ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

	Título:
EC0091	Verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como verificadores externos de la operación que realizan tanto los Centros de Evaluación como los Evaluadores independientes de la Red de Prestadores de Servicios del CONOCER.

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

Descripción del Estándar de Competencia:

Este Estándar de Competencia contempla las funciones que una persona realiza para asegurar la excelencia en los procesos de evaluación y certificación de competencias y la satisfacción de los usuarios tales como la preparación de la verificación externa, la elaboración del Plan de Verificación Externa, la ejecución del mismo así como la presentación de los resultados y conclusiones derivados de la verificación externa.

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

Comités de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el D.O.F:**
26/08/2010	01/11/2010

Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia de este EC:**
2 años	3 años

Módulo Ocupacional:

Ocupaciones:

No hay referente en el CNO

Ocupaciones no contenidas en el SICNO y reconocidas en el Sector para este EC:

Verificador Externo

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de America de Norte (SCIAN):

Sector:
54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

SubSector:
541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:
5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica

SubRama:
54169 Otros servicios de consultoría científica y técnica

Clase:
541690 Otros servicios de consultoría científica y técnica CAN., EE.UU.

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

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o simulada. El tiempo de la evaluación depende del objetivo y alcance establecido para la verificación externa. En condiciones simuladas se estima entre 8 y 16 horas.
Apoyos:	Se requiere la observación de un proceso de evaluación sujeto a verificación externa en el cual estén involucrados el candidato, el evaluador y el representante del Centro de Evaluación así como los requerimientos e insumos específicos de la función individual a evaluar.

Duración estimada de la evaluación

* Evaluación en gabinete entre 2 y 4 horas.
* Evaluación en campo entre 6 y 12 horas.
* Tiempo total: 8 y 16 horas de acuerdo con el proceso a evaluar y con el alcance y objetivo de verificación externa.

II. - Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:

Verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

Elemento 1 de 3

Preparar la verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

Elemento 2 de 3

Ejecutar el plan de verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

Elemento 3 de 3

Concluir la verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

III. - Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0389	Preparar la verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Acuerda con los responsables designados por el CE/EI el Plan de Verificación Externa:
   - Acudiendo al lugar, el día y a la hora determinada por el OC;
   - Mencionando el tamaño de la muestra de los procesos a verificar, el número de aceptaciones y el número de rechazos permitidos;
   - Exponiéndoles el objetivo de la verificación, las líneas de verificación seleccionadas y las actividades que cubrirá y que se realizarán durante la verificación;
   - Explicándoles los antecedentes de verificación conforme a lo establecido en el Plan de Verificación Externa;
   - Proponiéndoles los horarios y fechas para ejecutar el Plan de Verificación Externa;
   - Ajustando los horarios y fechas para la ejecución del Plan de Verificación Externa con base en lo convenido con los responsables de las actividades a verificar, y;
   - Solicitándoles la firma de conformidad en el Plan de Verificación Externa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Plan de Verificación Externa acordado:
   - Contiene los datos de referencia del CE/EI a verificar, del responsable que recibe la verificación y los del Verificador Externo responsable asignado por el OC;
   - Incluye el objetivo y alcance que cubrirá la verificación externa de acuerdo con lo definido por el OC;
   - Incluye la descripción de los antecedentes de verificación;
   - Especifica las líneas de verificación seleccionadas de acuerdo con los antecedentes de verificación, con el objetivo y con el alcance de la verificación definido por el OC;
   - Incluye como mínimo una línea de verificación de proceso, una de producto y una de persona de acuerdo con lo determinado en el Manual de Verificación Externa;
   - Especifica las actividades a realizar para cada una de las líneas de verificación seleccionadas;
   - Incluye el tamaño de la muestra de los procesos a verificar, el número de aceptaciones y de rechazos, obtenidos con base en el procedimiento de Muestreo Aleatorio Simple;
   - Especifica los documentos de soporte requeridos para cada una de las líneas de verificación seleccionadas;
   - Contiene la fecha y horarios para cada actividad a verificar;
   - Especifica los datos del responsable de cada actividad a verificar;
   - Se presenta en el formato determinado por el OC, y;
   - Contiene la firma de conformidad del responsable que recibe la verificación y del verificador externo responsable.
2. La Lista de Verificación elaborada:
   - Contiene los datos de referencia del OC y del verificador externo;
   - Incluye las instrucciones de aplicación para cada una de las actividades a realizar durante la

ejecución del Plan de Verificación Externa;

- Contiene preguntas/ temas que indagan sobre los detalles y aspectos críticos de cada línea de verificación establecida en el Plan de Verificación Externa;
- Indica el tipo de verificación a realizar, e;
- Incluye espacios para la firma del entrevistado, el responsable del proceso y del verificador externo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características y principios del Muestreo Aleatorio Simple.	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial a los responsables designados del CE/EI durante todo la verificación externa.

GLOSARIO

1. Antecedentes de verificación:	Refiere a los documentos derivados de Verificaciones Externas previas tales como: Reportes de verificación anteriores, los registros de las acciones correctivas/ mejoras implementadas, los reportes de supervisiones del CONOCER, reportes de Auditorias y otros documentos de soporte. :
2. CE:	Son las siglas correspondientes a los Centros de Evaluación. :
3. Datos de referencia:	Refiere a la información específica como: Nombre o razón social, número de cédula de acreditación, número de certificado/ CURP en el caso del Verificador Externo, dirección, teléfono, correo electrónico, nombre de la persona responsable o del representante legal, etc. :
4. EI:	Siglas correspondientes al Evaluador Independiente.
5. Líneas de Verificación:	Es el conjunto de procedimientos, lineamientos, requisitos asociados a procesos, productos y personas, los cuales se utilizan como referentes para identificar las acciones a verificar.
6. Lista de Verificación:	Refiere al documento que facilita la recopilación de información de forma objetiva e imparcial. El carácter cerrado de las respuestas y su limitado número proporciona esta objetividad, pero también elimina información útil, pues no se puede recoger todos los matices, detalles, y singularidades.
7. OC:	Son las siglas que corresponden al Organismo Certificador.
8. Verificación:	Comprobar/ examinar la verdad/ exactitud de un documento, un resultado, un proceso, o un servicio mediante las pruebas y operaciones convenientes e inherentes al mismo, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de la operación y el servicio

a usuarios por parte de los Prestadores de Servicios del Conocer.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0390	Ejecutar el plan de verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recopila la información para la verificación externa
   - Acudiendo personalmente a verificar las actividades programadas en el Plan de Verificación externa;
   - Empleando las Listas de Verificación conforme a las instrucciones de aplicación de las mismas;
   - Solicitando la documentación establecida en el Plan de Verificación Externa al responsable del proceso a verificar;
   - Entrevistando al personal responsable del proceso a verificar sobre la forma en que realiza el mismo;
   - Observando el proceso a verificar de acuerdo con lo definido en el Plan de Verificación Externa;
   - Cotejando la información derivada de las entrevistas y observaciones con las líneas de verificación establecidas en el Plan de Verificación Externa;
   - Registrando el cumplimiento/incumplimiento y las observaciones en el espacio destinado para ello de la Lista de Verificación, y;
   - Solicitando al responsable del proceso verificado la firma de conformidad de la aplicación de las Listas de Verificación.
2. Cierra la recopilación de la información de la verificación externa:
   - Al dar cumplimiento con todo lo establecido en el Plan de Verificación Externa;
   - Registrando los resultados obtenidos en la recopilación de la información en el Informe de Verificación Externa;
   - Registrando los hallazgos detectados durante la recopilación de información en el Reporte de Hallazgos;
3. Acuerda con el responsable del proceso verificado la atención de los hallazgos detectados durante la verificación externa:
   - Describiéndole los hallazgos detectados durante la ejecución del Plan de Verificación Externa;
   - Definiendo con él la causa raíz de los hallazgos detectados;
   - Conviniendo con él, la propuesta de acciones correctivas/de mejora a implementar, el tiempo de respuesta e indicadores de cumplimiento para cada uno de los hallazgos detectados durante la verificación externa;
   - Registrando las acciones correctivas/de mejora a implementar acordadas, y;
   - Solicitándole la firma de conformidad en el reporte de hallazgos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Lista de Verificación aplicada:
   - Contiene el registro de los cumplimientos/incumplimientos detectados, e;
   - Incluye las rúbricas/firmas del responsable del proceso verificado y del verificador externo en los espacios destinados para ello.

2. El Reporte de Hallazgos elaborado:
   - Contiene los datos de identificación de la verificación externa;
   - Describe el/los hallazgos detectados durante la verificación externa;
   - Incluye la descripción de la causa raíz del/los hallazgos detectados durante la verificación externa;
   - Contiene las acciones correctivas/de mejora a implementar acordadas con el responsable de los procesos verificados;
   - Incluye las rúbrica/firma del responsable del proceso verificado y el verificador externo en los espacios destinados para ello;
   - Especifica el tiempo de atención e indicadores de cumplimiento de/los hallazgos detectados durante la verificación externa, e;
   - Incluye la descripción del seguimiento de/los hallazgos detectados durante la verificación externa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Principales incumplimientos para detectar un hallazgo.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Hallazgos:	Son los resultados de la evaluación de la evidencia de la verificación, contra las líneas de verificación. Los hallazgos pueden indicar conformidad/no conformidad con los criterios de la verificación u oportunidades de mejora.
2. Causa Raíz:	Acontecimientos/ acciones que generan los hallazgos. Para el aseguramiento de la calidad en los procesos de verificación externa se considera imprescindible resolver, corregir/ eliminar las causas raíz, en vez de simplemente tratar los hallazgos.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	E0391	Concluir la verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

CRITERIOS DE EVALUACIÓN :

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta el Informe de Verificación Externa a los responsables designados por el CE/EI y los responsables de los procesos verificados:
   - Mencionando los nombres completos de los participantes en la verificación externa;
   - Indicando cada uno de los documentos utilizados durante la verificación externa;
   - Exponiendo el resumen de los resultados obtenidos de la verificación externa;
   - Explicando los hallazgos encontrados, la causa raíz de los mismos y las acciones correctivas/ de mejora a implementar acordadas;
   - Atendiendo las dudas y observaciones sobre los resultados de la verificación externa;
   - Mencionando las conclusiones a las que se llegaron como resultado de la verificación externa realizada;
   - Solicitando la firma de conformidad de los resultados presentados al responsables designados

por el CE/EI, e;

- Informando que se concluyo con la verificación externa y que el OC se pondrá en contacto para el seguimiento de los hallazgos encontrados.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Informe de Verificación Externa elaborado:
   - Contiene los datos completos del CE/EI a verificar y del responsables designados por el CE/EI;
   - Incluye los nombres completos y función que desempeñan los participantes en el proceso de verificación externa y del verificador externo;
   - Contiene la descripción de la documentación de soporte del proceso de verificación externa;
   - Contiene la descripción de los resultados y conclusiones obtenidas en el proceso de verificación externa;
   - Contiene el informe de los hallazgos encontrados durante la verificación, e;
   - Incluye la firma de los responsables designados por el CE/EI.
2. El expediente de la Verificación Externa integrado:
   - Contiene el Plan de Verificación Externa acordado con los responsables designados del CE/EI;
   - Incluye el Informe de verificación Externa elaborado con la firma de conformidad de los responsables de los procesos verificados y del verificador externo, y;
   - Contiene el Reporte de Hallazgos elaborado con la firma de conformidad de los responsables de los procesos verificados y del verificador externo.
   - Contiene la documentación y evidencias que soportan el informe de verificación.

Anexo 1: EC0091

La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
01 de noviembre de 2014	**Tres años**