I.- Datos Generales

Código: EC0132

Título: Captación de Información Empresarial

Propósito del Estándar de Competencia:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como Promotores-Encuestadores del Sistema de Información Empresarial Mexicano.

Descripción del Estándar de Competencia
Este Estándar presenta las funciones elementales que una persona debe saber hacer con respecto a la función de Captación de información empresarial y consta de 3 funciones que son Preparar los materiales de la carga de trabajo, Recopilar Información mediante instrumentos de captación y Entregar los resultados de la carga de trabajo; las cuales engloban los criterios que una persona debe realizar para ser declarada competente en esta función.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:
Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:
25/08/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:
2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:
2 años

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

Módulo/Grupo Ocupacional
No hay referentes en el CNO

Ocupaciones asociadas:
No hay referentes en el CNO

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

- Promotor SIEM

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):
Sector:
540 Servicios profesionales, científicos y técnicos
Subsector:
541 Servicios profesionales, científicos y técnicos
Rama:
5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos
Subrama:
54191 Servicios de investigación de mercados y encuestas de opinión pública
Clase:
541910 Servicios de investigación de mercados y encuestas de opinión públicaCAN.,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 Mexicana de la Industria de la Construcción CMIC
- Cámara Nacional de la Industria de Lavanderías, CANALAVA
- Secretaria de Economía
- Cámara Mexicana de la Industria del Embellecimiento Físico, CAMIEF
- Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos, CONCAMIN
- Instituto de Capacitación de la Industria de la Construcción ICIC

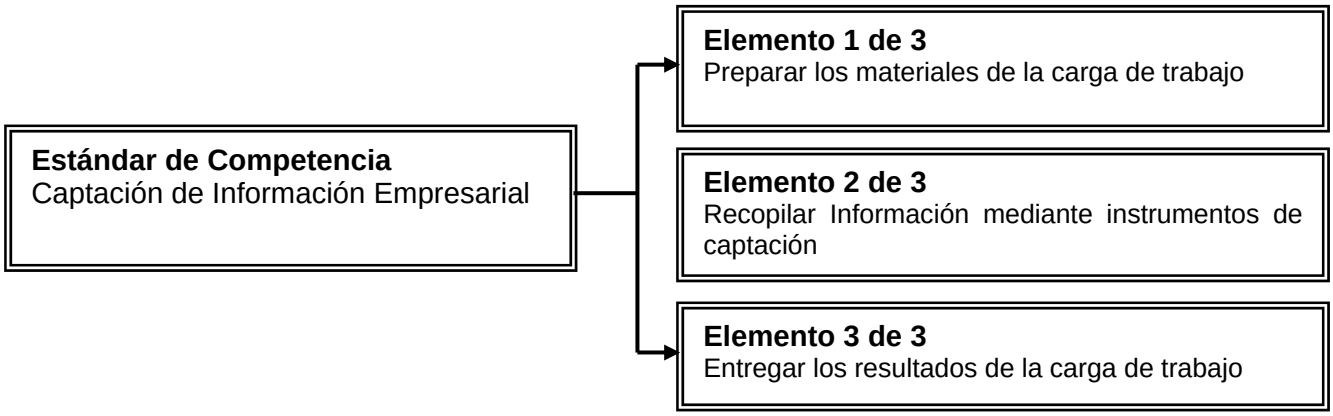
Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o simulada.
Apoyos	Se requiere la participación de un informante establecido por el centro de evaluación; así como los requerimientos e insumos específicos de la función individual a evaluar.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora 30 minutos en campo, totalizando 2 horas 30 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0510	Preparar los materiales de la carga de trabajo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica que los materiales entregados por el supervisor cumplen con los requerimientos del Oficio de entrega de la Cámara a la que presta sus servicios:
   - Identificando que el oficio de autorización emitido por la Secretaría de Economía al operador, contiene el logotipo de la Secretaría de Economía, datos generales de la Cámara para la que presta sus servicios, área o unidad que autoriza, municipios que conforman la circunscripción y las actividades autorizadas que son sujetas de registro;
   - Describiendo que la carta de presentación emitida por la Cámara al promotor está elaborada en hoja con marca/diseño/logotipo y que contiene: nombre completo del promotor para realizar el registro y cobro, el objetivo de la consulta, fotografía no mayor a dos años de haberse tomado, año en que se realiza el registro, tarifas del sector que registra, nombre y firma de quien autoriza, domicilio, teléfonos, e-mail ó página web;
   - Comprobando en la Normatividad entregada de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones que dispone de los principales artículos en relación al registro, como son los Artículos 7, 29, 30, 31, 32 y 40;
   - Comprobando en la Normatividad entregada de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que dispone de los principales artículos en relación a la información reservada y confidencial, como son los Artículos 18 y 19;
   - Identificando en su credencial de promotor emitida por la Confederación que contiene todos sus componentes conforme a las Reglas de Operación del SIEM

como son; logotipo del SIEM, leyenda de facultades, fotografía no mayor a dos años de haberse tomado, folio, nombre completo, RFC, vigencia del año en que registra, página del SIEM, datos de quien la autoriza, logotipo de la Cámara, holograma de seguridad y el teléfono de informes;

- Explicando al supervisor de forma general como corrobora que es un promotor autorizado en la página web del SIEM.

2. Verifica que los materiales entregados por el supervisor cumplen con los requerimientos de la carga de trabajo asignada:

- Identificando que contenga el tipo de área y del municipio a trabajar;
- Revisando que contenga su nombre como promotor;
- Identificando que contenga las direcciones de la zona a trabajar;
- Explicando que los instrumentos de captación tienen una vigencia de 30 días naturales a partir de que se generan por el sistema para asociar información de un establecimiento, en caso de no asociarse dentro esta vigencia el propio sistema los cancela de forma automática;
- Examinando que los instrumentos de captación sean conforme a la relación alfanumérica generada;
- Revisando en los instrumentos de captación que contengan el número de control único en la parte superior y en el área desprendible;
- Comprobando que los instrumentos de captación cuentan con las características de acuerdo a lo estipulado en las Reglas de Operación del SIEM, como logotipos, composición del número de control único, tamaño, área desprendible, datos del operador para quien presta sus servicios, anverso y reverso;
- Examinando que los recibos de pago asignados sean conforme a los folios internos relacionados;
- Revisando que los comprobantes de pago contengan el logotipo del SIEM, año de registro, cédula de identificación fiscal, folio y el espacio para el número de control único;
- Verificando en la carga de trabajo que los engomados asignados sean conforme a los folios internos relacionados;
- Revisando que los engomados contienen las características conforme a las Reglas de Operación del SIEM en cuanto a tamaño, colores de tinta, logotipo del SIEM, año de registro, página web del SIEM, holograma de seguridad, nombre y logotipo de la Cámara y el espacio correspondiente para colocar el número de control único;
- Planeando su itinerario con base a las direcciones descritas en la asignación de su carga de trabajo;
- Trazando en un plano el recorrido de visitas programadas;
- Complementando los materiales que utiliza en campo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El itinerario elaborado:
   - Está con base en la asignación de su carga de trabajo;
   - Contiene punto de salida, orden de las vistas, tiempo estimado de la visita, rutas de acceso, tiempo estimado de traslado entre visitas.

2. El plano trazado:
   - Corresponde con las visitas del itinerario;
   - Contiene el orden de las visitas;
   - Muestra el recorrido a seguir con marca textos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
Simbología utilizada en planos. • Límites Geoestadísticos. • Vías de comunicación. • Servicios.	Conocimiento

1. Contenido del instrumento de captación.
   Comprensión
   - Utilidad de la información de cada apartado.
   - Instrucciones de llenado.

2. Contenido de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones.
   Conocimiento
   - Objeto de las Cámaras (Artículo 7).
   - Características del SIEM (Artículo 31, 5 fracciones).
   - Sanciones para Cámaras y Confederaciones (Artículo 38).
   - Sanciones para el Empresario (Artículo 40).

3. Contenido de las Reglas de Operación del SIEM.
   Conocimiento
   - Concepto de cadenas empresariales.
   - Concepto de establecimiento.
   - Capítulo IV de la Operación (Artículo 24).

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:

1. Responsabilidad:	La manera en que revisa que los materiales recibidos cumplen con las características establecidas en las Reglas de Operación del SIEM y de la Cámara para la que presta sus servicios. Y la manera en que complementa los materiales que utiliza en campo para el buen desempeño de su función.

GLOSARIO:

1.Cámaras:	Son las Cámaras de Comercio, Servicios y Turismo que representan a Comerciantes y las Cámaras de Industria que representan a Industriales.
2.Cara a cara:	Visitas directas, personales o presenciales al informante.

3.Carga de trabajo:	Visitas que realiza un promotor en un tiempo determinado.
4.Circunscripción:	Es el área geográfica autorizada por la Secretaría de Economía para que opere una Cámara.
5.Comerciantes:	Se dice de las personas físicas y morales con actividades empresariales que realicen actividades de comercio, servicios y turismo que se encuentren establecidos y sujetos a un régimen fiscal.
6.Comprobante de pago:	Recibo que cumple con requisitos fiscales para su deducción de impuestos.
7.Giro:	Se dice del área o sector de la economía que por sus características se integran en un solo grupo de actividad productiva.
8.Industriales:	Se refiere a las personas físicas y morales con actividades empresariales que realicen actividades industriales, extractivas, de transformación y sus servicios que se encuentren establecidos y sujetos a un régimen fiscal. Para la aplicación de este estándar son los informantes.
9.Informante:	Es la persona autorizada para proporcionar información general de la empresa y establecimiento.
10.Instrumentos de captación:	Son los cuestionarios, cédulas ó formatos para el registro de los establecimientos de los comerciantes e industriales y que emite la Secretaría de Economía.
11.Itinerario:	Descripción de un recorrido para hacer más eficiente los tiempos.
12.LCEC:	Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones.
13.Número de Control Único:	Es el número asignado por el Sistema de Información Empresarial Mexicano a los cuestionarios, formatos ó cédulas, con la información proporcionada por los comerciantes e industriales, (instrumentos de captación).
14.Operadores:	Son las cámaras empresariales autorizadas por la Secretaría para operar el Sistema de Información Empresarial Mexicano.
15.Promotor:	Se dice de la persona física acreditada por los

operadores para captar la información en el formato que corresponda y realizar el cobro de la tarifa respectiva.

16.Reglas de Operación: Las que expide la Secretaría de Economía para la operación del SIEM.

17.SCIAN: Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte.

18.SIEM: Sistema de Información Empresarial Mexicano.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0511	Recopilar Información mediante instrumentos de captación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta ante el informante cara a cara conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
   - Saludando de manera respetuosa;
   - Mencionando su nombre;
   - Informando la institución que representa;
   - Identificando al informante autorizado para dar la información;
   - Preguntando el nombre del informante y su cargo;
   - Indagando sí se ha dado de alta previamente en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
   - Preguntando sí ha realizado el registro al SIEM con anterioridad;
   - Informando el propósito de su visita y el objetivo de la recopilación de la información;
   - Mostrando su credencial al informante y haciendo referencia que puede confirmar en el número telefónico que aparece en ella, que es un promotor autorizado;
   - Identificándose con la carta de presentación;
   - Explicando brevemente el contenido del oficio de autorización emitido por la Secretaría de Economía;
   - Mencionando la institución que lo faculta para el levantamiento de la información;
   - Haciendo de su conocimiento la normatividad aplicable para el registro conforme a la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones de acuerdo con los artículos 29 y su fracción V, 30, 31 fracciones I, II, III, IV y V; y el artículo 32;
   - Explicando por lo menos tres beneficios que obtendrá al realizar el registro;
   - Especificando que el pago se deberá cubrir al concluir la recopilación de la información o antes de la fecha de vencimiento del instrumento de captación;
   - Informando que se le entregará un comprobante de pago deducible de impuestos;
   - Informando las diversas formas de pago a la Cámara;
   - Explicando la forma en que la Cámara resguarda la información proporcionada;

- Estableciendo contacto visual con el informante;
- Mostrando algunas preguntas del instrumento de captación para darle confianza al informante sobre la información que se recopilará;
- Explicando el procedimiento general para complementar información en la página web del SIEM.

2. Apoya al informante cara a cara en la comprensión de las preguntas, conservando el sentido de las mismas y conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
   - Proporcionando información específica de quien es el contacto de negocios;
   - Detallando los diversos medios para establecer contacto;
   - Registrando los medios de contacto que determine el informante en forma completa;
   - Mencionando las diversas actividades de acuerdo al listado de códigos SCIAN autorizados que puedan corresponder a su giro/actividad preponderante;
   - Detallando el concepto de no remunerados;
   - Explicando el concepto de outsourcing;
   - Diciendo la utilidad de contestar el rango de ventas netas;
   - Explicando el concepto de proveedor del gobierno;
   - Detallando en qué consisten las opciones de local, estatal y nacional para el ámbito de operación;
   - Explicando el concepto de exportador;
   - Explicando el concepto de importador;
   - Solicitando en orden de importancia y de forma específica los principales productos o servicios que ofrece;
   - Explicando a que se refiere el destino de los productos o servicios;
   - Explicando el concepto de insumos de acuerdo al sector que registra;
   - Solicitando en orden de importancia, de forma general y descriptiva los principales insumos que demanda;
   - Especificando que el apartado de información adicional son áreas susceptibles de apoyo y de carácter estadístico;
   - Evitando inducir a contestar de cierta forma y el uso de términos como “sí me entiende”.

3. Plantea al informante cara a cara las preguntas del instrumento de captación conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
   - Corroborando verbalmente que los datos fiscales son correctos;
   - Solicitando la información tal como está redactada en el instrumento de captación;
   - Explicando la finalidad de cada apartado del instrumento de captación;
   - Mencionando todas las opciones de respuesta de cada pregunta del instrumento de captación;
   - Respetando el orden de las preguntas;
   - Manteniendo un ritmo de conversación ágil;
   - Personalizando durante el tiempo que transcurre la recopilación de la información.
   - Evitando el uso de muletillas;
   - Evitando el uso de palabras de lenguaje extranjero;
   - Utilizando el recurso de la confirmación;
   - Agradeciendo las respuestas por bloques de preguntas.

4. Finaliza la captación de información cara a cara conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
   - Informando el monto a cubrir basándose en el número de empleados y el sector que registra;
   - Anotando el monto que corresponde en el área superior e inferior del instrumento de captación;
   - Entregando el área desprendible al informante;
   - Informando que el operador tiene un periodo de 30 días a partir de la fecha de emisión del instrumento de captación, para subir la información en el sistema;
   - Comunicando que en caso de algún cambio / corrección en la información proporcionada se comunique con el operador responsable;
   - Exhortando a complementar información de productos o servicios en el módulo de perfiles empresariales;
   - Registrando el número de control único en el comprobante de pago;
   - Llenando los datos fiscales en el comprobante de pago;
   - Registrando el número de control único en el engomado;
   - Preguntando la ubicación en la que pegará el engomado;
   - Pegando el engomado en el lugar indicado por el informante;
   - Agradeciendo el tiempo dedicado;
   - Agradeciendo la información brindada;
   - Reiterando el nombre del promotor;
   - Reiterando el nombre del operador;
   - Despidiéndose con frases cordiales.

5. Se presenta vía telefónica ante el informante conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
   - Saludando de acuerdo al horario en que realiza la llamada;
   - Mencionando su nombre al informante;
   - Informando la institución de la que llama;
   - Explicando el motivo de la llamada;
   - Identificando al informante autorizado para proporcionar la información;
   - Indicando el tiempo aproximado que durará la llamada;
   - Preguntando si desea contestar por este medio;
   - Preguntando el motivo porque no desea contestar, en su caso.

6. Apoya vía telefónica al informante en la comprensión de las preguntas, conservando el sentido de las mismas y conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
   - Informando el nombre del apartado del cual está actualizando la información;
   - Preguntando por los productos/servicios que ofrece en orden de importancia y de acuerdo a la actividad preponderante;
   - Preguntando por los insumos que demanda en orden de importancia y de acuerdo a la actividad preponderante;
   - Evitando inducir a contestar de cierta forma;
   - Ejemplificando sin alterar el sentido de la pregunta.

7. Plantea las preguntas vía telefónica al informante conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:

- Mencionando el nombre del informante con el tratamiento de cortesía correspondiente;
- Modulando el tono de voz durante la conversación;
- Evitando hacer ruidos durante la conversación;
- Manteniendo un ritmo de conversación ágil;
- Solicitando por favor más respuestas;
- Agradeciendo la información al concluir apartados;
- Evitando el uso de palabras extranjeras;
- Evitando el uso de muletillas;
- Excluyendo el uso de afirmaciones / negaciones;
- Mencionando de forma completa la información sujeta de actualización;
- Informando que está registrando la información proporcionada;
- Utilizando el recurso de la confirmación.

8. Finaliza la captación de información vía telefónica conforme al protocolo establecido en el manual del promotor:
   - Indicando que ha concluido la actualización de la información;
   - Informando el costo a cubrir de acuerdo al número de empleados y el sector que registra;
   - Especificando las formas de pago;
   - Indicando la forma en que se entregará el comprobante de pago y el engomado;
   - Reiterando que en caso de algún cambio / corrección en la información proporcionada se comunique con el operador responsable;
   - Proporcionando los datos de localización del operador;
   - Agradeciendo la información proporcionada;
   - Agradeciendo el tiempo dedicado;
   - Reiterando el nombre del promotor;
   - Reiterando el nombre de la institución;
   - Despidiéndose con frases cordiales.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El instrumento de captación requisitado:
   - Contiene el Registro Federal de Contribuyentes integrado de manera correcta en las posiciones y configuración correspondiente al tipo de persona física o moral;
   - Contiene el código de la ubicación completado de acuerdo al listado del reverso y coincide con la información proporcionada;
   - Incluye el código postal a 5 posiciones que corresponde al domicilio fiscal;
   - Contiene el código del asentamiento completado de acuerdo al listado del reverso y coincide con la información proporcionada;
   - Incluye las respuestas del apartado dos registradas en forma correcta;
   - Incluye el código SCIAN registrado junto al giro / actividad económica y corresponde a la actividad preponderante;
   - Contiene los principales productos / servicios registrados conforme a la actividad preponderante;

- Incluye los principales insumos que demanda llenados específicamente de acuerdo al giro;
- Contiene el monto y el número de control único llenados en la parte superior y el área desprendible;
- Incluye los datos del informante y su cargo registrados en el área para uso del promotor;
- Cuenta con los datos / clave del promotor llenados en el área para su uso;
- Contiene las respuestas del informante coincidiendo con la información que proporcionó;
- Contiene todas las respuestas registradas de acuerdo a sus instrucciones de llenado y al manual del promotor;
- Contiene letra legible y de molde en el llenado;
- El color de la tinta utilizada es azul;
- El instrumento de captación está limpio;
- Incluye caracteres que no se confunden entre letras y números.

2. El comprobante de pago elaborado:
   - Contiene los datos fiscales completos y correctos del informante;
   - Incluye marcada la respuesta si es alta / actualización;
   - Especifica la cantidad en número y letra;
   - Contiene el Número de Control Único colocado en el espacio indicado para ello.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que cuida su aseo personal. La manera en que los documentos que entrega al supervisor, están libres de tachaduras y enmendaduras.
2. Perseverancia: La manera en que ofrece los servicios que le aporta el registro al informante en relación a su costo beneficio.
3. Tolerancia: La manera en que se adapta al ritmo de conversación y de comprensión del informante.
4. Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial durante el tiempo de la entrevista y evita gesticulaciones de desaprobación.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	E0512	Entregar los resultados de la carga de trabajo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los materiales entregados al supervisor.
   - Están devueltos conforme a lo relacionado en el oficio de entrega,

- Incluyen el Oficio de Secretaría de Economía
- Presenta la Carta de presentación
- Contiene la Normatividad de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones
- Especifica los Arts. 18 y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Incluye la Credencial.
- Están entregados dentro de la vigencia establecida por la Cámara a la que presta sus servicios.
- Incluye fecha de devolución.
- Incluye nombre del promotor.
- Contiene firma del promotor.
- Especifica el Nombre, firma y cargo de quien recibe.

2. La asignación de carga de trabajo requisitada.
   - Incluye los resultados de las visitas conforme a los códigos de la asignación de carga de trabajo.
   - Especifica la cantidad de dinero cobrada en número y letra que es entregada al supervisor.
   - Describe las formas de pago que amparan la cantidad de dinero total entregada.
   - Contiene nombre y firma del promotor.
   - Incluye la fecha de devolución.
   - Especifica el Nombre y firma de quien recibe.
   - Esta lleno con letra legible y de molde.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que los documentos que entrega al supervisor, están libres de tachaduras y enmendaduras.

2. Responsabilidad: La manera en que devuelve los materiales al supervisor sin falta de información y completos.