con reintegro que recibe como pago, y
 - Mencionando al cliente la cantidad faltante que debe cubrir con efectivo / devolver efectivo sobrante.
4. Realiza el cobro de los productos de juegos y sorteos con billete con premio:
 - Mencionando al cliente la cantidad a pagar,
 - Mencionando al cliente la cantidad de billete con premio que recibe como pago, y
 - Mencionando al cliente la cantidad faltante que debe cubrir con efectivo / devolver efectivo sobrante.
5. Orienta al cliente para el cobro de premios:
 - Mencionando al cliente que el cobro de los premios principales los debe cobrar en oficinas centrales/agencia foránea que corresponda, y
 - Mencionando al cliente dónde acudir a cobrar cuando no porta los recursos para pagar el premio que obtuvo con el billete que presenta.
6. Despide al cliente:
 - Expresando una frase de agradecimiento,
 - Deseando suerte al cliente, y
 - Recordando al cliente sus albricias.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Costo del billete entero de cada sorteo | Conocimiento |
| 2. Costo del vigésimo de un billete de cada sorteo | Conocimiento |
| 3. Distingue datos que tiene el billete que tiene reintegro | Comprensión |
| 4. Distingue datos billete que tiene el billete con premio | Comprensión |
| 5. Premio mayor de cada sorteo | Conocimiento |
| 6. Impuesto que se deduce a cada premio | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HABITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que otorga un trato cordial al cliente durante el proceso de la venta.

GLOSARIO

1. Albricas: Dáviva o propina entregada al vendedor cuando el cliente cobra un premio.
2. Forma de pago: Pago en efectivo / con billete premiado.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0682	Pagar los productos de juegos y sorteos vendidos.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Cierra la venta del sorteo con su proveedor:
 - Revisando en el recibo de devolución del producto no vendido que la cantidad de billetes devueltos corresponde con la cantidad de billetes entregados al proveedor,
 - Corroborando que el recibo de devolución del producto no vendido tiene el nombre y el número del vendedor, y
 - Verificando en el recibo de pago de los productos vendidos que la cantidad pagada corresponde con el importe total de los billetes vendidos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los productos devueltos no vendidos del sorteo próximo a celebrarse:
 - Están en fracciones de vigésimos,
 - Están en tiras de cinco vigésimos, y
 - Están en series completas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--------------|
| 1. Las sedes de entrega para la devolución del producto no vendido | Conocimiento |
| 2. Días y horarios para la devolución del producto no vendido | Conocimiento |
| 3. Periodos de pago del producto vendido | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que realiza el cierre de su venta de acuerdo con las sedes y tiempos preestablecidos.

Liliana Concepción Vélez Juárez; Encargada del Despacho de la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONOCER, con fundamento en la Cláusula Décima Quinta del Contrato Constitutivo del CONOCER; artículos 8 fracción III, 30 fracciones XI y XIV y 35 del Estatuto Orgánico del CONOCER; doy constancia de que el presente Acuerdo SO/II-12/10.01,S, es fiel de lo desahogado y aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de 2012, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los veinticinco días del mes de junio del dos mil doce, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.

(R.- 350228)