

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	1 de 5

Dependiente de comercio

Código	Versión	Fecha de oficialización	Periodo para revisión
EC.3.8.2-D01/25	01	Diciembre 2025	05 años

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	2 de 5

1. Datos generales

Nombre del esquema:	Dependiente de comercio		
Alcance de la certificación	Dirigida a las personas que se dedican a recibir, atender y vender directamente al cliente, realizar el cierre de ventas y las actividades administrativas pertinentes, resolver o canalizar problemas o conflictos, así como colaborar en el aprovechamiento, animación y mantenimiento operativo del punto de venta.		
Vigencia de la certificación:	5 años calendario a partir de la fecha de emisión indicada en el certificado		
Código	Versión	Fecha de oficialización	Periodo para revisión
EC.3.8.2-D01/25	01	Diciembre 2025	05 años

2. Contenido del esquema

2.1. Aptitud requerida (cuando corresponda)

No aplica

2.2. Prerrequisito(s) (cuando corresponda)

Los documentos que evidencian el cumplimiento de los prerrequisitos deben entregarse al solicitar la evaluación

Para la certificación inicial

Prerrequisito	Evidencia de cumplimiento
1. 18 años o más	1. Copia de documento de identificación personal (vigente)
2. Saber leer y escribir	2. No se requiere evidencia
3. 2 años de experiencia en la ocupación	3. Copia de constancia(s) laboral(es) que avalen la experiencia. En caso de no contar con constancia de experiencia laboral, el INTECAP realiza una entrevista diagnóstica, la cual sustituye a la constancia
4. Realizar pago del proceso de certificación Q.200.00	4. Constancia/compromiso de pago

Para la renovación de la certificación

Prerrequisito	Evidencia de cumplimiento
1. Verificación de identidad	1. Copia de documento de identificación personal (vigente)
2. Realizar pago del proceso de renovación de la certificación	2. Constancia/compromiso de pago

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	3 de 5

2.3. Competencia requerida/el trabajo y las tareas

Competencias	Subcompetencias	Tareas	Métodos para la evaluación		
			Resolución de caso	Ejercicio práctico	Evaluación escrita
C.1. Realizar el proceso de venta a clientes y las actividades administrativas asociadas, cumpliendo con buenas prácticas y protocolos de atención.	C.1.1 Realizar el proceso de venta a clientes aplicando protocolos de servicio y técnicas de venta	C.1.1.1 Realizar la recepción del cliente, cumpliendo con protocolos de atención y comunicándose asertivamente	X	No aplica	No aplica
		C.1.1.2 Realizar la venta aplicando técnicas de negociación, protocolos de atención, técnicas de escucha activa y comunicación asertiva	X	No aplica	No aplica
		C.1.1.3 Realizar las actividades de cierre de la venta aplicando protocolos de atención y técnicas de negociación	X	No aplica	No aplica
	C.1.2 Realizar control del inventario, de acuerdo con procedimientos y especificaciones	C.1.2.1 Definir los conceptos generales asociados a los comercios (exhibición, mezcla de mercadeo, mejor continua, control de inventarios y salud y seguridad)	No aplica	No aplica	X
		C.1.2.2 Describir los métodos para el control de inventario	No aplica	No aplica	X
		C.1.2.3 Realizar el control de inventario, conservando la cronología de las entradas y salidas, conforme a su categoría y los valores unitarios	No aplica	X	No aplica
		C.1.2.4 Aplicar criterios de control en la aplicación del método relacionados con saldos, valores unitarios y totales, conforme a lineamientos establecidos en el lugar de trabajo.	No aplica	X	No aplica

EC.3.8.2-D01/25	Dependiente de comercio	Versión 01
-----------------	-------------------------	------------

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	4 de 5

2.4. Métodos y criterios para la evaluación y certificación inicial y la renovación

2.4.1 Métodos de la evaluación inicial

- Resolución de caso:** al evaluado se le presentan casos que representan situaciones reales de la profesión u oficio. A partir de ellos, debe analizar la situación, tomar decisiones y proponer soluciones. El propósito es comprobar si la persona puede aplicar sus conocimientos y habilidades en contextos relacionados con su trabajo.
- Ejercicio práctico:** consiste en completar el control de inventario utilizando herramientas informáticas, acompañado por el evaluador. El evaluador coordina las actividades, de forma que puedan ejecutarse todas las tareas descritas en el presente documento.

Tiempo de evaluación: Máximo 2 horas

- Evaluación escrita:** se presentan conceptos relacionados con la ocupación y la persona evaluada debe organizar los conceptos según las categorías a las cuales pertenecen, a través del método de apareamiento o emparejamiento.

Tiempo de evaluación: 2:30 horas máximo

Mínimo requerido para aprobar: 70 puntos en cada etapa de la evaluación.

El proceso de evaluación se realiza considerando lo siguiente:

- Candidatos que pueden evaluarse en forma simultánea: la evaluación puede realizarse con hasta 5 candidatos simultáneamente.
- El evaluador coordinará la evaluación, de manera que se pueda verificar y evidenciar individualmente el cumplimiento de todas las actividades descritas en este documento.
- El candidato debe proporcionar los recursos/insumos necesarios para el proceso de evaluación, en las cantidades y calidades solicitadas, y debe garantizar que se encuentran disponibles al momento de la evaluación.
- El candidato debe presentarse al lugar de evaluación, el día y hora acordados, con la anticipación suficiente (15 minutos antes). Asimismo, debe presentar su documento de identificación (vigente) u otro documento de identificación que incluya fotografía, para confirmar su identidad.

2.4.2 Métodos de la evaluación para la renovación

Para la renovación de la certificación, la persona certificada debe realizar las siguientes actividades:

- Cumplir con lo establecido en el numeral 2.2 del presente documento, en lo correspondiente a "Renovación de la certificación"
- Someterse a las evaluaciones establecidas en el Esquema de certificación vigente al momento de solicitar la renovación

EC.3.8.2-D01/25	Dependiente de comercio	Versión 01
-----------------	-------------------------	------------

	Registro de Calidad	R.O.CL-02 Edición 03
	Esquema de Certificación	5 de 5

2.4.3 Criterios para la certificación inicial y la renovación

La certificación inicial se otorga a las personas que:

- Completen los prerequisites para la evaluación inicial, establecidos en el numeral 2.2
- Aprueban la evaluación vigente conforme lo establecido en el numeral 2.4.1 de este documento

La **renovación** de la certificación se otorga a las personas que:

- Completen los prerequisites para la renovación, establecidos en el numeral 2.2
- Aprueben la evaluación vigente al momento de la renovación
- Cumplan lo establecido en el numeral 3.3 de este documento

3. Aspectos que debe considerar la persona certificada:

3.1. Código de conducta (cuando corresponda)

Los comportamientos éticos o personales requeridos en este esquema se establecen en el **Normativo para la certificación de personas**.

3.2. Criterios para la suspensión o el retiro de la certificación

Los causales de suspensión o retiro de la certificación se encuentren descritos en el documento Suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación, disponible en la página web.

3.3. Renovación de la certificación

Presentar su solicitud para la renovación de la certificación dentro de los 6 meses anteriores al vencimiento del certificado.

3.4. Vigilancia

El alcance de este esquema no contempla actividades de vigilancia durante la vigencia del certificado.

3.5. Ampliación del alcance de la certificación

No aplica

3.6. Reducción del alcance de la certificación

No aplica

4. Documentación de referencia para la definición del contenido del esquema de certificación

El presente esquema tiene como referencia los documentos:

- Plan para la formación de Dependiente de comercio, elaborado por el Intecap en septiembre del 2019
- Instrumento para la evaluación teórico-práctico de Dependiente de comercio, elaborado por el Intecap

EC.3.8.2-D01/25	Dependiente de comercio	Versión 01
-----------------	-------------------------	------------