

EVIDENCIAS PARA EVALUACIÓN EC0903.02

El candidato requiere de un expediente de compraventa reciente completo, mismo que será devuelto al candidato.

El expediente debe llevarlo el día de la evaluación, con la finalidad de mostrar al evaluador cada uno de los documentos que conforman dicho expediente.

LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS DEBERÁN ENTREGARSE A SU EVALUADOR PARA QUE LOS INTEGRE A SU PROCESO DE EVALUACIÓN.

1.- PERFIL DEL USUARIO CON LA INFORMACIÓN (Formato en el que se establecen las características generales del trabajador)

- ✓ Antigüedad en la relación laboral.
- ✓ Estatus y expectativas familiares, sociales y laborales.
- ✓ Capacidad de pago, incluyendo ingresos y egresos, en este apartado va el presupuesto familiar.
- ✓ Saldo de la Subcuenta de Vivienda.
- ✓ Determina que los datos proporcionados serán protegidos y utilizados sólo para fines de la asesoría crediticia, en este apartado va el aviso de privacidad.
- ✓ Solución habitacional alineada a las necesidades y capacidades del usuario.
- ✓ Lleva anexa la precalificación
- ✓ Lleva anexa la solicitud de crédito con toda la información necesaria para la inscripción, con las firmas del trabajador y el promotor.

2.- DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA DE LA ALTERNATIVA A SOLICITAR.

- ✓ Documentos referidos al vendedor:
 - Escritura pública o título de propiedad.
 - Comprobante de pago del agua.
 - Comprobante de pago de la luz.
 - Comprobante de pago del predial.
 - Identificación oficial vigente.
 - Estado de cuenta bancario (no mayor a tres meses).
- ✓ Documentos referidos al comprador
 - Acta de nacimiento reciente.
 - Acta de matrimonio (en su caso).
 - Identificación oficial vigente.
 - Avalúo vigente emitido por la unidad de valuación autorizada por Infonavit.
 - CURP.
 - Cédula Fiscal.
 - Constancia del curso "Saber más para decidir mejor".

- Solicitud de crédito requisitada.
- Firma del formato SIC.

3.- CARÁTULA DEL EXPEDIENTE.

- ✓ Lista de verificación de los documentos que lo integran.
- ✓ Contiene la totalidad de los documentos requeridos, los cuales ya tienen validada su autenticidad.

CARTA COMPROMISO.

Por este medio, yo _____,
me comprometo a realizar lo siguiente para mi evaluación en el Estándar de Competencia
EC0903.02 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT:

1. **Llenar mi ficha de registro con los datos solicitados en la misma.**
2. **Entregar una fotografía que cumpla con la normatividad establecida por el CONOCER en la materia (fotografía digital -no escaneada- tamaño infantil a color). En caso de que no cumpla con ese requisito, la Entidad de Certificación y Evaluación de AMPI podrá solicitar mi certificado digital sin fotografía.**
3. **Entregar todos los productos solicitados en el Estándar de Competencia, de acuerdo con lo establecido en el documento y de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por mi evaluador.**
4. **Presentarme en la fecha y hora establecida entre el evaluador y yo.**
5. **En caso de que no pueda presentarme en dicha fecha y hora, estoy consciente de que mi reprogramación no puede exceder de un mes calendario a partir de la primera fecha establecida en mi proceso de evaluación. De lo contrario, PERDERÉ MI OPORTUNIDAD DE EVALUARME EN TIEMPO Y FORMA EN VIRTUD DE QUE SE TENDRÁ QUE CONSULTAR LA AGENDA DE OTRO EVALUADOR PARA REALIZAR EL PROCESO Y QUEDARÁ EN LISTA DE ESPERA HASTA QUE EXISTA DISPONIBILIDAD. ESTE PROCESO DE REPROGRAMACIÓN LO PODRÁ REALIZAR UNA SOLA VEZ.**
6. **Deberé entregar mi acuse de entrega del certificado y encuesta de satisfacción en cuanto me sea entregado mi certificado, en caso de que el resultado de mi evaluación sea competente y que en el grupo de dictamen de la EC se ratifique dicho resultado.**

Manifiesto mi compromiso a entregar y cumplir con lo descrito anteriormente, a fin de agilizar mi proceso de evaluación y evitar cualquier contratiempo durante el mismo.

Atentamente

Firma autógrafa del candidato

Nombre completo del candidato

Constancia de validación de documentos, contenido y autorización de digitalización del portafolio de evidencias con fines de certificación en Estándares de Competencia del Sistema Nacional de Competencias.

Por este medio, los que suscriben hacemos constar lo siguiente:

CANDIDATO:

Yo _____, manifiesto que realicé el proceso de evaluación del Estándar de Competencia EC0903.02 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT ante Luis Eduardo García Guerra, quien en su calidad de evaluador, hizo de mi conocimiento el contenido y alcance de los siguientes documentos que integran el portafolio de evidencias de mi proceso de evaluación:

1. **Ficha de registro.** Donde constan mis datos generales;
2. **Diagnóstico de EC.** Donde se analizaron mis áreas de oportunidad antes de realizar la evaluación.
3. **Acuse de derechos y obligaciones.** A través del cual, tengo conocimiento de mis derechos y obligaciones como usuario del Sistema Nacional de Competencias.
4. **Plan de Evaluación.** Especificaciones de los temas, forma de evaluación, requisitos, día, hora y lugar para la aplicación del Instrumento de Evaluación y entrega de resultados.
5. **Instrumento de Evaluación.** En el que el evaluador registró el cumplimiento de mis desempeños, productos y conocimientos.
6. **Evidencias que solicita el Estándar de Competencias.** Productos que entregué en el momento de mi evaluación.
7. **Cédula de Evaluación.** En el que me proporcionaron el resultado del proceso de evaluación.
8. **Encuesta de satisfacción** En el que registré mi opinión al respecto del proceso de evaluación.

Manifiesto mi plena conformidad con el contenido de cada documento y con la conformación digital del portafolio de evidencias, así mismo, me doy por enterado(a) de que éste será resguardado por la Entidad de Certificación y Evaluación.

EVALUADOR:

Yo, Luis Eduardo García Guerra, hago constar que me cercioré de la identidad del candidato y que quien suscribe la presente, es la misma persona que realizó el proceso de evaluación que se integra en el portafolio de evidencias digital.

Atentamente

Nombre completo y firma
del candidato

Nombre completo y firma
del evaluador

Ficha de Registro del Candidato

Estándar de Competencia:	EC0903.02 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT.	Fecha:	
---------------------------------	--	---------------	--

Datos Personales:

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) solicita al candidato la autorización para la publicación de los datos personales a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el capítulo séptimo de las Reglas Generales y criterios para la integración del Sistema Nacional de Competencias, referente al "Registro Nacional de Personas Con Competencias Certificadas" (RENAP)¹ por medio del cual las personas con competencias certificadas, pueden voluntariamente dar a conocer sus datos personales, para facilitar su localización, en caso de que organizaciones sindicales, empresas, sector académico, sector social o público, o alguna otra institución pública o privada, requieran personal con competencias certificadas en determinada función individual;

SI () NO () doy mi consentimiento al CONOCER para que, en términos del artículo 21² de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, difunda, distribuya y publique la información contenida en el documento que se inscribe, para los propósitos del RENAP. Lo anterior, sin perjuicio de que estoy enterado de que en términos del artículo 22, fracción III³ de la misma Ley, no es necesario mi consentimiento respecto de información que se transmita entre sujetos obligados o entre dependencias y entidades, cuando los datos respectivos se utilicen para el ejercicio de facultades propias de los mismos.

Fotografía Digital (Reciente)	Nombre Completo:					
	Lugar de Nacimiento:					
	Nacionalidad:					
	CURP:					
	Género:	Hombre	Mujer	Fecha de Nacimiento:		
Domicilio Particular						
Calle		Número	C.P	Colonia		
Ciudad		Entidad Federativa				
E-mail						
Teléfono		Teléfono Celular				

Los datos personales recabados serán protegidos y serán incorporados y tratados en el Sistema de datos personales RENAP con fundamento en las reglas generales y criterios para integración y operación del Sistema Nacional de Competencias y cuya finalidad es integrar una base de datos con información sobre las personas que han obtenido uno o más Certificados de Competencia, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, el cual fue registrado en el Listado de sistemas de Datos Personales ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (www.ifai.org.mx) y podrán ser transmitidos a sujetos obligados o dependencias y entidades con la finalidad del uso en facultades propias de las mismas. Además de otras transmisiones previstas en Ley. La Unidad Administrativa responsable del Sistema es el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales y la dirección donde el usuario podrá ejercer los derechos de acceso y corrección ante la misma es Av. Barranca del Muerto 275 Col. San José Insurgentes CP. 03900, México D.F. Lo anterior se informa en cumplimiento del Decimoséptimo de los lineamientos de protección de Datos Personales, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2005. El CONOCER deberá informar al Instituto, dentro de los primeros diez días hábiles de enero y julio de cada año, lo siguiente: a) Los sistemas de datos personales, b) Cualquier modificación o cancelación de dichos sistemas+-c) Cualquier transmisión de sistemas de datos personales de conformidad a los dispuesto por los Lineamientos Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos de protección de Datos Personales.

¹ EL RENAP, tiene como objetivo fundamental integrar una base de datos con información sobre las personas que han obtenido uno o más Certificados de Competencia, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencias.

² Los sujetos obligados no podrán difundir, distribuir o comercializar los datos personales contenidos en los sistemas de información, desarrollados en el ejercicio de sus funciones, salvo que haya mediado el consentimiento expreso, por escrito o por un medio de autenticación similar, de los individuos a que haga referencia la información.

³ No se requerirá el consentimiento de los individuos para proporcionar los datos personales en los siguientes casos: III. Cuando se transmitan entre sujetos obligados o entre dependencias y entidades, siempre y cuando los datos se utilicen para el ejercicio de facultades propias de los mismos;

Ficha de Registro del Candidato**Información Confidencial:**

Marca con una "x" en el recuadro de la respuesta elegida.

¿Sabe Leer y Escribir?	Sí ☐	No ☐	¿Cuenta con Estudios?	Sí ☐	No ☐	Cuales:
¿Tiene algún tipo de Discapacidad?	Sí ☐	No ☐				
Cual:	Motoriz ☐	Visual ☐	Auditiva ☐	Lenguaje ☐	Intelectual ☐	Otras ☐

En caso de contar con alguna o algunas discapacidades márcalas con una "x", en el recuadro correspondiente.

¿Qué Idioma(s) o lengua(s) habla?	Indica el idioma o lengua que habla, sin omitir el español.			
¿Trabaja Actualmente?	Sí ☐	No ☐	Puesto de Trabajo:	

En caso de que no se encuentre trabajando actualmente dejar el espacio en blanco.

Experiencia Laboral:				
Observaciones:				
¿Cuenta con alguna Certificación?	Sí ☐	No ☐	Cuales:	

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LOS DATOS ASENTADOS EN ESTE DOCUMENTO SON CORRECTOS Y VERDADEROS.

Atentamente

(Nombre y firma del Candidato)

Evaluación Diagnóstica

Nombre del Candidato:	
Fecha de aplicación:	

Estándar de Competencia:	EC0903.02 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT
---------------------------------	---

Introducción	➤ El objetivo del diagnóstico es identificar las posibilidades de éxito que setiene para someterse a un proceso de evaluación en relación con los requerimientos señalados en el Estándar de Competencia.
Instrucciones:	➤ Lea cuidadosamente cada uno de los reactivos. ➤ Conteste todos los reactivos de acuerdo con lo que se le indica. ➤ Cada pregunta será calificada con el número de aciertos totales para ser correcta, en caso contrario se deberá considerar al menos el 50% de los aciertos correctos para tomarla como medio punto.

Instrucciones: Circule las letras que correspondan a las respuestas correctas:

1.- ¿Cuáles son las variables de la empresa así como del trabajador que aplican en el nuevo modelo de originación T1000?

- A) Antigüedad de la empresa
- B) Estabilidad laboral
- C) Comportamiento de pago
- D) Municipio
- E) Giro (grupo del patrón)
- F) Buro de crédito
- G) Bimestres continuos cotizados
- H) Edad del acreditado
- I) Salario integrado diario (ummas)
- J) Saldo de subcuenta de vivienda
- K) Tipo de trabajador

2.- ¿En caso de la vivienda usada ¿quién es el encargado del registro de la vivienda ante el RUV?

- A) El Promotor de Crédito Infonavit
- B) La unidad de valuación
- C) El desarrollador
- D) El personal de Infonavit

3.- ¿Cuáles son los datos más relevantes que aparecen en la precalificación del trabajador?

- A) Empresa donde trabaja
- B) Monto del crédito a otorgar
- C) Plazo del crédito
- D) Ahorro en SSV
- E) Salario registrado
- F) Retención mensual
- G) Gastos de titulación
- H) Con cuanto contaría
- I) Puntuación del trabajador

Evaluación Diagnóstica

4.- De la lista ¿Cuáles son los productos y programas de crédito del INFONAVIT vigentes al día de hoy?

- A) Infonavit A.G.
- B) Crédito Infonavit
- C) Crédito Seguro
- D) Cofinavit
- E) Infonavit Total
- F) Mejoravit
- G) Tu 2do crédito
- H) Tu crédito a la palabra
- I) Cofinavit Ingresos Adicionales
- J) Apoyo Infonavit
- K) Compra de puntos
- L) 3er crédito Infonavit

5.- ¿Cuáles son los destinos vigentes al día de hoy para los que se pueden aplicar los créditos del INFONAVIT?

- A) Adquisición de vivienda nueva o usada
- B) Pago de Pasivos Hipotecarios
- C) Remodelación, ampliación o mejora
- D) Compra de Terreno
- E) Construcción en terreno propio
- F) Crédito para mi negocio

6.- ¿Que debe hacer el Promotor una vez perfilado el trabajador y habiendo determinado su posibilidad de compra?

- A) Sugerir y explicar el o los créditos más viables
- B) Comentar los requisitos, plazos, condiciones
- C) Presionar al trabajador hasta que compre
- D) Informar todo lo necesario para que el trabajador haga su elección
- E) Asesorar al trabajador para que tome la mejor decisión
- F) Dejando claro que lo importante es comprar, después ya se verá

7.- En relación con el avalúo, selecciona las que sean correctas.

- A) Es requisito para otorgar el crédito
- B) Debe referirse a la vivienda que se pretende adquirir
- C) Tiene costo
- D) Su vigencia es de 6 meses a partir de su expedición
- E) El avalúo debe estar vigente
- F) Debe ser emitido por unidad de valuación reconocida y registrada por INFONAVIT

8.- ¿Que documentación le solicitas a un trabajador para iniciar su trámite de crédito ante Infonavit?

- A) Identificación oficial
- B) Carta de policía
- C) Acta de nacimiento
- D) CURP
- E) Certificado de estudios
- F) Constancia del taller Saber para Decidir
- G) Acta de matrimonio (en su caso)
- H) Acta nacimiento cónyuge (en su caso)
- I) Solicitud de crédito requisitada

Evaluación Diagnóstica

9.- ¿Cuál es la puntuación mínima requerida para otorgar un crédito a un trabajador?

- A) 1100 puntos
- B) 1050 puntos
- C) 1080 puntos

10.- ¿Que es la notificación de descuentos?

- A) Es un documento mediante el cual, el Infonavit notifica al patrón, que retenga del salario del trabajador, determinada cantidad mensual, para el pago del crédito que se le ha otorgado.
- B) Es un procedimiento para que el trabajador no haga ningún tipo de pago y concentre sus recursos en pagar su crédito.

11. ¿Cuál es el bono de puntuación, para Mujer Infonavit?

- A) 134 puntos
- B) 20 puntos
- C) 60 puntos

12.- La vivienda usada que se pretende adquirir con un crédito del Infonavit, debe cumplir con ciertos requisitos para que éste se pueda otorgar... ¿Cuáles son?

- A) Contar con escritura pública a nombre del propietario e inscrita en el Registro Público de la Propiedad
- B) Que se encuentre libre de gravamen, certificado por el mismo registro.
- C) Que sea de una sola planta.
- D) Que su valor no sea superior a 350 VSMM.
- E) Que tenga todos los servicios.
- F) Que sea de tres recámaras
- G) Que no se encuentre en zona de riesgo
- H) Que sea una vivienda digna
- I) Que sea solo para uso habitacional
- J) Que tenga piso de cerámica en toda la casa
- K) Que tenga avalúo vigente y cumpla con la puntuación mínima requerida.

13.- De acuerdo con el nuevo modelo de originación T1000, ¿qué porcentaje del crédito le otorga Infonavit a un trabajador en el nivel T Beneficia?

- A) 100%
- B) 65%
- C) 90%
- D) 60%

14.- En caso de que el trabajador no autorice la consulta al Buro de Crédito ¿Qué porcentaje de crédito le otorga el Infonavit al trabajador?

- A) 60%
- B) 75%
- C) No aplica

15.- ¿Cuál es la tasa de interés ordinario que aplica INFONAVIT en el crédito Infonavit línea II?

- A) del 4 al 6 %
- B) el 2 %
- C) del 1.0 al 10.45%
- D) el 12 %
- E) del 7 al 10 %

Evaluación Diagnóstica

16.- ¿Cuál es la penalidad moratoria que aplica INFONAVIT por pagos omisos o incompletos?

- A) 8%
- B) 14.2%
- C) 16%
- D) el 4.2% adicional al interés ordinario del crédito

17.- ¿Cuáles son los SEGUROS que aplican en los créditos de INFONAVIT?

- A) Seguro Patrimonial
- B) Seguro de Vida e Incapacidad
- C) Seguro Familiar
- D) Seguro de daños
- E) Seguro Popular
- F) Seguro Social
- G) Seguro contra robo
- H) Seguro de inflación
- I) Seguro de calidad

18.- ¿Que sabes del Fondo de Protección de Pagos?

- A) Es un fideicomiso
- B) Es un seguro
- C) Se forma con un porcentaje del pago mensual de los acreditados
- D) Causa interés moratorio
- E) Te mantiene al corriente de tus pagos
- F) Aplica solo en despidos injustificados

19.- ¿Que sabes de la Prórroga?

- A) Causa intereses moratorios.
- B) Se cargan los intereses ordinarios.
- C) Es la primera alternativa en la que debes pensar si pierdes tu trabajo.
- D) máximo hasta 12 meses en forma consecutiva.
- E) Cada trabajador puede usar hasta 24 meses de prórrogas durante la vida del crédito.
- F) Si avisas NO causa moratorios.

20.- De los datos anotados abajo, ¿cuáles deben aparecer en el contrato de compraventa inmobiliaria?

- A) Nombre correcto del comprador.
- B) Identificación exacta de la vivienda.
- C) Precio de venta.
- D) Nombre correcto del vendedor.
- E) Cantidades, Forma y fechas de pago.
- F) Equipamiento y acabados incluidos.
- G) Garantías y tiempo de vigencia.
- H) Penalidades por incumplimiento.
- I) Fecha de entrega de la vivienda.

Evaluación Diagnóstica

21.- Como Promotor de ventas, ¿que debes hacer junto con el trabajador antes de firmar la escritura?

- A) Confirmar que sus datos personales sean correctos, incluso mayúsculas, abreviaturas, puntos y acentos.
- B) Confirmar los datos exactos de identificación de su vivienda: ubicación, calle, número exterior e interior, nivel, etc.
- C) Confirmar precio, forma de pago, anticipo(s), y las condiciones financieras definitivas.

22.- ¿Que documentación se debe entregar al notario, cuando la vivienda es usada?

- A) Avalúo
- B) Dictamen Técnico de Calidad
- C) Escritura del inmueble
- D) Identificación(es) del propietario(s)
- E) Recibos de Predial y agua pagados
- F) Certificados de no adeudo por servicios
- G) Generales del comprador y vendedor
- H) Certificado de Libertad o Gravamen
- I) Poderes y actas de matrimonio, en su caso.

23.- Cobranza social Infonavit ofrece una serie de apoyos, beneficios y soluciones a los trabajadores que se enfrentan a situaciones complicadas respecto al pago de sus créditos. Señala las que conozcas...

- A) Reestructura
- B) Devolución de la vivienda
- C) Prórroga Parcial
- D) Solución a tu medida
- E) Seguro por incapacidad permanente
- F) Apoyo por paro técnico
- G) Cancelación parcial o total de la deuda
- H) Defensor del acreditado
- I) Convenios de ajuste de pago mensual

24.- ¿Cuál es el plazo máximo de un convenio de modificación de descuentos?

- A) 6 meses
- B) Un año
- C) 3 meses

25.- De las siguientes opciones identifica un programa de crédito Infonavit

- A) Compra y mejora
- B) Pago de pasivo
- C) Infonavit Total
- D) Hogar a tu medida

26.- ¿Señala cuáles de las siguientes características, aplican a la opción Crediterreno?

- A) Contar con 1080 puntos.
- B) Uso habitacional o mixto que incluya uso habitacional.
- C) Aplica Unamos Crédito.
- D) Tasa Interés 1% al 10.45%

27.- ¿En cuál Sistema de Georreferenciación, se identifica una Zona de Consolidación Urbana?

- A) En el Sistema Nacional de Información e Indicadores de Vivienda.
- B) En el Visor Geográfico
- C) En Visor Nacional de Vivienda

Evaluación Diagnóstica

IMPORTANTE	Para tomar una decisión acerca de ingresar a un proceso de evaluación con fines de certificación, tome en cuenta las siguientes recomendaciones: ➤ Si cuenta con 23 o más respuestas CORRECTAS, se recomienda que solicite su proceso de evaluación. ➤ Si el resultado es 22 o menos, respuestas CORRECTAS se recomienda tomar un curso – taller de capacitación y regresar al proceso de evaluación.
-------------------	---

Resultado	Decisión del Candidato
Respuestas Correctas: de	Decisión:
Sugerencia: Evaluación () Capitación ()	
Nombre y cargo de la persona que aplicó la evaluación:	
Firma:	Firma:
EN CASO DE OBTENER UN RESULTADO DE 20 ACIERTOS O MENOR, EL CANDIDATO PUEDE ACCEDER VOLUNTARIAMENTE AL PROCESO DE EVALUACIÓN PARA LA CERTIFICACION, LIBERANDO AL EVALUADOR Y A LA ENTIDAD DE CERTIFICACION Y EVALUACION ECE DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD, SI EL RESULTADO FINAL EN EL JUICIO DE COMPETENCIA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN NO ES EL ESPERADO POR EL CANDIDATO	

DERECHOS Y OBLIGACIONES:

Este tríptico tiene la finalidad de asegurar a los usuarios del Sistema Nacional de Competencias la transparencia en la información y el libre acceso en los procesos de evaluación – certificación así como brindar certeza de que la operación de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios se rige bajo estándares de calidad y excelencia sea como empleadores, trabajadores y personas en general de los sectores social, productivo, educativo y de gobierno de nuestro país.

Principios de la Certificación:

- Libre Acceso
- Excelencia
- Transparencia
- Imparcialidad
- Objetividad

Derechos de los usuarios:

- Consultar en línea de manera gratuita los Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC), lo podrás consultar en la página www.conocer.gob.mx
- Disponer del Estándar de Competencia con base en el cual pretendan evaluarse con fines de certificación.
- Realizar su autodiagnóstico libre de costo con base al Estándar de Competencia de su interés.
- Contratar servicios de evaluación con la Entidad de Certificación y Evaluación, Organismo de Certificación, Centro de Evaluación que seleccione y acordar planes de evaluación.
- Realizar el proceso de evaluación de competencia sin obligación o condición de recibir un curso previo.
- Recibir retroalimentación verbal y documental de Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias, Centro de Evaluación o Evaluador Independiente respecto al resultado de su evaluación de competencia.
- Contratar servicios de certificación con la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias u Organismo Certificador que seleccione.
- Recibir el Certificado de Competencia como consecuencia de haber sido declarado y dictaminado "competente" y haber cubierto los procedimientos y trámites determinados para la expedición del Certificado en un periodo no mayor a 90 días naturales posterior a la entrega de resultados.
- Recibir trato digno y respetuoso por parte del CONOCER y/o de los prestadores de servicios del Sistema Nacional de Competencias.
- Inconformarse por violaciones a sus derechos por parte del CONOCER y/o de los prestadores de servicios del Sistema Nacional de Competencias.
- Solicitar una revisión del proceso de evaluación en caso de no estar de acuerdo con el juicio emitido por el evaluador

Obligaciones:

- Tratar con respeto al personal de CONOCER, de la Red de Prestadores de Servicios y a otros Usuarios.
- Respetar las fechas y horarios acordados para las diferentes etapas de atención a usuarios, proceso de evaluación y emisión de certificado, debiendo avisar con antelación si existe la imposibilidad de mantener la fecha y horario previstos.
- Entregar, bajo protesta de decir verdad, la información necesaria y veraz para proceder a la evaluación de tus competencias.
- Entregar oportunamente la documentación solicitada por el Prestador de Servicios.
- Colaborar y ser asertivo durante el acuerdo del plan de evaluación.
- Cumplir con las actividades y entrega de productos acordados en el plan de evaluación.
- Atender los lineamientos de seguridad, manejo de maquinaria, equipo y suministros establecido dentro de las instalaciones del Prestador de Servicios.
- Ejercer tus derechos libremente comunicando por medios formales las quejas y sugerencias, en caso que ser necesario.

Recuerda...

Ejercer tus derechos y obligaciones es muy importante ya que contribuyes a la implementación de un Sistema Nacional de Competencias sustentado por la excelencia y calidad.



#CertificaciónParaTodos



55 22 82 02 00 ext. 1258



contacto@conocer.gob.mx

Barranca del Muerto No. 275, 1er piso,
Col. San José insurgentes, Alcaldía Benito Juárez,
C.P. 03900, CDMX. www.conocer.gob.mx



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



conocer
conocimiento • competitividad • crecimiento

Plan de Evaluación

Evaluador:	EI00083-ECE021-10 Luis Eduardo García Guerra
Entidad de Certificación y Evaluación:	ECE021-10 Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A.C.
Fecha:	Día – Mes – Año en que se acordó del Plan de Evaluación
Estándar de Competencia:	EC0903.02 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT
Candidato:	Nombre completo

Resultado del Diagnóstico:	
Se sugirió capacitación:	

Conocimientos (Temas) a evaluarse con técnica de gabinete y con instrumento Cuestionario.		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1	Destinos, Alternativas y Programas complementarios del crédito Infonavit.	
2	Operación financiera de los productos Infonavit. - UMA y UMA Mensual. - Montos máximos de crédito. - Amortización del crédito. - Valores de vivienda. - Pago inicial. - Tasas de interés. - Pagos anticipados. - Condiciones financieras definitivas.	
3	Alternativas para alcanzar la puntuación para acceder a un crédito.	
4	Factores que intervienen en el perfilamiento para la elección del destino y alternativa de crédito.	
5	Cobertura de los seguros relacionados con el crédito de vivienda, fondo de protección de pago y prórrogas.	
6	Regímenes matrimoniales, de corresponsabilidad y sus consecuencias.	
7	Proceso de seguimiento a la cancelación del crédito.	
8	Características de los documentos y contenido del expediente.	
9	Servicio de Confirmación de Trámites de Crédito, Validación Biométrica Unidactilar y Zonas de Consolidación Urbana.	

Desempeños (Acciones) a evaluarse con técnica de Campo e instrumento Guías de Observación.		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
10	Se evaluará la manera en la que usted desarrolla los siguientes desempeños: Diagnostica las necesidades del usuario/interesado: - Brindando la bienvenida al usuario, presentándose y diciendo su nombre completo, - Solicitando información al usuario sobre sus requerimientos de vivienda, - Solicitando información sobre el estado laboral que guarda el usuario, - Solicitando información sobre el estatus y expectativas familiares, sociales y laborales, - Determinando las posibilidades del usuario, utilizando el portal del Infonavit, - Informando el destino del crédito, los programas complementarios y los productos del crédito para su aplicación, - Informando sobre las opciones de precalificación y los plazos y montos del crédito, de acuerdo al producto/necesidad del usuario, - Explicando los diferentes modelos de originación a partir del cual se evaluará la puntuación del usuario,	

Desempeños (Acciones) a evaluarse con técnica de Campo e instrumento Guías de Observación.		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
	- Sugiriendo al usuario sobre la pertinencia y viabilidad de cada tipo de producto al hacer énfasis en las ventajas de los productos presentados, - Solicitando al usuario la elección del producto de crédito a tramitar, - Informando al usuario, que se solicitará el avalúo a la unidad de valuación autorizada por el Infonavit y que éste deberá cubrir el costo del avalúo, - Explicando al usuario la ventaja, necesidad y requerimiento de su participación en línea al curso "Saber Más para decidir Mejor" desde "Mi Cuenta Infonavit", al indicar los datos para el efecto introductorio, - Solicitando al usuario la elección del destino de crédito, - Realizando el perfilamiento, y - Acompañando al usuario en el proceso para obtener la precalificación.	
11	Explica al usuario sobre los requisitos de la alternativa acordada: - Apoyándose en la información del portal del Infonavit, - Guiando al usuario en cada apartado en la navegación del portal y en "Mi Cuenta Infonavit", - Atendiendo las dudas del usuario sobre las condiciones del producto, - Especificando al usuario cada requisito solicitado en tiempo y forma, - Explicando la cobertura de calidad con que cuenta la vivienda nueva, y - Explicando las generalidades de los productos de crédito, tales como: requisitos generales; condiciones financieras de los productos; descripción del pago mensual; requisitos de las zonas de consolidación urbana, beneficios del crédito Infonavit y productos, así como los programas de crédito.	
12	Coteja los datos del vendedor: - Verificando que sean los mismos que se especifican en el título de propiedad del inmueble/en el poder cedido por el titular, - Verificando que sean los mismos de la solicitud en todos los documentos presentados.	
13	Inscribe el crédito solicitado ante el Infonavit de forma presencial/remota: - Solicitando al usuario la elección del Notario que formalizará el crédito, de acuerdo al Padrón de Notarías autorizadas por el Infonavit, - Integrando el expediente, - Presentando el avalúo, - Imprimiendo el formato SIC, para firma del derechohabiente, - Imprimiendo la constancia de crédito, e - Integrando la documentación para el notario.	
14	Explica al usuario sobre la validación biométrica unidactilar: - Guiando al usuario sobre la consulta del aviso de privacidad de la plataforma biométrica, - Especificando al usuario los requisitos para una validación exitosa, - Explicando al usuario que es un requisito para continuar con su trámite de crédito, especificando el destino en el que aplica, - Explicando al usuario que deberá comunicarse a Infonatel para solicitar una cita para la validación biométrica mediante su identificación y huellas dactilares, - Explicando que deberá tener registradas sus huellas dactilares con el INE o su Afore para poder realizar la validación biométrica, y - Explicando al usuario que recibirá mensajes SMS y correo electrónico para el seguimiento de su validación biométrica.	
15	Explica al usuario sobre el servicio de confirmación de trámites de crédito: - Especificando al usuario las variantes para continuar el proceso de formalización de su crédito; aviso de retención, notificación de descuentos y acuse de confirmación de trámite, y - Especificando al usuario en dónde puede obtener las notificaciones del estatus de confirmación por parte del patrón.	
16	Brinda seguimiento de forma presencial a los trámites externos: - Acudiendo al Registro Público de la Propiedad, a la Unidad de Valuación, con el usuario para obtener la notificación electrónica / el aviso de retención por originación, pago de contribuciones y/o servicios y con el notario correspondiente, - Utilizando los medios de comunicación como teléfono / correo electrónico, - Informando del seguimiento al usuario, e	

Desempeños (Acciones) a evaluarse con técnica de Campo e instrumento Guías de Observación.		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
	Informando al Infonavit sobre la probable fecha de liberación del trámite, de acuerdo con lo propuesto por la entidad respectiva.	
17	Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial al cliente durante toda la entrevista.	
18	Ética: La manera en que respeta el derecho irrenunciable del usuario para decidir informada y libremente sobre la opción de crédito que mejor convenga a sus intereses y para elegir la vivienda que mejor satisfaga sus necesidades y aspiraciones.	
19	Tolerancia: La manera en que explica atentamente cuantas veces lo requiere el cliente, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste.	
20	Promueve la firma del contrato de promesa de compra venta / contrato de obra a precio alzado: - Indicando al usuario, sobre el contenido del contrato en relación al precio y condiciones de pago, así como la fecha de entrega de la vivienda/obra, - Detallando el equipamiento con el que será entregado el inmueble, así como los seguros y plazos de las garantías del mismo, - Informando sobre los inconvenientes que se pudieran presentar por el incumplimiento de las partes, e - Informando acerca de la cobertura de calidad.	
21	Informa sobre el trámite de escrituración en notaría pública: - Entregando el expediente completo y de acuerdo con la normatividad del Infonavit, a la notaría pública, e - Informando al usuario, que el notario tramitará el certificado de existencia de gravamen de la vivienda.	
22	Explica las condiciones definitivas del crédito al usuario previo a la firma de escritura en notaría pública: - Revisando e informando el contenido de la instrucción notarial al usuario, y - Explicando al usuario el certificado de existencia de gravamen, el Anexo B – Carta de Condiciones Financieras Definitivas, el pago de impuestos y derechos, la inscripción al registro público de la propiedad, el aviso de retención y los causales para la cancelación de una solicitud de crédito.	
23	Orden: La manera en que ejecuta las acciones de promoción, en la secuencia: acompañamiento al trámite de notariado y avalúo.	
24	Responsabilidad: La manera en que se apega a los procedimientos y políticas en la identificación y perfilamiento del producto crediticio.	
25	Recaba las firmas del acta de entrega de la vivienda: - Explicando las ventajas que representa dicha acta a las partes, - Explicando las desventajas que representa la ausencia del acta a las partes, - Solicitando la firma de las partes, - Presentando el acta de entrega, y - Explicando los pasos para realizar la entrega de la vivienda.	
26	Orienta al usuario en la validación biométrica unidactilar: - Asesorando acerca de ¿Qué es Mi cuenta Infonavit?, - Informando sobre el Estado de cuenta, - Explicando la Constancia de intereses para la declaración anual de impuestos, e - Informando acerca del aviso de suspensión de descuentos / Disminución del factor de pago.	
27	Orienta al usuario en el seguimiento de su crédito: - Explicando al usuario sobre la liga de información en el portal "Mi Cuenta Infonavit" donde podrá dar seguimiento al estado de cuenta de su crédito hasta su finiquito, y - Explicando al usuario que podrá acceder a su constancia de intereses, pagos, descuentos y montos de su crédito a través de la misma liga.	
28	Ética: La manera en que explica, detalladamente, el proceso para la confirmación electrónica del trámite de crédito.	
29	Responsabilidad: La manera en que resalta los beneficios de que su vivienda se encuentre dentro de una zona de consolidación urbana.	

Productos (Evidencia Física) a evaluarse con técnica de gabinete y con instrumento Listas de Cotejo.		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha

30	Como resultado de estos desempeños se le solicitarán los siguientes productos: El Perfil del usuario con la información, recabada: • Contiene la solicitud de crédito con toda la información necesaria para la inscripción, firmada por el usuario y el promotor, • Especifica el Saldo de la Subcuenta de Vivienda, • Establece la antigüedad en la relación laboral, • Especifica el estatus y expectativas familiares, sociales y laborales, • Define la capacidad de pago, incluyendo los ingresos y egresos, • Establece que los datos proporcionados serán protegidos y utilizados sólo para fines de la asesoría crediticia, y • Determina la solución habitacional alineada a sus necesidades y capacidades.	
31	La documentación específica del producto a solicitar, integrada: • Contiene los datos referidos al vendedor como escritura pública o título de propiedad, comprobante de pago del agua, comprobante de pago de la luz, comprobante de pago del predial, identificación oficial vigente, estado de cuenta bancario con una antigüedad no mayor a tres meses, sin tachaduras ni enmendaduras, en cualquier caso, y • Contiene los datos referidos al comprador como acta de nacimiento reciente, acta de matrimonio en su caso, identificación oficial vigente, avalúo vigente emitido por la unidad de valuación autorizada por Infonavit, copia del CURP, Cédula Fiscal, constancia del curso "Saber Más para decidir Mejor", solicitud de crédito requisitada sin tachaduras ni enmendaduras, en cualquier caso, al inscribir el crédito la firma del formato SIC.	
32	La caratula del expediente, elaborada: • Contiene la lista de verificación de los documentos que lo integran, y • Contiene la totalidad de documentos requeridos, mismos a los que se validó su autenticidad.	

Requerimientos para el desarrollo de la evaluación	
Cantidad	Requerimiento
1	Equipo: • Equipo de cómputo de escritorio/ portátil. • Mesa de trabajo con dos sillas. • Acceso a internet / Wifi. • Impresora. • Formatos, descargables del portal del Infonavit, utilizados para la integración de los expedientes de inscripción de crédito.
1	Documentos referidos al vendedor: • Un ejemplo de Escrituras de propiedad de una vivienda. • Un ejemplo de dictamen de Avalúo / Título de Propiedad / Poder cedido por Titular. • Un ejemplo de Plano Catastral. • Ejemplos de Comprobantes de pago de agua, luz, predio. • Ejemplo de acta de nacimiento del usuario. • Ejemplo de acta de matrimonio del usuario. • Ejemplo de 2 identificaciones oficiales: INE y pasaporte, así como el número telefónico del vendedor. • Ejemplo de CURP del usuario. • Ejemplo de notificación de número oficial y alineamiento. • Ejemplo de carta de no adeudo de otros conceptos. • Ejemplo de certificado de libertad de gravamen. • Ejemplo de estado de cuenta bancario vigente no mayor a tres meses.
1	Documentos referidos al comprador: • Ejemplo de acta de nacimiento del comprador. • Ejemplo de acta de matrimonio del comprador. • Ejemplo de 2 identificaciones oficiales: INE y pasaporte, así como el número telefónico del comprador. • Ejemplo de CURP del comprador. • Ejemplo de avalúo. • Solicitud de crédito requisitada. • Formato SIC firmado, en donde se autorice o rechace la consulta a las sociedades de información crediticia. • Ejemplo de la cédula fiscal. • Ejemplo de la constancia del taller "Saber Más para decidir Mejor".
1	Personal de apoyo • Una persona que funja como usuario/cliente. • Una persona que funja como personal autorizado del Infonavit. • Una persona que funja como representante del Registro Público de la Propiedad, la Unidad de Valuación, Representante en su caso del Registro Público de la Propiedad, la Unidad de Valuación, usuario/patrón para obtener el aviso de retención, pago de contribuciones y/o servicios y el Notario correspondiente.

	Los roles antes descritos podrán ser interpretados por una sola persona siempre y cuando cuente con pleno conocimiento de las funciones de cada uno de ellos.
--	---

Criterios para obtener juicio de competente	
Primer criterio:	La suma total del peso relativo a los reactivos del IEC que se aplique sea igual o mayor a: 93.57
Segundo criterio:	Existe al menos un reactivo cumplido para cada criterio de evaluación, aplica para reactivos de producto, desempeño, actitud/habito/valor

Acuerdo para el desarrollo de la evaluación		
Lugar	Fecha	Horario

Acuerdo para la presentación de los resultados de la evaluación (no puede ser mayor a cinco días hábiles posteriores a la evaluación)		
Lugar	Fecha	Horario

Con la firma del presente confirmo que:

- Se me proporcionó información suficiente y detallada respecto a los desempeños, productos, conocimientos a demostrar durante la evaluación, así como los lugares, fechas y horarios en que se realizará.
- Se me proporcionó y explicó el tríptico Derechos y Obligaciones de los usuarios del Sistema Nacional e Competencias.

Notas:

- La emisión del Certificado deberá realizarse en un periodo de 90 días naturales a partir de la entrega de resultados al candidato.
- Previo a la solicitud del certificado, el proceso de evaluación será revisado por un **Grupo de Dictamen**, para asegurar que el evaluador trabajó en apego a la normatividad establecida por el CONOCER y a lo solicitado en el Estándar de Competencia.
- En caso de que el Grupo de Dictamen determine que el evaluador NO se apegó a la normatividad en el proceso de evaluación, tendrá que reponerse al candidato, sin costo y con un evaluador distinto.
- Si el Grupo de Dictamen Ratifica el juicio dado por el evaluador, el CE/El se pondrá en contacto con el candidato para indicarle los trámites correspondientes ante la ECE/OC para la emisión del Certificado de competencia.

Nombre y firma del Evaluador

Nombre y firma del Candidato(a)
Estoy de acuerdo

ANEXO 3. ESCENARIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación del EC0903.02 debe desarrollarse en un ambiente simulado, para tal efecto, el PS deberá contar con los apoyos y requerimientos referidos en el EC y que son necesarios para que el candidato demuestre su competencia.

Equipo:

- Equipo de cómputo de escritorio/ portátil.
- Mesa de trabajo con dos sillas.
- Acceso a internet / Wifi.
- Impresora.
- Formatos, descargables del portal, utilizados para la integración de los expedientes de inscripción de crédito.

Documentos referidos del vendedor:

- Un ejemplo de Escrituras de propiedad de una vivienda,
- Un ejemplo de dictamen de Avalúo / Título de Propiedad / Poder cedido por Titular
- Un ejemplo de Plano Catastral
- Ejemplos de Comprobantes de pago de agua, luz, predio.
- Ejemplo de acta de nacimiento del usuario
- Ejemplo de acta de matrimonio del usuario
- Ejemplo de 2 identificaciones oficiales: INE y pasaporte y número telefónico del vendedor
- Ejemplo de CURP del usuario
- Ejemplo de notificación de número oficial y alineamiento
- Ejemplo de carta de no adeudo de otros conceptos
- Ejemplo de certificado de libertad de gravamen
- Ejemplo de estado de cuenta bancario vigente no mayor a tres meses

Documentos referidos del comprador:

- Ejemplo de acta de nacimiento del comprador.
- Ejemplo de acta de matrimonio del comprador.
- Ejemplo de identificaciones oficiales: INE y pasaporte y número telefónico del comprador.
- Ejemplo de CURP del comprador
- Ejemplo de avalúo.
- Solicitud de crédito requisitada.
- Formato SIC firmado, en donde se autorice o rechace la consulta a las sociedades de información crediticia

- Ejemplo de la cédula fiscal.
- Ejemplo de la constancia del taller Saber más para decidir mejor

Para llevar a cabo la evaluación integral del EC0903.02, se requiere la intervención del siguiente personal de apoyo tal como se especifica a continuación:

- Usuario/Cliente en los reactivos 10 al 30; 33; 39 al 47; el 49, del 51 al 53; del 63 al 66; 68 al 70 y 75 al 87.
- Personal autorizado del Infonavit, reactivos 31 al 32.
- Representante en su caso del Registro Público de la Propiedad, la Unidad de Valuación, usuario/patrón para obtener el aviso de retención, pago de contribuciones y/o servicios y el Notario correspondiente en el Reactivo del 33 al 38.

Los roles antes descritos podrán ser interpretados por una sola persona siempre y cuando cuente con pleno conocimiento de las funciones de cada uno de ellos.

En cuanto a los reactivos citados como Actitudes / Hábitos y Valores, se debe tomar en cuenta la actitud con relación a los desempeños mostrados por el candidato y no sólo en algún reactivo en específico; es decir, el Evaluador deberá apreciar la totalidad del momento de evaluación para poder emitir dicho juicio en estos reactivos, considerando sobre todo que hay uno de ellos que posee un valor alto y definitorio para la competencia del Candidato.

Con relación a la entrega de Productos, el candidato deberá entregar el contenido de estos de acuerdo con los reactivos 54 al 62 y 73 al 74 en el orden sugerido; sin embargo, el Candidato pudiera no presentarlo en dicho orden, el Evaluador deberá constatar que el dato solicitado exista en primer lugar y después en el orden sugerido; lo cual en estos productos no es requisito de cumplimiento; aunque sí de comportamiento sugerido.

Cédula de Evaluación

Evaluador:	EI00083-ECE021-10 Luis Eduardo García Guerra
Entidad de Certificación y Evaluación:	ECE021-10 Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A.C.
Candidato:	
Estándar de Competencia:	EC0903.02 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT.
Fecha:	

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
Mejores prácticas:	
Áreas de oportunidad:	
Reactivos de Evaluación que no se cubrieron:	
Recomendaciones:	
Incidencias	

JUICIO DE EVALUACIÓN

Evaluador	Candidato
Nombre y Firma	Nombre y Firma

Estoy de acuerdo con el juicio de evaluación y satisfecho con los comentarios emitidos.

NO ☐ SI ☐

Notas:	• El Juicio de Competencia emitido, está sujeto a la ratificación del Grupo de Dictamen.
---------------	--

- El candidato realizará el trámite para la emisión del certificado sí y solo sí su juicio de competencia resulta ser Competente y es ratificado por el Grupo de Dictamen.

ECE AMPI

<https://ampi.org/ccie/>
entidad_ampi@ampi.org, certificaciones_ccie@ampi.org
(55) 5566-4260

CONOCER

800 288 26 66
55 22 82 02 00

**Comentarios
del candidato:**

Constancia de revisión de documentos bajo resguardo del candidato a evaluación del EC0903.02.

Por este medio yo **NOMBRE COMPLETO DEL EVALUADOR**, manifiesto que revisé los documentos que sirvieron de apoyo para la evaluación de los reactivos relacionados con la información del derechohabiente, del vendedor y del inmueble del Instrumento de Evaluación de Competencia en el Estándar de Competencia EC0903.02 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT.

Los documentos referidos en este formato han estado y quedan bajo resguardo del candidato al proceso de evaluación del Estándar de Competencia EC0903.02 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT, **NOMBRE COMPLETO DEL CANDIDATO** mismos que, de acuerdo con la Fracción II del Artículo 2, Fracciones I, IV, V, IX, XIV, XVI, XVII, XVIII y XIX del Artículo 3, Artículos 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 19, 20 y 21 de la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de Particulares y el aviso de privacidad del candidato respecto a su función productiva, no pueden ser enviados para formar parte del portafolio de evidencias del proceso de evaluación del candidato atendiendo a la confidencialidad que resguarda la referida Ley.

Manifiesto que he tenido a la vista cada documento señalado a continuación, que fueron exhibidos por el candidato en el momento de su evaluación y que corresponden con lo solicitado por el Estándar de Competencia EC0903.02 Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT.

Documento	Presentado(s) en formato	Corresponde(n) con lo solicitado en el EC	Observaciones
1. Documentos referidos al vendedor como escritura pública o título de propiedad, comprobante de pago del agua, comprobante de pago de la luz, comprobante de pago del predial, identificación oficial vigente, estado de cuenta bancario con una antigüedad no mayor a tres meses	Físico / Digital	Si / No	
2. Documentos referidos al comprador como acta de nacimiento reciente, acta de matrimonio en su caso, identificación oficial vigente, avalúo vigente emitido por la unidad de valuación			

Documento	Presentado(s) en formato	Corresponde(n) con lo solicitado en el EC	Observaciones
autorizada por Infonavit, copia del CURP, Cédula Fiscal.			

Atentamente

FIRMA AUTÓGRAFA

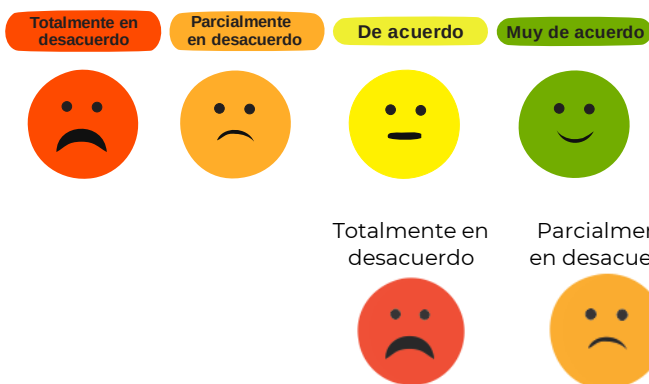
Nombre completo y firma
del evaluador

Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE

Nombre del
Candidato:

Conteste las siguientes preguntas marcando con una X la opción que considere adecuada al servicio recibido, conforme a la siguiente escala de evaluación:



1.	¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, fue realizada sin costo para usted?				
2.	¿La información proporcionada fue suficiente para iniciar sin dudas su proceso de evaluación?				
3.	¿Recibió un trato digno y respetuoso durante las etapas del proceso de evaluación?				
4.	¿Fue condicionada a tomar un curso de capacitación previo a la evaluación?				
5.	¿Le presentaron, explicaron y acordaron el Plan de Evaluación previo a la evaluación?				
6.	¿Recibió retroalimentación detallada de las etapas y resultados de su evaluación?				
7.	¿El evaluador atendió todas sus dudas?				
8.	¿En caso de haber resultado competente, le informaron los tiempos de entrega del certificado?				

Algún comentario y/o sugerencia:

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE

Candidato:

Conteste las siguientes preguntas marcando con una X la opción que considere adecuada al servicio recibido, conforme a la siguiente escala de evaluación:

Totalmente en desacuerdo Parcialmente en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo



Totalmente en
desacuerdo

Parcialmente
en desacuerdo

De acuerdo

Muy de
acuerdo



1.	¿Le informaron sobre las características que debe cumplir la fotografía para su certificado?				
2.	¿Le dieron información suficiente sobre la publicación de datos personales?				
3.	¿Firmó y corroboró sus datos en la Ficha de Registro?				
4.	¿Recibió su cédula de evaluación con su juicio de competencia?				
5.	¿Le entregaron el certificado de acuerdo con el compromiso de tiempo establecido?				
6.	¿Su certificado se le entregó en la modalidad elegida (digital, impreso o portátil)?				
7.	¿Su certificado fue entregado de acuerdo con su elección de fotografía (con o sin foto)?				
8.	¿El trato recibido fue apegado a transparencia, objetividad, ética, imparcialidad y excelencia en el servicio?				

}
Algún comentario y/o sugerencia