I.- Datos Generales

Código	Título
EC0258	Promoción de exportaciones, internacionalización de empresas mexicanas y de la inversión extranjera directa en México.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se dedican a la promoción de exportaciones, internacionalización de empresas mexicanas y de la inversión extranjera directa en México, dentro de sus actividades se encuentran el establecer contacto con el cliente, detectar necesidades del cliente, proponer soluciones al cliente y dar seguimiento proactivo a las soluciones elegidas por el cliente, que involucren servicios, apoyos y/o proyectos institucionales y/o federales

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

Se presentan las funciones sustantivas relacionadas con la promoción de exportación, internacionalización de las empresas mexicanas y la inversión extranjera directa en México. Lo anterior requiere establecer contacto con el cliente dónde realiza contacto con el cliente nacional con intereses de exportación y/o internacionalización y realiza contacto con el cliente extranjero con intereses de inversión en México y/o compra de bienes y servicios mexicanos en otro idioma/ Inglés básico de negocios básico de negocios; asimismo, detecta sus necesidades dónde identifica los requerimientos del cliente nacional con interés de exportación y/o internacionalización e identifica los requerimientos del cliente extranjero con intereses de inversión en México y/o compra de bienes y servicios mexicanos en otro idioma/Inglés básico de negocios; propone soluciones para lo cual sugiere soluciones al cliente con interés de exportación y/o internacionalización y sugiere soluciones al cliente con intereses de inversión en México y/o compra de bienes y servicios mexicanos en otro idioma / Inglés básico de negocios ; finalmente, da seguimiento a las mismas. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de 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, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
ProMéxico.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
27 de agosto de 2012	15 de octubre de 2012
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 con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo ocupacional

Especialistas y consultores en mercadotecnia internacional, inversión extranjera directa y comercio exterior

Ocupaciones asociadas

Consultor, asesor, investigador y analista en mercadotecnia internacional, inversión extranjera directa y comercio exterior
Consultor, asesor, investigador y analista en negocios internacionales, exportaciones, inversión.

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Promotor de comercio exterior, promotor de inversiones, promotor de negocios internacionales.

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, de impartición de justicia.

Rama:

9313 Regulación y fomento del desarrollo económico.

Subrama:

93131 Regulación y fomento del desarrollo económico.

Clase:

931310 Regulación y fomento del desarrollo económico.

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

- ProMéxico

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este Estándar de Competencia, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo durante la jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse mediante una situación simulada en un área con la infraestructura suficiente para la recopilación de las evidencias de todos los criterios de evaluación referidos en el Estándar de Competencia.

Apoyos/Requerimientos:

- Un cliente nacional, cuya intervención permite la demostración de los desempeños y la elaboración de los productos relacionados con exportación y/o internacionalización.
- Un cliente extranjero atendido en idioma inglés básico de negocios para la observación de los desempeños relacionados con inversión.
- Instrucciones para las situaciones simuladas de evaluación.
- Espacio físico para llevar a cabo la asesoría.
- Formato de solicitud de apoyo.
- Perfil del inversionista (como apoyo para identificar las necesidades de los clientes y entregarlo con los datos requeridos).
- Perfil del exportador/importador (como apoyo para identificar las necesidades de los clientes y entregarlo con los datos requeridos).
- Protocolo interno de atención.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas
- Es recomendable establecer dos momentos de evaluación. El primero con una duración de una hora para establecer contacto y detectar necesidades del cliente. El segundo momento para proponer soluciones y dar seguimiento con una hora de duración.

Referencias de Información

- www.promexico.gob.mx
- www.economia.gob.mx
- www.bancomext.com
- www.sre.gob.mx
- www.shcp.gob.mx
- www.promexico.gob.mx/work/models/promexico/Interactivos/Catalogo_de_Programas_Federales_de_Apoyo_2010.pdf
- www.promexico.gob.mx/Normateca/Lineamientos_PROAV_Vaprobada_CT_2012-05-17_(1).pdf
- http://www.promexico.gob.mx/Normateca/Lineamientos_Vaprobada_CT_2012-05-17_(1).pdf
- http://www.procei.mx/Paginas/default.aspx
- Flores Bernes, Miguel (2002) Ed. SE –MX 2002. Trato a la inversión extrajera. Vol. III
- Ley de Inversión

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Promoción de exportaciones, internacionalización de empresas mexicanas y de la inversión extranjera directa en México.

Elemento 1 de 4
Establecer contacto con el cliente para iniciar el proceso de promoción de exportaciones, internacionalización de empresas mexicanas y de la inversión extranjera directa en México.

Elemento 2 de 4
Detectar necesidades del cliente para el proceso de promoción de exportaciones, internacionalización de empresas mexicanas y de la inversión extranjera directa en México.

Elemento 3 de 4
Proponer soluciones al cliente para ejecutar las acciones de promoción de exportaciones, internacionalización de empresas mexicanas y de la inversión extranjera directa en México.

Elemento 4 de 4
Dar seguimiento proactivo a las soluciones de promoción elegidas por el cliente, que involucren servicios, apoyos y/o proyectos institucionales y/o federales.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0900	Establecer contacto con el cliente para iniciar el proceso de promoción de exportaciones, internacionalización de empresas mexicanas y de la inversión extranjera directa en México.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza contacto con el cliente nacional con intereses de exportación y/o internacionalización:
   - Acudiendo puntualmente a la sesión,
   - Aplicando el protocolo de inicio determinado por la institución que presta el servicio,
   - Registrando los intereses de exportación/internacionalización durante la sesión, y;
   - Confirmando el requerimiento hecho por el cliente.

2. Realiza contacto con el cliente extranjero con intereses de inversión en México y/o compra de bienes y servicios mexicanos en otro idioma/Inglés básico de negocios:

- Acudiendo puntualmente a la sesión,
- Aplicando el protocolo de inicio determinado por la institución que presta el servicio,
- Registrando los intereses de inversión durante la sesión, y;
- Confirmando el requerimiento hecho por el cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características del mercado/sector • Fuentes de información relativas a exportación e inversión extranjera directa. • Elementos para identificar el consumo aparente. • Elementos para valorar la competencia de un producto a exportar. • Elementos para identificar los canales de distribución, importadores de productos y/o servicios.	Conocimiento
2. Negocios internacionales • Determinación del mercado meta. • INCOTERMS: definición e implicación en las operaciones. • Los 10 Acuerdos y tratados internacionales: alcances y países; con mayor flujo comercial del año inmediato anterior. • Identificar los instrumentos de protección a la inversión extranjera directa en México. • Principales rubros para determinar el precio de exportación.	Conocimiento
3. Conceptos básicos sobre los aspectos legales y fiscales relacionados con la inversión y la exportación. • Impuestos relacionados con la inversión y la exportación. • Organizaciones-Instituciones relacionadas con inversión y exportación. • Ley de Inversión Extranjera.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige cordialmente al cliente nacional y extranjero durante la detección de sus necesidades.
2. Limpieza:	La manera en que su atuendo formal está de acuerdo con los requisitos establecidos por la institución y/o situación.

3. Responsabilidad:	La manera en que proporciona información precisa al cliente nacional y extranjero en los tiempos establecidos o acordados por la institución.

GLOSARIO

1. Cliente:	Se refiere a la persona física o moral mexicana con intereses de exportación o internacionalización. Persona física o moral extranjera con intereses de inversión.
2. Compromiso:	Es cuando se establezca un compromiso éste deberá contener: modo, tiempo y forma.
3. Documento de identificación de necesidades:	Formato institucional autorizado para tal fin.
4. Oferta exportable:	Se refiere a la parte de la producción de una empresa Mexicana que tiene calidad, precio y cantidad suficiente para ser exportada.
5. Promoción:	Son todas aquellas actividades que un promotor realiza para impulsar los planes y proyectos de comercio, inversión e internacionalización de la población objetivo a la que se dirige.
6. Promotor:	Es la persona física que apoya al cliente en la consecución de actividades relativas a la exportación, inversión e internacionalización.
7. Proyecto de inversión extranjera directa:	Es aquella que proviene de una persona natural o jurídica del exterior, cuyo capital es invertido en un país con la intención de tener injerencia directa de largo plazo en el desarrollo de una firma. Esta inversión se puede realizar mediante la participación en otras empresas ya establecidas o por medio del establecimiento de una filial de la empresa inversora.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0901	Detectar necesidades del cliente para el proceso de promoción de exportaciones, internacionalización de empresas mexicanas y de la inversión extranjera directa en México.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica los requerimientos del cliente nacional con interés de exportación y/o internacionalización:

- Solicitando al cliente la entrega del formato perfil del tipo de cliente que corresponda sea de exportación, inversión y/o internacionalización,
- Realizando una entrevista que permita reconocer las necesidades del cliente de acuerdo con el formato perfil de exportación/inversión/internacionalización,

- Dirigiéndose al cliente con lenguaje claro, preciso, fluido, sin utilizar modismos, muletillas, términos técnicos excesivos,
- Solicitando al cliente la descripción del producto/de los productos que quiere comercializar en el exterior,
- Solicitando al cliente la descripción de la fracción arancelaria del producto/de los productos que quiere comercializar en el exterior,
- Solicitando al cliente información relacionada con el mercado/los mercados de su interés para ingresar sus productos,
- Preguntando si el cliente tiene experiencia en comercio internacional,
- Preguntando al cliente por los canales de distribución para sus productos en el mercado objetivo,
- Averiguando si el cliente cuenta con un plan para comercio internacional que describa sus planes, objetivos y acciones de promoción en el exterior,
- Indagando con el cliente si su producto cumple con las normas y certificaciones solicitadas en el mercado objetivo,
- Preguntando al cliente si el precio de venta final de su producto a comercializar en el exterior es competitivo en el mercado extranjero,
- Preguntando al cliente si tiene planeado abrir oficina comercial/planta productiva fuera del país,
- Confirmando las necesidades del cliente,
- Generando un compromiso del promotor con el cliente de acuerdo con sus necesidades, conforme al registro escrito que haga el promotor y a la confirmación que de dicho registro haga el cliente, y;
- Acordando el plazo para cumplir el compromiso del promotor con el cliente.

2. Identifica los requerimientos del cliente extranjero con intereses de inversión en México y/o compra de bienes y servicios mexicanos en otro idioma/ Inglés básico de negocios:

- Solicitando al cliente la entrega del formato “Perfil del inversionista”,
- Realizando preguntas que permitan reconocer las necesidades del cliente de acuerdo con el formato perfil del inversionista,
- Dirigiéndose al cliente con lenguaje claro, preciso, fluido, sin utilizar modismos, muletillas y términos técnicos,
- Solicitando al cliente la descripción del proyecto de inversión así cómo el Sector, producto y destino de producción,
- Obteniendo información del cliente sobre la dimensión del proyecto de inversión que plantea llevar a cabo en México o en el exterior,
- Preguntando al cliente acerca de los servicios, apoyos/información que requiere para concretar su proyecto de inversión,
- Explicando al inversionista los diferentes tipos de esquemas de inversión,
- Consultando al cliente sobre el esquema en el que planea establecer el proyecto de inversión,
- Preguntando al cliente sobre la ubicación del proyecto de inversión,
- Solicitando al cliente información sobre otros países/destinos que tenga considerados para realizar su proyecto de inversión,
- Confirmando las necesidades del cliente,
- Generando un compromiso del promotor por escrito con el cliente de acuerdo con sus necesidades, y;
- Acordando el plazo para cumplir el compromiso del promotor con el cliente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato del perfil del exportador/importador revisado conjuntamente con el cliente:
- Tiene los datos generales del cliente y de la iniciativa o proyecto de éste;
- Incluye el perfil del cliente,
- Especifica la clasificación del cliente,
- Indica el producto a comercializar en el exterior,
- Especifica el mercado a ingresar,
- Indica la experiencia exportadora del cliente,
- Detalla el conocimiento del cliente relacionado con los canales de distribución para sus productos en el mercado objetivo,
- Tiene la información del plan del cliente para comercio internacional,
- Detalla el conocimiento del cumplimiento del producto del cliente con las normas y certificaciones del mercado objetivo, y;
- Tiene el dato del precio de venta final del producto, competitivo en el mercado objetivo.

2. El formato del perfil del inversionista revisado conjuntamente con el cliente:
- Tiene los datos generales del cliente y de su iniciativa o proyecto,
- Incluye el perfil del cliente,
- Especifica los sectores productivos en los que se desenvuelve la actividad del cliente,
- Indica los principales productos y servicios,
- Detalla las ventas anuales en la moneda que se realizan,
- Especifica las importaciones en la moneda que se realizan, e;
- Indica la presencia internacional de la actividad productiva del cliente.

3. El formato de identificación de necesidades de exportación y/o internacionalización requisitado:

- Tiene los datos generales de acuerdo al perfil del tipo de cliente que corresponda, sea de exportación, inversión y/o internacionalización,
- Especifica el sector al que pertenece el cliente,
- Especifica las ventas anuales,
- Especifica la experiencia en exportación,
- Especifica el volumen de ventas,
- Indica las necesidades del cliente,
- Detalla los compromisos del promotor con el cliente de acuerdo con sus necesidades, y;
- Especifica el plazo de cumplimiento de los compromisos por parte del promotor.

4. El formato de identificación de necesidades de inversión requisitado:

- Tiene los datos generales de acuerdo al perfil del inversionista atendido,
- Especifica el tipo del proyecto,
- Especifica el bien o servicio que se va a ofertar,
- Especifica el monto de inversión,
- Especifica el Estado de la República donde piensa establecerse,
- Indica las necesidades del cliente,

- Detalla las acciones sugeridas acordes al producto y/o al mercado,
- Especifica los servicios y apoyos institucionales sugeridos acordes a las necesidades del cliente, e;
- Indica el plazo de cumplimiento de las acciones por parte del promotor.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Lineamientos para la operación de servicios y apoyos de ProMéxico: Procedimientos, fichas de servicio y formatos, vigentes y publicados en el Portal de la Institución.	Aplicación
2. Programas de apoyo institucional: lineamientos, procedimientos, guías y formatos. • Fondo ProMéxico. • Fondo Pro Audio Visual. • PROCEI.	Conocimiento
3. Características y operación general de los Programas y apoyos federales relativos a comercio exterior e inversión de acuerdo al Catálogo de Financiamiento y Programas Federales de Apoyo. UPINI, ProMéxico. Vigentes y publicados en el Portal de la Institución.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que entrega el informe en el tiempo establecido por la institución.
2. Tolerancia:	La manera en que identifica las necesidades del cliente nacional y extranjero pacientemente y con calma ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia por parte del cliente.

GLOSARIO

1. Compromiso:	Se refiere a los acuerdos alineados con las soluciones institucionales.
2. Datos generales:	Se refiere a nombre de la empresa, dirección y contacto, teléfono, página web, Registro Federal de Causantes (R.F.C.) y Clave Única de Registro de Población (C.U.R.P.). Estas dos últimas en caso de empresas exportadoras.
3. PROCEI:	Programa de Competitividad e Innovación México-Unión Europea
4. Requerimiento del cliente:	Se refiere a la identificación de necesidades alineadas con los objetivos institucionales.
5. UPINI:	Unidad de Promoción de Inversiones y Negocios Internacionales.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0902	Proponer soluciones al cliente para ejecutar las acciones de promoción de exportaciones, internacionalización de empresas mexicanas y de la inversión extranjera directa en México.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Sugiere soluciones al cliente con interés de exportación y/o internacionalización:
- Brindando orientación de acuerdo con los requerimientos del cliente,
- Recabando la información para atender a las necesidades del cliente,
- Planteando alternativas de acción de acuerdo con sus necesidades,
- Acordando la propuesta de trabajo con el cliente,
- Estableciendo compromisos por escrito con el cliente en los formatos o en comunicaciones dirigidas al cliente,
- Resumiendo los acuerdos al final de la sesión,
- Canalizando a otras ventanillas de atención de acuerdo a las necesidades identificadas del cliente, y;
- Proporcionando orientación con referencia a lugar, persona de contacto, página web y/o teléfono que pueda ser de utilidad para el cliente.

2. Sugiere soluciones al cliente con intereses de inversión en México y/o compra de bienes y servicios mexicanos en otro idioma /Inglés básico de negocios:
- Brindando orientación de acuerdo con los requerimientos del cliente,
- Recabando la información para atender a las necesidades del cliente,
- Planteando alternativas de acción de acuerdo con sus necesidades,
- Acordando la propuesta de trabajo con el cliente,
- Estableciendo compromisos por escrito en los formatos o en comunicaciones dirigidas al cliente,
- Resumiendo los acuerdos al final de la sesión,
- Canalizando a otras ventanillas de atención, y;
- Proporcionando orientación con referencia a lugar, persona de contacto, página web y/o teléfono que pueda ser de utilidad para el cliente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta de trabajo elaborada para exportación y/o internacionalización:
- Tiene los datos generales de acuerdo con el perfil del tipo de cliente atendido, sea exportador, inversionista o en internacionalización,
- Tiene el resumen de los principales temas abordados,
- Incluye la descripción de los servicios y apoyos institucionales sugeridos,
- Detalla las acciones a realizar por parte del promotor,
- Tiene la fecha aproximada de realización de las acciones por parte del promotor,
- Especifica las acciones a realizar por parte del cliente, y;
- Tiene la fecha aproximada de realización de las acciones del cliente.

2. La propuesta de trabajo para inversión en México y/o compra de bienes y servicios mexicanos elaborada:

- Tiene los Datos generales de acuerdo al perfil del tipo de cliente que corresponda, sea de exportación, inversión o internacionalización,
- Tiene el resumen de los principales temas abordados,
- Describe los servicios y apoyos institucionales sugeridos,
- Especifica las acciones a realizar por parte del promotor,
- Tiene la fecha aproximada de realización de las acciones por parte del promotor,
- Detalla las acciones a realizar por parte del cliente, y;
- Tiene la fecha aproximada de realización de las acciones del cliente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en que describe y genera interés de parte del cliente al proporcionar información escrita o verbal adicional o complementaria sobre las oportunidades y condiciones de México, al cliente extranjero inversionista.

GLOSARIO

1. Propuesta de trabajo:	Es el documento donde se establecen las alternativas de solución para satisfacer las necesidades del cliente.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0903	Dar seguimiento proactivo a las soluciones elegidas por el cliente, que involucren servicios, apoyos y/o proyectos institucionales y/o federales.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Reporte de seguimiento de las soluciones para el cliente nacional elaborado:

- Tiene los datos generales de acuerdo con el perfil del tipo de cliente atendido, sea exportador, inversionista o en internacionalización,
- Detalla las acciones, sugerencias/alternativas brindadas al cliente por parte del promotor,
- Indica las áreas de atención involucradas en las acciones, sugerencias/alternativas brindadas al cliente,
- Tiene las fechas de realización de las acciones por parte del promotor,
- Describe las acciones, sugerencias/dudas presentadas por el cliente,
- Incluye las conclusiones de la atención brindada al cliente, y;
- Tiene la identificación de seguimiento a las acciones y recomendaciones brindadas por el promotor.

2. El Reporte de seguimiento de las soluciones para el cliente extranjero elaborado:
- Tiene los datos generales de acuerdo con el perfil del tipo de cliente atendido, sea exportador, inversionista o en internacionalización,
- Detalla las acciones, sugerencias/alternativas brindadas al cliente por parte del promotor,
- Indica las áreas de atención involucradas en las acciones, sugerencias/alternativas brindadas al cliente,
- Tiene las fechas de realización de las acciones por parte del promotor,
- Describe las acciones, sugerencias/dudas presentadas por el cliente,
- Incluye las conclusiones de la atención brindada al cliente, y;
- Tiene la identificación de seguimiento a las acciones y recomendaciones brindadas por el promotor.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden	La manera en que presenta el reporte de seguimiento describiendo las acciones y recomendaciones brindadas por el promotor de acuerdo a las necesidades del cliente.

GLOSARIO

1. Reporte de seguimiento:	Documento que contiene las soluciones ofrecidas al cliente.