## I.- Datos Generales

**Código** **Título**

EC0389 Realizar la vocería de una organización

### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que tienen como responsabilidad el comunicarse con diversas audiencias en nombre de una empresa, organización, asociación o institución, por medio de los canales formales de comunicación, como prensa, radio, televisión, conferencias, ruedas de prensa y entrevistas. Como su nombre lo indica, los voceros son la voz de la organización que representa, por lo que en todo momento deberá expresar las posturas de la organización y nunca hacer referencia a opiniones personales. Para este efecto, el vocero debe realizar 3 funciones elementales: realizar la preparación previa al contacto con los medios, dar entrevistas presenciales o telefónicas, conferencias o ruedas de prensa y dar entrevistas en radio y televisión.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

### Descripción general del Estándar de Competencia

El Estándar describe y cita las funciones críticas que realiza un vocero corporativo, las cuáles se basan en prepararse de manera previa a la entrevista, conferencia o rueda de prensa, dar entrevistas presenciales o telefónicas, conferencias o ruedas de prensa y dar entrevistas por radio y televisión.

En la primera parte del estándar el vocero debe realizar la preparación previa para el contacto con los medios, lo que implica la preparación de los mensajes clave, la redacción del discurso y el ensayo de la presentación.

La segunda parte del estándar implica dar entrevistas presenciales o telefónicas, conferencias y ruedas de prensa. Lo anterior conlleva que el vocero debe encuadrar las condiciones de la entrevista/rueda de prensa con el/los periodistas, cuidar su imagen, responder a las preguntas del periodista durante la entrevista e impartir una conferencia o rueda de prensa.

En la última parte del estándar, se explican los desempeños que deberá demostrar un vocero durante una entrevista por radio y una por televisión.

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

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Cuatro

Desempeña una amplia gama de actividades tanto programadas poco rutinarias como impredecibles que implican la aplicación de un rango variado de principios fundamentales y técnicas complejas. Emite lineamientos generales a sus subordinados.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**
ManpowerGroup

| **Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:** | **Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:** |
|---|---|
| 9 de octubre de 2013 | 20 de noviembre de 2013 |
| **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 Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**

**Grupo unitario**
2112 Especialistas y consultores en mercadotecnia, publicidad, comunicación y comercio exterior

**Ocupaciones asociadas**
Consultor, asesor, investigador y analista en publicidad y relaciones públicas.
Consultor, asesor, investigador y analista en comunicación.

**Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**
Vocero Corporativo
Vocero Especializado
Vocero Eventual

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

**Sector:**

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

**Subsector:**

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

**Rama:**

5418 Servicios de publicidad y actividades relacionadas

**Subrama:**

54182 Agencias de relaciones públicas

**Clase:**

541820 Agencias de relaciones públicas. CAN., EE.UU.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia**

- ManpowerGroup

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:

- La evaluación competencia de este EC se llevará a cabo con una serie de situaciones simuladas que permitan al vocero demostrar todos los desempeños referidos en el estándar:
  - Se utilizará una cámara de video para grabar una simulación de entrevista por televisión.
  - Se utilizará una grabadora para la simulación de entrevista por radio.
  - Se utilizará una simulación de entrevista presencial, sin cámara de video.
- Los escenarios y guiones de entrevista para las 5 simulaciones se encuentran en el Anexo 3 del IEC.
- Los conocimientos se evaluarán mediante la aplicación de un cuestionario.
- Durante el Plan de Evaluación, se solicitará al vocero que se presente a la evaluación con la vestimenta con la que se presentaría a una entrevista formal con medios.
- Durante el Plan de Evaluación, se acordará con el candidato la entrega del discurso, material de apoyo y referencias bibliográficas por lo menos una semana antes de la evaluación, de forma que el evaluador tenga tiempo de documentarse en el tema y elaborar las preguntas que utilizará durante las simulaciones.
- El Centro de Evaluación proporcionará al evaluador los formatos necesarios.

Apoyos/Requerimientos:

- Proyector
- Equipo de Cómputo
- Guión de preguntas para los “periodistas”
- Cámara de Video
- Micrófono
- Equipo Telefónico

- Grabadora

**Duración estimada de la evaluación**

0.30 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 2.30 horas

**Referencias de Información**

- Para la evaluación de este estándar se pone a disposición del candidato el tema “El Impacto de las Redes Sociales en el Mundo del Trabajo”; para lo cual, se anexa al IEC el documento: Estudio “El Impacto de las Redes Sociales de Internet en el Mundo del Trabajo en México”, publicado en 2013 por ManpowerGroup.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

| Estándar de Competencia | Elemento 1 de 3 |
|---|---|
| Realizar la vocería de una organización | Realiza la preparación previa al contacto con los medios |
| | **Elemento 2 de 3** |
| | Dar entrevistas presenciales, telefónicas, conferencias y ruedas de prensa |
| | **Elemento 3 de 3** |
| | Dar entrevistas por radio y televisión |

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 3 | E1281 | Realiza la preparación previa al contacto con los medios |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ensaya su presentación:

- Presentando el tema ante otras personas,
- Cuidando el volumen de su voz, modulando la inflexión de la voz y articulando bien las palabras,
- Sin utilizar muletillas, y
- Dando ejemplos para ilustrar las explicaciones.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Discurso redactado:
- Contiene el tema del que se va a hablar,
- Contiene el propósito del discurso,
- Contiene el/los mensaje/s clave,
- Contiene rompe hielo/presentación,
- Contiene apertura con una frase de impacto,
- Contiene el desarrollo de los temas, ordenados en secuencia hacia el propósito del discurso,
- Contiene los mensajes claves al menos cuatro veces,
- Incluye datos, estadísticas, estudios y demás evidencia que soporte los hechos referidos en el discurso,
- Contiene la conclusión que resume los mensajes clave,
- Contiene un llamado a la acción, de acuerdo a los contenidos expuestos, y
- Contiene las referencias bibliográficas de las fuentes de información consultadas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Elaboración de Discursos. | Aplicación |
| 2. Fuentes de información en general. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Iniciativa: | La manera en que busca prepararse manteniéndose actualizado en los temas que expone ante los medios. |
| 2. | Responsabilidad: | La manera en la que analiza la información y encuentra la mejor manera para transmitirlo en función del tipo de foro y evento. |
| 3. | Tolerancia: | La manera en la que respeta la información relevante del mensaje a transmitir sin discriminar por prejuicios, creencias y opiniones personales. |

GLOSARIO

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Frase de Impacto: | Se dice de una pregunta o frase desafiante, frase célebre, ilustración, anécdota, presentación a algún objeto célebre o pintoresco, con el que se inicie el discurso y que por objeto tiene llamar el interés y la atención del/los escucha/s. |
| 2. | Material: | Apoyos audiovisuales, bibliográficos y tecnológicos como proyector, micrófono, pódium, apuntador, luces, presentaciones, entre otros. |
| 3. | Mensaje Clave: | Es la idea principal que se quiere transmitir con mayor impacto en cada sección del discurso. |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 2 de 3 | E1282 | Dar entrevistas presenciales/telefónicas, conferencias y ruedas de prensa |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Procura su imagen personal:
   - Vistiendo con prendas formales, limpias, planchadas, ligeras de accesorios, discretas,
   - Manteniendo una postura recta, cómoda y estable, y
   - Manteniendo un lenguaje corporal abierto: brazos descruzados, pies apoyados en el sueldo y manos a los costados/sobre el regazo, espalda pegada al respaldo del asiento.

2. Encuadra las condiciones de la entrevista/rueda de prensa con el/los periodistas:
   - Saludando al periodista,
   - Apagando el celular y demás dispositivos, y
   - Acordando con el/los periodista/s el tiempo disponible para la entrevista/rueda de prensa, enfoque de temas, alcance y objetivo.

3. Responde a las preguntas del periodista durante la entrevista:
   - Contestando solo las preguntas relacionadas con el(los) temas pactados,
   - Manteniendo contacto visual con el entrevistador,
   - Sin dirigir la vista hacia distractores,
   - Hablando en primera persona plural,
   - Sin decir “sin comentarios” ya que da la impresión de estar ocultando información,
   - Ofreciendo canalizar al periodista con un experto, cuando se desconozca la respuesta a la pregunta/esta se salga del alcance de la entrevista,
   - Sin traer a colación temas que no tengan que ver con el alcance de la entrevista,
   - Repitiendo los mensajes claves cada vez que el periodista de oportunidad,
   - Utilizando transiciones para regresar a los mensajes claves después de cada respuesta,
   - Manteniendo el control temático de la entrevista, enfatizando puntos clave y corrigiendo suavemente las aseveraciones erróneas que haga el periodista,
   - Diciendo antes, durante y después de la entrevista solamente aquello que se desea que se publique,
   - Mencionando solo cifras que se tienen verificadas, es decir, se pueden respaldar citando la fuente, y
   - Concluyendo la entrevista con el uso de marcadores de atención.

4. Imparte la conferencia / rueda de prensa:
   - Saludando a los periodistas,
   - Estableciendo contacto visual con toda la audiencia al presentar la exposición,
   - Indicando a los periodistas que se seguirá el esquema de “una pregunta a la vez”,
   - Direccionando las respuestas mediante la mención del nombre del periodista que hizo la pregunta,

- Dando por terminada la rueda de prensa o conferencia con un cierre del tema, y
- Despidiéndose de forma amable al final de la conferencia o rueda de prensa.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Transiciones | Aplicación |
| 2. Marcadores de atención | Aplicación |
| 3. Técnicas de modulación de la voz | Aplicación |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en la que se muestra atento y profesional, evitando caer en las provocaciones del periodista.
2. Iniciativa: La manera en la que mantiene el control temático de la entrevista, anticipándose a las preguntas del periodista.
3. Responsabilidad: La manera en la que se expresa con hechos y datos verdaderos, evitando sarcasmos y respuestas irónicas, así como la divulgación de información confidencial
4. Tolerancia: La manera en la que mantiene la calma ante preguntas que no quiere/puede contestar y canaliza al periodista con un especialista en esos temas.

GLOSARIO

1. Marcadores de atención: Palabras o frases que permiten dirigir la atención hacia un punto, hecho o dato particular:
   - *"lo más importante es que…."*
   - *"En resumen, podemos decir que…."*
   - *"Permítame decir 3 cosas:….uno….dos….tres…"*
   - *"La clave de todo lo anterior es…."*
   - *"Ahí está lo más importante…"*
   - *"Lo esencial…"*
   - *"Para ser muy claros….."*
   - *"Para finalizar, me gustaría resaltar…."*
   - *"Permítame reiterarle al auditorio que…."*
2. Transiciones: Son frases cortas que permiten hilar las respuestas a los mensajes claves:
   - *"Déjeme contestar su pregunta diciendo que…."*

- *"Hablando de este tema, podemos recordar que…."*
- *"Cómo decía…"*
- *"Permítame agregar que…"*
- *"Para poner eso en perspectiva…."*
- *"Claro que sí. La clave de todo es…"*
- *"Estoy convencido(a) que al público le interesará"*
- *"Sin embargo, los puntos centrales son…"*
- *"No tengo esa información en este momento, pero al respecto le puedo decir que…"*
- *"Ese es un tema de gran interés, pero recordemos que…"*
- *"¡Buena observación! Pero quizá a sus lectores les gustaría saber que…"*

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 3 de 3 | E1283 | Dar entrevistas por radio y televisión |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Da una entrevista por radio:
- Utilizando material de apoyo/notas acerca de los contenidos y mensajes clave,
- Proyectando su voz hacia el micrófono,
- Contestando a las preguntas de manera breve, clara y concisa, con respuestas que no duren más de 45 segundos,
- Evitando hacer gestos/ademanes que denoten disgusto, hastió/aburrimiento, ya que el locutor podría comentarlo/puede haber cámaras o reporteros gráficos en el estudio/salida del mismo,
- Sin hacer pausas que duren más de 5 segundos, y
- Repitiendo sus mensajes clave.

2. Da una entrevista por televisión:
- Sin portar vestimenta blanca ya que es demasiado brillante y genera problemas de exposición,
- Preguntando al entrevistador si recibió una breve reseña biográfica del vocero y la empresa que representa,
- Permitiendo que el equipo del canal le ayude con la aplicación de maquillaje,
- Permitiendo que el equipo del canal le ayude con la colocación del micrófono,
- Confirmando con el periodista el tema, enfoque y alcance antes de iniciar la entrevista,
- Sentándose erguido, con la parte baja de la espalda en contacto con el respaldo de la silla,
- Manteniendo el contacto visual con el entrevistador, no con la cámara,
- Mencionando los mensajes clave en cada oportunidad que presente el periodista,
- Manteniendo la duración de las respuestas por debajo de los 30 segundos, y

- Permaneciendo sentado hasta que el personal del estudio le indique que ya puede retirarse del set.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Fundamentos de imagen corporativa según el tipo de cuerpo. | Aplicación |

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | |
|---|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en la que da a los periodistas un trato cordial y respetuoso, procurando su comodidad y contribuyendo a que puedan realizar su labor informativa. |
| 2. Iniciativa: | La manera en la que asume que la cámara y la atención están siempre sobre de él, de forma que no descuida ni su imagen ni sus gesticulaciones, aunque se encuentre dentro de un grupo de personas que están siendo entrevistadas. |