## I.- Datos Generales

| Código | Título |
|---|---|
| EC0802 | Comunicación efectiva en las actividades de evaluación y acreditación de los organismos de la evaluación de la conformidad |

### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se comunican de manera oral y escrita durante las actividades de acreditación de organismos de la evaluación de la conformidad y que requieren como parte de sus competencias las habilidades de comunicación oral como emisor y receptor y de comunicación escrita en la redacción de texto libre y llenado de formatos.

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 EC describe las funciones principales que un evaluador realiza para comunicarse de manera efectiva, obteniendo un trabajo de calidad tal como lo espera el sector. Dichas funciones abarcan desde la comunicación oral, que mantiene con el grupo evaluador, los representantes y el personal evaluado de los Organismos de Evaluación de la Conformidad y la comunicación escrita por medio de la cual soporta los resultados de la evaluación de los referidos Organismos.

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:** Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**
Sistema Mexicano de Metrología, Normalización, Evaluación de la Conformidad y Acreditación.

| Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: | Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: |
|---|---|
| 2 de septiembre de 2016 | 2 de noviembre de 2018 |

**Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:**
3 años

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

**Grupo unitario**
Sin referente en el SINCO

**Ocupaciones asociadas**
Sin referente en el SINCO

**Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC.**
Evaluador líder, evaluador líder técnico, evaluador técnico, evaluador, evaluador en entrenamiento, experto técnico y experto técnico especializado de los Laboratorios de Ensayo, Calibración y Laboratorios de Investigación del Padrón Nacional de la Entidad Mexicana de Acreditación.

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

**Sector:**

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

**Subsector:**

541Servicios profesionales, científicos y técnicos.

**Rama:**

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

**Sub rama:**

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**

- Entidad Mexicana de Acreditación, A.C.

**Relación con otros estándares de competencia**

Estándares relacionados

- EC0553 Comunicación efectiva en el trabajo

**Aspectos relevantes de la evaluación**

| | |
|---|---|
| Detalles de la práctica: | • El desempeño deberá ser demostrado en una situación real. |
| Apoyos/Requerimientos: | Es necesario contar como mínimo con el siguiente equipo, material y condiciones.<br>• Equipo de Cómputo<br>  • Acceso al Sistema Informático |

**Duración estimada de la evaluación**

- 7 horas en campo y 1 horas en gabinete, totalizando 8 horas.

## Referencias de Información


- Fonseca Yerena, M.S. Comunicación oral y escrita. Pearson Internacional. México, 2011
- Mateos Muñoz, A. Ejercicios Ortográficos. Ed. Esfinge. México, 1999.
- Maqueo, Ana María. Redacción. Ed. Limusa. México, 2003
- Norma ISO/IEC 17011. Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos de acreditación que acreditan a los organismos de evaluación de la conformidad.
- Ortiz Dueñas, T. Gramática estructural, Ortografía, Redacción. Ed. Trillas. México 2010.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

**Estándar de Competencia**

Comunicación efectiva en las actividades de evaluación y acreditación de los organismos de la evaluación de la conformidad

**Elemento 1 de 2**

Comunicar oralmente en las actividades de evaluación y acreditación de los organismos de la evaluación de la conformidad

**Elemento 2 de 2**

Comunicar por escrito en las actividades de evaluación y acreditación de los organismos de la evaluación de la conformidad

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

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 2 | E2509 | Comunicar oralmente en las actividades de evaluación y acreditación de los organismos de la evaluación de la conformidad |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Establece el primer contacto verbal en las actividades de evaluación y acreditación con su interlocutor:
   - Presentándose con su interlocutor antes del inicio del servicio,
   - Siguiendo el código de conducta y reglas de vestimenta/seguridad de la Entidad de Acreditación y del cliente, conforme a los lugares a visitar,
   - Estableciendo los puntos de acuerdo sobre las etapas de evaluación, y
   - Generando un ambiente de cordialidad, respeto y colaboración.

2. Emite el mensaje de tipo informativo/normativo, que requiere transmitir a su interlocutor:
   - Manteniendo contacto visual,
   - Enfatizando la idea principal de manera clara,
   - Utilizando un volumen de voz audible,
   - Transmitiendo con un lenguaje acorde a la circunstancias de interlocutor/ condiciones/ circunstancias,
   - Expresando un solo mensaje a la vez,
   - Expresando de manera concisa su contenido,
   - Expresando de manera secuencial y fluida su contenido,
   - Expresando de manera asertiva/sin agredir/sin imponer/sin ignorar al interlocutor, su mensaje, y
   - Confirmando la fidelidad/precisión/exactitud de su contenido.

3. Mantiene apertura cognitivo/corporal ante el mensaje informativo/ aclarativo, transmitido por su interlocutor:
   - Manteniendo contacto visual,
   - Observando con atención la comunicación corporal,
   - Manifestando corporalmente su apertura,
   - Sin interrumpir el discurso, y
   - Permitiendo los silencios del interlocutor.

4. Realimenta el mensaje informativo/aclarativo, de su interlocutor:
   - Escuchando con atención, con una corporalidad y contacto visual dirigidos al interlocutor,
   - Actuando con prudencia y sin prejuicios hacia su interlocutor,
   - Confirmando la petición de su interlocutor, de manera sencilla y clara,
   - Resolviendo la solicitud de su interlocutor de manera precisa y oportuna, y
   - Confirmando que la respuesta presentada ha sido satisfactoria.

5. Resuelve dudas de su interlocutor, acerca de las actividades de evaluación y acreditación:
   - Cuestionando acerca de la existencia de preguntas/aclaraciones,
   - Confirmando el contenido de la pregunta,

- Respondiendo a la duda/comentario/aclaración con precisión y en el contexto de la actividad, y
- Confirmando a través de preguntas, que haya quedado aclarada la duda planteada por el interlocutor.

6. Recopila información mediante la formulación de preguntas:
- Saludando, haciendo contacto visual y con un gesto cordial al cuestionado,
- Invitando al interlocutor a presentarse,
- Integrándose a las condiciones y circunstancias del lugar/persona,
- Explicando el objetivo/razones de la formulación de las preguntas,
- Solicitando cordialmente y con respeto la información requerida previamente considerada, y
- Cerrando la sesión de preguntas agradeciendo la colaboración.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | |
|---|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que brinda un trato cordial y respetuoso a su interlocutor durante la emisión y recepción del mensaje, la resolución de dudas y realimentación. |
| 2. Tolerancia: | La manera en que soluciona durante su interacción con su interlocutor las diferencias conceptuales y técnicas que se presenten en el proceso de evaluación de la conformidad. |

GLOSARIO

| | |
|---|---|
| 1. Concisa | Que expresa las ideas con claridad y las menos palabras posibles. |
| 2. Congruente | Que tiene una relación lógica y coherente con una cosa. |
| 3. Fidelidad | Expresarse con exactitud y conformidad con la veracidad de los hechos. |
| 4. Fluida | Que expresa con facilidad, de manera sencilla y estructurada. |
| 5. Idea principal | Es el centro de aquello que se quiere comunicar, lo más importante. |
| 6. Oportuno | Que ocurre en un momento conveniente. |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 2 de 2 | E2510 | Comunicar por escrito en las actividades de evaluación y acreditación de los organismos de la evaluación de la conformidad |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las listas de verificación/apartado de las notas del evaluador aplicadas:
- Corresponden a su versión vigente,
- Se presentan en formato impreso/digital,
- Contienen los datos generales requisitados y sin faltas de ortografía,

- Indican cumplimiento/no cumplimiento/no aplica en cada una de las descripciones del requisito marcado,
- Incluyen las observaciones procedentes a todos los no cumplimientos/no aplica, con las reglas ortográficas, de puntuación, escritura y acentuación correspondientes,
- Contienen fecha y nombre del/los representantes del grupo evaluador, sin faltas de ortografía y escritura, y
- Contiene la firma del/los representantes de grupo evaluador.

2. El registro de no conformidades del grupo evaluador durante las evaluaciones en sitio elaborado:

- Contiene claramente escrito el número de referencia,
- Contiene el registro de los requisitos, indicando claramente en el recuadro correspondiente,
- Señala otros criterios documentados que apliquen/cancelación del espacio,
- Incluye las cláusulas/requisitos específicos de la no conformidad,
- Describe el hallazgo detectado durante la evaluación, sin faltas ortográficas, de puntuación, escritura y acentuación,
- Incluye en la redacción de los hallazgos claridad/sencillez/congruencia dialéctica y concatenación temática,
- Describe el hallazgo haciendo referencia al documento que incumple,
- Incluye el nombre, y la firma del experto técnico y del evaluador líder, sin faltas de ortografía, e
- Incluye el nombre, y la firma de conocimiento de la persona evaluada, sin faltas de ortografía.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que los documentos presentados se encuentran libres de manchas, arrugas/deterioro.

2. Responsabilidad: La manera en que la documentación integrada y requisitada se encuentra conforme a los formatos vigentes establecidos por la institución.

GLOSARIO

1. Claridad: Implica un lenguaje sencillo basado en palabras conocidas y manejadas por la población a la que se dirige.
2. Concatenación: Enlace de hechos o de ideas que guardan entre sí una relación lógica o de causa y efecto.
3. Concisión: Consiste en decir lo más por lo menos, ahorrar palabras y evitar lo innecesario o redundante. Implica utilizar frases breves.
4. Dialéctica: Es la sucesión ordenada de verdades o razonamientos.
5. Gramática: Parte de la lingüística que estudia la estructura de las palabras y sus accidentes, así como la manera en que se combinan para formar oraciones; incluye la morfología y la sintaxis, y ciertas escuelas incluyen también la fonología.
6. Sencillez: Consiste en emplear palabras de uso común.