I.- Datos Generales

Código	Título
EC1701	Prestación de servicios de asistencia virtual ejecutiva

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la función de asistente virtual, realizando tareas administrativas y operativas de forma remota, utilizando herramientas digitales para apoyar a individuos o empresas.

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 presente Estándar de Competencia establece lo que una persona debe realizar para llevar a cabo la función de asistencia virtual y proporcionar un soporte integral y eficiente a la persona a la que asiste/empresa, abarcando actividades de gestión de agendas y calendarios, atención al cliente, marketing digital y ventas, gestión de información de datos, seguimiento a las tareas del equipo, tareas administrativas y soporte en finanzas básicas, todo en un entorno digital con el uso de herramienta digitales.

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 diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias, como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
del Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa ILCE.
de ManpowerGroup.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
05 de noviembre de 2025

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
24 de noviembre de 2025

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:
3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
2511 Auxiliares en administración, mercadotecnia, comercialización y comercio exterior.
3111 Secretarias.

Ocupaciones asociadas
- Auxiliar de secretaria.
- Secretaria.
- Secretaria bilingüe.
- Secretaria capturista.
- Suplente de secretaria.

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

Planeador de agendas virtuales.

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:
5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos
Subrama:
54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos
Clase:
541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

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

- Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa ILCE.
- LC Sureste S.C.P. (EngiMarks).
- ManpowerGroup.
- Naranjo Consultores Agente de Seguros S.A. de C.V.
- Profit Coaches, S.C.
- Servicios Integrales para la Calidad y la Competencia Organizacional (SICCOR).

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 forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e

	infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Caso práctico. • Formatos de seguimiento a ventas, estados de resultados, reporte de ingresos y egresos, indicadores de desempeño. • Equipo de cómputo. • Conexión estable a internet. • Correo electrónico. • Herramientas digitales/software para: videoconferencias, programación de automática de citas, calendario digital, diseño gráfico, hojas de cálculo, presentaciones digitales, edición de video, gestión de proyectos, plataforma de pago. • Cuenta en redes sociales.

Duración estimada de la evaluación

- 10 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 12 horas.

Referencias de Información

- Hiatt, A. (s.f.). *Bet on yourself: Recognize, own, and implement breakthrough opportunities*. (E. Schmidt, Prólogo).
- Michalowicz, M. (s.f.). *El sistema Clockwork: Diseña tu negocio para que funcione solo, como relojito*.
- Wickman, G., & Bouwer, T. (s.f.). *¿Qué rayos es EOS?: Una guía completa para empleados en empresas ejecutando EOS (Edición en español)*.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Prestación de servicios de asistencia virtual ejecutiva

Elemento 1 de 6

Realizar la entrevista de detección de necesidades del prospecto/persona a ser asistida

Elemento 2 de 6

Realizar la programación de la agenda electrónica de la persona a la que se brinda asistencia

Elemento 3 de 6

Dar seguimiento a las actividades de administración y finanzas de la persona a la que se brinda asistencia

Elemento 4 de 6

Dar seguimiento a las actividades de mercadotecnia digital de la persona a la que se brinda asistencia

Elemento 5 de 6

Dar seguimiento a las actividades de ventas de la persona a la que se brinda asistencia

Elemento 6 de 6

Dar seguimiento a las actividades/tareas del equipo de la persona a la que se brinda asistencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 6	E5321	Realizar la entrevista de detección de necesidades del prospecto/persona a ser asistida

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la entrevista de detección de necesidades con el prospecto/persona a ser asistida:

- Saludando de manera cordial al prospecto/persona a ser asistida,
- Proporcionando su nombre,
- Rompiendo el hielo mediante afirmaciones y/o preguntas abiertas no relacionadas con el servicio de asistencia,
- Explicando brevemente el propósito de la reunión,
- Comunicándose sin realizar ademanes que puedan ser distractores para el prospecto/persona a ser asistida durante la videoconferencia,
- Exponiendo de forma breve su experiencia laboral,
- Escuchando atentamente al prospecto/persona a ser asistida,
- Evitando interrupciones innecesarias,
- Obteniendo mediante preguntas las necesidades/oportunidades/problemáticas del prospecto/persona a ser asistida,
- Detectando mediante preguntas las expectativas del prospecto/persona a ser asistida sobre la asistencia,
- Explicando la manera en que puede ayudar y los beneficios puede aportar con su servicio,
- Confirmando los objetivos estratégicos a trabajar en las diferentes áreas administrativas/ marketing/ventas/operativas,
- Confirmando el medio y la información para el envío de la propuesta/cotización,
- Acordando la fecha para el envío/entrega de la propuesta/cotización,
- Agradeciendo el tiempo y la confianza al prospecto/persona a ser asistida, y
- Despidiéndose con actitud positiva y abierta a futuras consultas del prospecto/persona a ser asistida.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta/cotización del servicio elaborada:

- Contiene datos generales del prospecto/empresa a quien va dirigida,
- Está en formato solo lectura/visualización,
- Contiene fecha y título que específica de qué habla el documento,
- Contiene breve descripción de su experiencia como asistente,
- Contiene la descripción de la necesidad/problema/desafío que enfrenta el prospecto/persona a ser asistida,
- Contiene el objetivo de la propuesta en términos de lo que se espera lograr con el servicio,
- Contiene la descripción de el/los servicios,
- Contiene el precio unitario y total para cada servicio,
- Contiene el precio total de todos los servicios,
- Contiene los alcances del servicio,

- Contiene las condiciones de pago,
- Contiene los datos de contacto del asistente, e
- Indica la vigencia de la propuesta.

2. El correo electrónico para envío de la propuesta elaborada:

- Está dirigido al prospecto/persona a ser asistida,
- Contiene el asunto del correo claro y específico,
- Incluye un saludo dirigido a él/los destinatarios,
- Menciona el propósito del correo,
- Utiliza un tono/redacción profesional/formal,
- Incluye documento con la propuesta/cotización anexa en formato sólo lectura/visualización,
- Incluye un cierre al correo con ofrecimiento a resolver dudas y solicitando confirmación de recibido, e
- Incluye firma al final del correo con nombre y datos de contacto.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que da un trato cordial al prospecto/persona a ser asistida, al utilizar un tono de voz amigable y profesional, evitar interrupciones innecesarias y mantener contacto visual y asentir o dar señales para demostrar interés a lo que plantea el prospecto/persona a ser asistida en la entrevista de detección de necesidades.
2.	Orden:	La manera en que sigue una estructura lógica de la propuesta/cotización del servicio.
3.	Tolerancia:	La manera en que demuestra la disposición para comprender y atender las dudas y muestra un interés genuino para ayudar y encontrar soluciones a las necesidades que plantea el prospecto/persona a ser asistida en la entrevista de detección de necesidades.

GLOSARIO

1.	Asistente virtual ejecutivo:	Es una persona que trabaja de forma remota brindando apoyo administrativo, gestión de agenda, atención a clientes, entre otras tareas. Puede ser un freelancer o empleado de una empresa.
2.	Datos de contacto:	Se refiere teléfono, correo electrónico, redes sociales.
3.	Herramientas digitales:	Es un recurso en línea o software que facilita tareas digitales, ya sea en comunicación, gestión o automatización. Puede incluir plataformas, extensiones o sistemas integrados. No siempre requiere instalación, muchas funcionan en la nube. Las aplicaciones son una herramienta digital.
4.	Prospecto:	Se refiere al potencial cliente - empresa o persona - que muestra interés en los servicios de asistencia virtual ejecutiva.

Referencia	Código	Título
2 de 6	E5322	Realizar la programación de la agenda electrónica de la persona a la que se brinda asistencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la entrevista para la programación de agenda:

- Saludando cordialmente a la persona a la que se brinda asistencia,
- Explicando que el objetivo de la reunión es organizar la agenda,
- Confirmando el tiempo disponible para esta conversación,
- Preguntando a la persona a la que se brinda asistencia las actividades prioritarias/reuniones/viajes/ eventos a realizar,
- Preguntando a la persona a la que se brinda asistencia las personas a convocar/participar en cada actividad/reunión/viaje,
- Preguntando a la persona a la que se brinda asistencia sobre compromisos/reuniones/tareas recurrentes,
- Preguntando a la persona a la que se brinda asistencia las personas a convocar/participar en cada compromiso/reunión/tarea recurrente,
- Preguntando a la persona a la que se brinda asistencia sobre los bloqueos de tiempo/espacio que requiere en la agenda,
- Verificando con a la persona a la que se brinda asistencia la disponibilidad para reuniones inesperadas/urgentes,
- Confirmando con a la persona a la que se brinda asistencia el tiempo libre que requiere entre reuniones,
- Preguntando a la persona a la que se brinda asistencia los tiempos/horarios para descansos y actividades personales,
- Verificando con a la persona a la que se brinda asistencia si requiere delegar actividades o reprogramar actividades ya agendadas,
- Preguntando a la persona a ser asistida por el código de color que desea utilizar en su agenda para diferencias compromiso personales/ laborales/otros,
- Preguntando a la persona a la que se brinda asistencia sobre el/los eventos/enlaces a programar en la plataforma automática de citas, su duración, la disponibilidad de fecha y horario para cada uno de estos eventos y la información a solicitar a los usuarios,
- Tomando nota de los acuerdos para la programación de la agenda,
- Resumiendo los puntos clave y acuerdos tomados para la programación de la agenda,
- Confirmado la fecha y hora en que estará programada la agenda conforme a lo acordado en la sesión, y
- Despidiéndose amablemente de la persona a la que se brinda asistencia.

2. Programa el calendario electrónico:

- De acuerdo con lo establecido por la persona a la que se brinda asistencia,
- Utilizando una herramienta digital de calendario,
- Integrando la herramienta digital de calendario con la plataforma de videoconferencias de la persona a la que se brinda asistencia,
- Registrando al menos dos eventos laborales en la agenda semanal,
- Registrando al menos dos eventos personales en la agenda semanal,

- Ingresando el nombre del evento, fecha y hora de inicio y fin, correo electrónico de el/los asistentes y ubicación/enlace de la reunión presencial/en línea,
- Agregando el motivo/descripción del evento de forma breve y específica,
- Seleccionando colores diferenciados para identificar el tipo de evento laboral/personal/otros de acuerdo a lo solicitado por la persona a la que se brinda asistencia,
- Estableciendo la recurrencia semanal para los eventos que se desarrollen de manera periódica, y
- Verificando que los eventos se programen sin traslapes en los horarios.

3. Programa el enlace en la plataforma automática de citas:

- De acuerdo con lo establecido por la persona a la que se brinda asistencia,
- Utilizando una herramienta digital de programación automática de citas,
- Seleccionando el tipo de evento en la plataforma con base en el número de participantes y el objetivo de la sesión: uno a uno/grupal/colectivo/ repartido entre varios,
- Configurando el nombre del evento que refleje de manera clara y especifica el propósito de la reunión,
- Estableciendo la duración del evento de acuerdo con establecido por la persona a la que se brinda asistencia,
- Eligiendo la ubicación del evento videollamada/presencial/telefónica/otro de acuerdo con establecido por la persona a la que se brinda asistencia,
- Configurando la disponibilidad de fecha y hora con base en los requerimientos de la persona a la que se brinda asistencia,
- Conectando el calendario digital con la plataforma digital automática de citas para evitar cruces de disponibilidad,
- Programando el mensaje de confirmación automatizada,
- Programando los recordatorios automáticos por correo y/o mensajes,
- Estableciendo límites de programación con relación al tiempo mínimo de aviso previo a la sesión y la cantidad máxima de citas por día,
- Realizando una prueba para asegurar que el evento solo pueda ser agendado en los días y horas seleccionadas y de acuerdo con las configuraciones establecidas, y
- Generando la liga activa y funcional del evento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El itinerario de viaje de trabajo elaborado:

- Se encuentra en documento digital,
- Muestra la información con estructura y con una secuencia lógica,
- Contiene nombre completo y número de pasaporte de la persona que viaja,
- Menciona el propósito principal/objetivo del viaje,
- Contiene datos de número de vuelo, aerolínea, horarios y, en su caso, terminal,
- Contiene restricciones de equipaje y/o requisitos de visa o documentación adicional para viajar,
- Contiene horarios y rutas de traslados en taxis/ alquiler de coches/ transporte público/otros,
- Contiene nombre, dirección, número de reserva, fechas de ingreso y salida y datos de contacto del hotel/lugar de alojamiento,
- Enlista los eventos y/o reuniones de trabajo,
- Contiene fecha, hora y lugar de cada reunión y/o evento de trabajo,
- Contiene nombre completo de los participantes de cada reunión y/o evento de trabajo,

- Contiene puntos clave a tratar y objetivos de cada reunión y/o evento de trabajo,
- Contiene número de reservación de restaurantes para desayunos/comidas/cenas de trabajo/negocio,
- Contiene información de zonas horarias y clima del destino, y
- Contiene recomendaciones de seguridad relacionadas a zonas a evitar y precauciones locales.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Herramientas digitales y sus aplicaciones: • Comunicación y colaboración. • Gestión de proyectos y tareas. • Gestión de clientes (CRM). • *Marketing* digital. • Gestión de documentos. • Productividad personal (calendarios). • Diseño y contenido visual.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Código de color:	Sistema de colores utilizado para clasificar y diferenciar tipos de eventos en la agenda.
2. Evento de trabajo:	Se refiere a las reuniones, presentaciones, comidas/cenas de negocios, entre otros.
3. Gastos adicionales:	Se refiere por ejemplo a propinas, transporte local, cargos adicionales del hotel, comidas en aeropuertos.
4.Herramienta digital de calendario electrónico:	Aplicación o plataforma en línea que permite gestionar y organizar eventos, citas, recordatorios y tareas en un formato visual de calendario. Algunos ejemplos son Google Calendar. Microsoft Outlook Calendar, Apple Calendar.
5.Herramienta digital para programación de citas automáticas/Plataforma automática de citas:	Herramienta digital que permite a los usuarios programar, gestionar, coordinar citas o reuniones de manera automatizada, sin necesidad de intervención manual. Estas plataformas suelen integrarse con calendarios, enviar recordatorios y permitir pagos en línea y están diseñadas para simplificar la organización y administración del tiempo, tanto para individuos como para empresas. Algunos ejemplos son *Calendly*, *Acuity Scheduling*, *Setmore*, *Boosky*.
6. Información de contacto:	Hace referencia a los datos necesarios para poder comunicarse con un cliente de manera efectiva. Esta información se recopila y almacena por empresas o profesionales para facilitar la comunicación, seguimiento, y ofrecer un servicio personalizado. Son: nombre completo, teléfono, correo electrónico, motivo de la cita.
7. Itinerario de viaje de trabajo:	Es una planificación detallada que organiza todos los aspectos logísticos de un viaje profesional. Su objetivo es

optimizar el tiempo, garantizar que se cumplan los objetivos del viaje y asegurar que todos los aspectos necesarios estén cubiertos.

Referencia	Código	Título
3 de 6	E5323	Dar seguimiento a las actividades de administración y finanzas de la persona a la que se brinda asistencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de seguimiento de ventas requisitado:

- Se encuentra en formato de hoja de cálculo digital y en la plantilla establecida por la persona a la que se brinda asistencia,
- Incluye el periodo que abarca el reporte,
- Contiene el nombre del formato,
- Incluye nombre y apellido del cliente/usuario,
- Incluye el nombre de la empresa/organización a la que pertenece el cliente/usuario,
- Incluye número de teléfono del cliente/usuario,
- Incluye correo electrónico del cliente/usuario,
- Incluye la fecha del primer contacto de cada cliente/usuario,
- Incluye la procedencia de cliente/usuario,
- Incluye un espacio con notas relevantes sobre el cliente/usuario,
- Indica la etapa del proceso de venta en la que se encuentra el cliente/usuario,
- Indica el estatus del cliente/usuario como activo/ganado/perdido,
- Incluye el cálculo total del número de clientes/usuarios por etapa de la venta,
- Incluye el cálculo total del número de clientes/usuarios por estatus,
- Contiene el monto del cierre de cada cliente/usuario,
- Incluye el número de pago que corresponde a cada cliente/usuario,
- Incluye el total del adeudo por cliente/usuario,
- Incluye el cálculo del total del adeudo adquirido por el total de los clientes/usuarios,
- Incluye el cálculo de la suma de los pagos realizados por cliente/usuario, e
- Incluye el cálculo del total de los pagos realizados por todos los clientes/usuarios.

2. El reporte de estado de resultados requisitado:

- Se encuentra en formato de hoja de cálculo digital y en la plantilla establecida por la persona a la que se brinda asistencia,
- Presenta los cálculos automatizados de acuerdo con las fórmulas establecidas en la plantilla establecida por la persona a que se brinda asistencia,
- Contiene de manera estructurada y completa información general del reporte: nombre de estado financiero, nombre completo de quien elaboró el reporte, periodo contable al que se refiere, unidad monetaria utilizada,
- Contiene de manera completa la información en el apartado de ingresos operativos clasificados por tipo de servicio/producto, con precios unitarios por tipo de servicios/producto y cálculo por ventas brutas,
- Contiene de manera completa la información en el apartado de costos de ventas y cálculo de costo total de ventas,
- Incluye el resultado del cálculo de las ventas netas,
- Contiene de manera completa la información en el apartado de los gastos operativos, y el cálculo total de gastos operativos,
- Contiene de manera completa la información en el apartado de otros ingresos y gastos no operativos y el cálculo del total de ingresos y gastos no operativos, y

- Contiene de manera completa la información en el apartado de resultados con el cálculo total de ingresos/gastos, utilidad antes de impuesto, monto de impuestos estimados a pagar, utilidad después de impuestos estimados y cálculo de flujo de efectivo.

3. El reporte de estado de resultados acumulado requisitado:
- Se encuentra en formato de hoja de cálculo digital y en la plantilla establecida por la persona a la que se brinda asistencia,
- Presenta los cálculos automatizados de acuerdo con las fórmulas establecidas en la plantilla,
- Contiene de manera estructurada y completa información general del reporte: nombre de estado financiero, nombre completo de quien elaboró el reporte, periodo contable al que se refiere, unidad monetaria utilizada,
- Contiene los rubros del estado de resultado mensual,
- Contiene el cálculo de los montos totales por rubro por mes, y
- Contiene los montos del acumulado anual por cada rubro.

4. El reporte de ingresos y egresos requisitado:
- Se encuentra en formato de hoja de cálculo digital y en la plantilla establecida por la persona a la que se brinda asistencia,
- Presenta los cálculos automatizados de acuerdo con las fórmulas establecidas en la plantilla,
- Contiene de manera completa información general del reporte: nombre del estado financiero, nombre completo de quien elaboró el reporte, periodo al que se refiere, unidad monetaria utilizada,
- Contiene de manera completa la información referente a cada ingreso percibido con fecha, descripción, monto, categoría, cuenta y suma total de ingresos, y
- Contiene de manera completa la información referente a cada egreso realizado con fecha, descripción, monto, categoría, cuenta y suma total de egresos.

5. El reporte de ingresos y egresos acumulados requisitado:
- Se encuentra en formato de hoja de cálculo digital y en la plantilla establecida por la persona a la que se brinda asistencia,
- Presenta los cálculos automatizados de acuerdo con las fórmulas establecidas en la plantilla,
- Contiene de manera completa información general del reporte: nombre del estado financiero, nombre completo de quien elaboró el reporte, periodo al que se refiere, unidad monetaria utilizada,
- Contiene el cálculo de la suma total de ingresos por mes,
- Contiene el cálculo de la suma total de egresos por mes,
- Contiene el cálculo de la resta entre ingresos y egresos por mes,
- Contiene el cálculo del saldo acumulado de los ingresos y egresos por mes,
- Incluye una gráfica representando los ingreso y egresos de cada mes, e
- Incluye una gráfica representando los saldos acumulados de cada mes.

6. El cuadro de indicadores requisitado:
- Se encuentra en el formato digital solicitado por la persona a la que se brinda asistencia,
- Contiene título, nombre de empresa/marca de la persona a la que se brinda la asistencia y periodo al que se refiere,
- Contiene los indicadores cuantitativos/cualitativos solicitados por la persona a la que se brinda asistencia,
- Incluye la meta establecida por la persona a la que se brinda asistencia para cada indicador, y

- Contiene notas de hallazgos y/u observaciones relevantes.

7. El correo electrónico para envío del cuadro de indicadores:

- Está dirigido a la persona a la que se brinda asistencia,
- Contiene el asunto del correo claro y específico,
- Incluye un saludo dirigido a el destinatario,
- Menciona el propósito del correo,
- Explica en párrafos cortos el contenido del documento,
- Utiliza un tono/redacción profesional/formal,
- Incluye el enlace con acceso al documento sólo para comentar,
- Incluye un cierre al correo con ofrecimiento a resolver dudas y solicitando confirmación de recibido, e
- Incluye firma con nombre y datos de contacto del asistente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos básicos de estado de resultados, reporte de ingresos y egresos, flujo de efectivo, cuadro de indicadores cuantitativos y cualitativos.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que presenta la información en el cuadro de indicadores con una estructura lógica para su fácil comprensión.
2. Responsabilidad:	La manera en que identifica los indicadores solicitados y realiza las observaciones pertinentes con relación a las metas no logradas.

GLOSARIO

1. Cliente/Usuario:	Persona o entidad que adquiere productos o servicios de una empresa o proveedor a cambio de un pago. Para efectos de este este documento el cliente/usuario hace referencia a las personas/empresas que interactúa con la persona a la que se brinda asistencia con el objetivo de recibir un bien, servicio o atención específica, ya sea de forma puntual o recurrente.
2. Cuadro de indicadores:	Cuadro en el que se detallan los indicadores seleccionados para dar seguimiento con la persona a la que se brinda asistencia al progreso de los mismos.
3. Estatus del cliente/usuario:	Se refiere a la clasificación o situación en la que se encuentra el cliente/usuario dentro del proceso de ventas, atención o gestión de una empresa. Puede variar dependiendo del tipo de negocio o empresa, pero por lo general se categorizan como cliente potencial, activo/inactivo, recurrente, ganado/perdido, recurrente, preferente.
4. Etapa del proceso de venta:	Representan el proceso por el cual un prospecto avanza en su relación con la empresa. Estas etapas pueden variar de acuerdo

	con el tipo de negocio, pero generalmente incluyen las fases de contactado, oferta enviada, seguimiento, cierre, postventa.
5. Herramientas digitales:	Programas, aplicaciones, plataformas o tecnologías basadas en la web que permiten realizar una amplia variedad de tareas y procesos de manera más eficiente, rápida y automatizada. Existen herramientas digitales de productividad, comunicación, colaboración, marketing digital, gestión de clientes (CRM), contabilidad y finanzas, diseño y creación visual, gestión de inventarios, análisis de datos, gestión y programación de citas/agenda y almacenamiento y gestión de documentos.
6. Indicadores cuantitativos:	Métricas numéricas que se utilizan para medir aspectos concretos y objetivos de un proceso, proyecto o desempeño.
7. Indicadores cualitativos:	Herramientas que permiten evaluar aspectos no numéricos de un proceso o resultado, como la calidad, percepción, satisfacción, efectividad, o nivel de conocimiento. Se basan en observaciones, entrevistas, encuestas abiertas o valoraciones subjetivas.
8. Procedencia del contacto:	Se refiere al origen o canal por el cual un prospecto llega a la empresa y algunos ejemplos son redes sociales, publicidad en línea, sitio web, Email marketing, plataforma de mensajería (WhatsApp, Messenger, Telegram), recomendación, anuncios en radio o prensa, volantes/revistas/espectaculares, congresos/exposiciones/eventos,
9.Reporte de estado de resultados:	Informe financiero que muestra los ingresos, costos y gastos de una empresa o emprendimiento durante un período determinado, generalmente mensual, trimestral o anual.
10.Reporte de ingresos y egresos:	Documento sencillo pero poderoso que permite tener claridad financiera sobre el negocio o actividad profesional. A diferencia del estado de resultados (que es más formal y estructurado), este reporte puede ser más flexible y útil para el día a día.
11.Reporte de seguimiento de ventas:	Documento o sistema que permite monitorear el avance de los prospectos y clientes/usuarios a lo largo del proceso de ventas.

Referencia	Código	Título
4 de 6	E5324	Dar seguimiento a las actividades de mercadotecnia digital de la persona a la que se brinda asistencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Programa la parrilla de contenidos para su publicación:

- De acuerdo con lo establecido en la parrilla de contenidos,
- Utilizando una herramienta digital para su programación,
- Eligiendo la fecha y hora para cada publicación,
- Cargando el contenido de imagen/video para cada publicación,
- Añadiendo el texto/*copy* para cada publicación, y
- Guardando la programación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El diseño de la publicación de contenido tipo carrusel para redes sociales elaborada:

- Se muestra en la herramienta digital de diseño,
- Presenta un formato visual atractivo,
- Se presenta en las dimensiones/tamaño para la red social en que se va a publicar,
- Utiliza tipografías legibles, gráficos, imágenes, íconos y colores alineados a la identidad visual del producto/servicio y acorde al manual de uso de marca de la persona a la que se brinda asistencia para asegurar uniformidad y coherencia en el diseño,
- Contiene portada con título llamativo, diseño limpio, y visualmente atractivo con promesa/gancho para captar la atención de los usuarios,
- Contiene al menos dos diapositivas intermedias,
- Muestra flujo narrativo claro con un orden lógico,
- Contiene imágenes y gráficos de apoyo que refuercen el mensaje sin saturar la diapositiva y que muestren consistencia visual, y
- Contiene en la última diapositiva un llamado a la acción específico, directo y alineado al contenido de la publicación.

2. El video corto/*reel* para uso en redes sociales creado:

- Se muestra en la herramienta digital de diseño,
- Muestra una edición dinámica con secuencia lógica y estructurada,
- Contiene al inicio un título/gancho claro y persuasivo que capta la atención del usuario y hace referencia al contenido del video,
- Contiene al final el llamado a la acción específico, directo, fácil de seguir y alineado al contenido del video,
- Utiliza lenguaje simple y directo, evitando tecnicismos innecesarios y de acuerdo con público al que va dirigido,
- Contiene música y/o voz en off de acuerdo con el objetivo y la audiencia al que va dirigido,
- Contiene elementos visuales de acuerdo con el objetivo y la audiencia al que va dirigido,

- Contiene gráficos/imágenes/íconos/colores alineados a la identidad visual del producto/servicio y acorde al manual de uso de marca de la persona a la que brinda asistencia, y
- Está en las dimensiones para la red social en que se va a publicar.

3. La parrilla de contenidos para redes sociales elaborada:
- Se encuentra en formato de presentación digital,
- Se encuentra en formato semanal,
- Indica el periodo semanal al que se refiere,
- Incluye las publicaciones a realizar de manera semanal,
- Indica fecha en que se realizará cada una de las publicaciones,
- Contiene al menos una publicación estática, una publicación de carrusel y una publicación de video/*reel*,
- Contiene el texto/*copy* para cada una de las publicaciones con una apertura llamativa, lenguaje claro, directo y acorde a la audiencia objetivo,
- Indica la categoría del contenido a publicar,
- Indica la red social para la publicación, y
- Está alienada a los objetivos y la estrategia de *marketing*/comunicación del producto/servicio de la persona a la que se brinda asistencia.

4. La página de aterrizaje de suscripción elaborada:
- Se muestra en funcionamiento en el navegador de internet en una herramienta digital,
- Muestra un diseño atractivo, limpio, claro, sencillo y sin distracciones,
- Muestra en primer lugar un título llamativo/propuesta de valor de manera clara y directa,
- Contiene lista/explicación breve de los beneficios que obtendrá el usuario al suscribirse,
- Contiene una imagen/video que apoye el mensaje de la página y que visualmente representen lo que el usuario recibirá al suscribirse,
- Contiene formulario de suscripción fácil de completar que solicite nombre y correo electrónico,
- Contiene un botón/enlace de acción prominente, visible y fácil de encontrar con un texto persuasivo que motive al usuario a hacer clic, y
- Contiene texto con garantía de privacidad de la información del usuario.

5. La página de aterrizaje de agradecimiento elaborada:
- Se muestra en funcionamiento en el navegador de internet en una herramienta digital,
- Muestra un diseño limpio, sencillo y coherente con la página de aterrizaje de suscripción,
- Contiene confirmación clara y directa de la acción realizada,
- Contiene mensaje que expresa agradecimiento de manera cálida y genuina para reforzar la relación con el usuario,
- Contiene instrucciones claras sobre el siguiente paso a realizar, y
- Contiene una llamada a la acción para visitar sitio web/seguir en redes sociales.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos generales de marketing digital.	Conocimiento
2. Estructura básica para un *copy* persuasivo.	Conocimiento
3. Elementos de un reporte mensual de resultados de redes sociales.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Campaña:	Una campaña en redes sociales es un conjunto de estrategias y acciones planificadas para lograr un objetivo específico dentro de plataformas como Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, entre otras. Estas campañas pueden tener distintos fines, como aumentar el reconocimiento de marca, generar interacción, atraer clientes potenciales o impulsar ventas.
2. Categoría de contenido:	Se refiere a los diferentes tipos o temas de contenido que una marca, empresa o persona puede compartir en sus plataformas de redes sociales, sitios web o blogs con el fin de alcanzar objetivos específicos, como atraer, educar, entretener o convertir a su audiencia. Las categorías de contenido ayudan a organizar y planificar lo que se va a publicar, asegurando variedad y relevancia en las publicaciones. Algunos ejemplos son informativo, educativos, promocional, inspiracional, testimonial, de conexión, de comunidad o participación, tendencias.
3. Carrusel:	Publicación compuesta por múltiples diapositivas que los usuarios deslizan.
4. *Copy*:	En el contexto de marketing y publicidad se refiere al texto o contenido escrito utilizado para transmitir un mensaje persuasivo con el objetivo de captar la atención de la audiencia, generar interés, promover un producto o servicio y, en última instancia, motivar una acción. El *copy* se utiliza en una amplia variedad de medios, como anuncios, sitios web, redes sociales, correos electrónicos, folletos, entre otros.
5. Elementos visuales:	Componentes gráficos y de diseño que se utilizan para atraer la atención de la audiencia, comunicar un mensaje de forma clara y generar interacción. Como texto, tipografía, color, iconos símbolos, filtros, gráficos, efectos, videos, imágenes, etc.
6. Etiquetas:	También conocidas como hashtags, son palabras o frases precedidas por el símbolo de almohadilla (#) que se utilizan para categorizar y etiquetar publicaciones en plataformas sociales, como Instagram, Twitter, Facebook, LinkedIn, TikTok, entre otras. Las etiquetas permiten organizar el contenido y hacerlo fácilmente accesible para otras personas interesadas en esos temas específicos. Funcionan como una herramienta para aumentar la visibilidad de las publicaciones y facilitar su búsqueda dentro de las plataformas.
7. Gancho:	Técnica o estrategia utilizada para captar la atención de una audiencia, de manera que los atraiga de inmediato y los motive a seguir interactuando con el contenido, como una pregunta intrigante, un dato impactante/curioso, una promesa o un desafío/reto.
8. Herramienta digital de automatización de *marketing*:	Es un software que permite automatizar tareas y procesos de marketing para optimizar la interacción con clientes y mejorar la eficiencia de las campañas. Sirve para enviar correos electrónicos automáticos según el comportamiento del cliente/usuario,

	segmentar audiencias según intereses, programar publicaciones en redes sociales de forma automática, crear páginas de aterrizaje desde platillas preestablecidas, crear flujos de trabajo automatizados. Algunos son *Mailchimp*, *ActiveCampaign*, *Hubspot*.
9. Herramienta digital de diseño:	Software o aplicación que permite crear, editar y modificar elementos visuales, gráficos, imágenes y otros componentes visuales utilizando dispositivos electrónicos como computadoras, tabletas o teléfonos. Algunos ejemplos son *Canva*, Adobe *Illustrator*, Adobe *Photoshop*, *CorelDraw*, *Figma*.
10. Herramienta de programación de redes sociales:	Plataforma o software que permite a los usuarios planificar, programar y gestionar sus publicaciones en diferentes redes sociales de forma automatizada, sin necesidad de estar en línea en tiempo real para publicar cada contenido. Algunos ejemplos son *Hootsuite*, *Later*, Meta Business Suite, Buffer, etc.
11. Llamado a la acción (CTA):	Por sus siglas en inglés, *Call to Action*, es una instrucción clara y directa dirigida al público con el objetivo de incitar una respuesta inmediata o acción específica. En el contexto de marketing, ventas o redes sociales, es una herramienta fundamental para guiar al usuario a realizar una acción que beneficie a la marca, empresa o campaña.
12. Página de aterrizaje:	También conocida como *landing page*, es una página web diseñada específicamente con el objetivo de convertir visitantes en clientes o leads, es decir, en usuarios interesados que han tomado una acción específica.
13. Página de aterrizaje de suscripción:	Páginas que ofrecen a los usuarios la posibilidad de registrarse a un boletín, curso, lista de correo o cualquier otra forma de suscripción. Usualmente ofrecen un incentivo, como contenido exclusivo o un descuento.
14. Página de aterrizaje de agradecimiento o confirmación:	Aparecen después de que el usuario haya tomado la acción solicitada, (por ejemplo, una compra o registro, y tienen como propósito confirmar que la acción se ha completado correctamente.
15. Paleta de colores preseleccionada:	Conjunto de colores definidos para mantener la identidad visual de la marca.
16. Parrilla de contenidos:	Planificación organizada de los temas, formatos y fechas en los que se publicará contenido en los distintos canales como redes sociales, blogs, plataformas de capacitación, etc.
17. Publicación:	Es cualquier tipo de contenido que se comparte en plataformas como Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn, TikTok, entre otras, con el objetivo de comunicar un mensaje, generar interacción o promover un producto, servicio o idea. Algunos tipos de publicaciones con: contenido estático, Infografía, *Carousel*, Historias (*Stories*), Videos cortos (*Reels*),

18. Seguidores:	Número total de usuarios que siguen el perfil en la red social. Variación en el número de seguidores durante un período específico.
19. Sitio Web:	Es un conjunto de páginas web interconectadas y relacionadas entre sí, que están alojadas bajo un mismo dominio en internet. Cada sitio web puede contener diversos tipos de contenido, como texto, imágenes, videos, formularios, y enlaces a otras páginas.
20. Título llamativo:	Es una frase o encabezado diseñado para captar la atención de los usuarios de manera inmediata. La clave es que sea impactante, curioso o emocionalmente atractivo para que las personas se detengan a leer el contenido y se sientan motivadas a interactuar con él.
21. Video/*Reel*:	Video corto, dinámico y atractivo utilizado en redes sociales como Instagram.

Referencia	Código	Título
5 de 6	E5325	Dar seguimiento a las actividades de ventas de la persona a la que se brinda asistencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la llamada para el cierre de venta:
- Iniciando la llamada con un saludo cordial al prospecto,
- Presentándose con su nombre y refiriendo a la empresa/persona de parte de la que habla,
- Mencionando el motivo/objetivo de la llamada,
- Preguntando al prospecto si tiene dudas con relación al producto/servicio de su interés,
- Escuchando atentamente las respuestas del prospecto para detectar sus necesidades,
- Resolviendo las dudas del prospecto,
- Exponiendo los beneficios del producto/servicio,
- Destacando las ventajas del producto/servicio que se alinean a las necesidades del prospecto,
- Verificando si existen objeciones/limitantes para la compra por medio de preguntas específicas,
- Respondiendo a las objeciones/limitantes con argumentos claros y puntuales,
- Realizando el cierre de la venta al prospecto,
- Confirmando con el prospecto la compra del producto/servicio,
- Explicando al prospecto los pasos a seguir,
- Compartiendo sus datos de contacto con el prospecto para futuras necesidades/dudas, y
- Despidiéndose del prospecto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de seguimiento de clientes actualizado:
- Se encuentra en una herramienta digital,
- Se encuentra con información y datos actualizados,
- Contiene datos de contacto del cliente,
- Contiene procedencia del contacto de los clientes,
- Contiene la etapa del proceso de venta en que se encuentra el cliente,
- Contiene próximos pasos/acuerdos y tareas pendientes a realizar,
- Contiene el nombre del responsable del seguimiento al cliente/cuenta,
- Contiene necesidades e intereses del cliente,
- Contiene historial de compras, y
- Contiene notas y observaciones de comentarios adicionales/relevantes sobre el cliente.

2. El enlace de cobro configurado:
- Esta direccionado a la plataforma de pagos en línea,
- Se muestra en funcionamiento,
- Incluye el nombre de la empresa,
- Incluye la descripción del producto/servicio,
- Incluye el monto a pagar,

- Incluye descuentos en caso de aplicar,
- Incluye por lo menos una forma de pago digital,
- Incluye la vigencia del enlace de cobro, e
- Incluye un correo electrónico para la aclaración de dudas.

3. El correo electrónico de ventas para cobro enviado:

- Está dirigido al cliente,
- Contiene el asunto del correo claro y específico,
- Incluye un saludo dirigido al destinatario,
- Menciona el propósito del correo,
- Describe con una estructura lógica las características del servicio/producto,
- Utiliza un tono/redacción profesional/formal,
- Incluye el enlace para realizar el pago correspondiente al servicio/producto,
- Incluye un cierre al correo con ofrecimiento a resolver dudas y solicitando confirmación de recibido, e
- Incluye firma con nombre y datos de contacto.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que da un trato cordial y respetuoso al prospecto durante la llamada para el cierre de venta.
2. Responsabilidad:	La manera en que muestra dominio del producto/servicio/empresa y argumenta de manera efectiva en la llamada para cierre de venta.
3. Tolerancia:	La manera en que atiende las dudas y objeciones del prospecto las veces que sea necesario de manera profesional y respetuosa con tono de voz cálido, seguro y pausado para concretar la venta.

GLOSARIO

1.Datos de contacto del cliente:	Se refiere a teléfono, correo electrónico, redes sociales.
2. Historial de compras:	Se refiere a cotizaciones enviadas, productos/servicios adquiridos, fechas de compra, facturación e historial de pagos de un cliente.
3.Historial de interacciones:	Se refiere al registro detallado y cronológico de todas las comunicaciones y actividades entre un equipo de ventas y un cliente o prospecto durante su proceso de compra. Este historial incluye todas las interacciones relevantes, como correos electrónicos, llamadas telefónicas, reuniones, mensajes de seguimiento, presentaciones y cualquier otra forma de contacto.
4.Información general del cliente:	Se refiere a nombre completo o razón social, cargo/puesto, sector/industria, dirección/ciudad/estado.

5. Intereses del cliente:	Se refiere a productos o servicios que le interesan, problemas o necesidades detectadas, preguntas o inquietudes expresadas.
6. Plataforma de pagos:	Sistema digital o servicio en línea que permite a los usuarios realizar transacciones de dinero a través de internet. Estas plataformas facilitan la transferencia de fondos entre compradores y vendedores, y suelen ser utilizadas en comercios electrónicos, aplicaciones móviles, sitios web y otros entornos digitales para gestionar pagos de manera rápida, segura y eficiente. Algunos ejemplos son Stripe, PayPal, *Hotmart*, Apple Pay, Google Pay.
7. Proceso de venta:	Es el conjunto de pasos, estrategias y acciones organizadas que una empresa sigue para convertir a un prospecto o cliente potencial en un cliente final que compra un producto o servicio. Este proceso puede variar según el tipo de negocio, la industria y la estrategia de ventas de cada empresa, pero en general, tiene como objetivo crear una experiencia de compra positiva para el cliente mientras se maximiza la eficiencia de los esfuerzos comerciales.

Referencia	Código	Título
6 de 6	E5326	Dar seguimiento a las actividades/tareas del equipo de la persona a la que se brinda asistencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El tablero para la gestión de tareas del equipo creado:
- Se encuentra en una herramienta digital para gestión de proyectos,
- Se encuentra con información y datos actualizados,
- Contiene el nombre que represente el contenido del tablero,
- Contiene lista de las actividades/tareas a realizar,
- Contiene el estatus de cada una de las actividades/tareas a realizar pendiente/en proceso/completado,
- Contiene el nombre de el/los responsables de cada una de las actividades/tareas,
- Contiene fecha de vencimiento para cada una de las tareas/actividades,
- Contiene etiquetas para priorizar las actividades/tareas en alta/media/baja, y
- Contiene espacio de observaciones/comentarios para cada actividad/tarea a realizar.

GLOSARIO

1. Herramienta digital para gestión de proyectos y tareas:	Software o plataforma en línea diseñada para planificar, organizar, asignar, monitorear y administrar tareas y proyectos de manera eficiente. Estas herramientas permiten a los equipos de trabajo o a individuos coordinar actividades, establecer plazos, asignar responsabilidades y hacer seguimiento del progreso en tiempo real. Algunos ejemplos son Asana, Trello, Monday, Notion, etc.