I.- Datos Generales

Código	Título
EC1633	Evaluación de procesos de seguridad social

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como evaluadoras de los procesos sustantivos y administrativos que se realizan en las instituciones de seguridad social.

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 Estándar de Competencia refiere las actividades correspondientes a la evaluación de procesos sustantivos y administrativos que se realizan en las instituciones de seguridad social, a través de una metodología sistémica que contribuya a la eficiencia operativa y a la mejora continua de aquellos servicios que brinda la institución de seguridad social a evaluar. Este documento contempla las habilidades, actitudes y conocimientos con los que debe contar una persona evaluadora durante las tres etapas de la evaluación: preparación, aplicación y seguimiento a las acciones de mejora, establecidas con base en los hallazgos identificados.

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: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
16 de mayo de 2024	19 de junio de 2024

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

2 años

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

Grupo unitario
9999 Ocupaciones no especificadas.

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

Evaluador de procesos.

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 Mexicano del Seguro Social

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.

- Este Estándar de Competencia admite como evidencia histórica los siguientes productos: El instrumento de evaluación del proceso sustantivo o administrativo que se realiza en las instituciones de seguridad social a evaluar, el documento con los resultados de la evaluación y el formato de seguimiento. Deben presentarse en formatos con imagen institucional, corresponder al mismo proceso y temporalidad máxima de elaboración de 6 meses previos.

Apoyos/Requerimientos:

- Equipo de protección, vestimenta e indumentaria correspondiente al espacio de evaluación.
- Computadora con acceso a internet.
- Una persona responsable de atender la evaluación que cuente con experiencia en el proceso evaluado.
- Evidencias que solicita el proceso a evaluar.
- Ficha técnica del proceso a evaluar.
- Normatividad vigente y aplicable al proceso a evaluar.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas.

Referencias de Información

- Norma del modelo de evaluación y verificación de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados del Instituto Mexicano del Seguro Social obtenida de: http://www.imss.gob.mx/conoce/marconormativo/norma-del-modelo-de-evaluaci%C3%B3n-y-verificaci%C3%B3n-de-la-unidad-de-evaluaci%C3%B3n-de

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Evaluación de procesos de seguridad social

Elemento 1 de 3
Preparar la evaluación del proceso

Elemento 2 de 3
Aplicar la evaluación del proceso

Elemento 3 de 3
Realizar el seguimiento de la evaluación

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E5068	Preparar la evaluación del proceso

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El instrumento de evaluación elaborado:
   - Contiene el nombre de la persona evaluadora,
   - Contiene el nombre del área a evaluar,
   - Contiene el nombre del proceso a evaluar,
   - Contiene la fecha en que realizará la evaluación,
   - Contiene el espacio para colocar el nombre y cargo de la persona responsable del área a evaluar/que atiende la evaluación,
   - Contiene los indicadores/criterios normativos a evaluar de acuerdo con la ficha técnica del proceso a evaluar,
   - Contiene los parámetros de cumplimiento de acuerdo con la ficha técnica del proceso,
   - Describe la metodología a aplicar de acuerdo con la ficha técnica del proceso, y
   - Contiene el espacio para colocar observaciones/notas/hallazgos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos básicos de evaluación.	Comprensión

GLOSARIO

1. Ficha técnica:	Es el documento que contiene los elementos de un indicador/criterio normativo, describe el objetivo, metodología de medición y otras características del indicador/criterio normativo que permiten que sea replicado y conocer la parte del componente del proceso evaluado.
2. Instrumento de evaluación:	Herramienta diseñada para el registro y medición de los elementos que componen un proceso a evaluar.

3.	Seguridad social:	De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, es la protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos e hijas.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 3	E5069	Aplicar la evaluación del proceso

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el primer contacto con la persona responsable del área a evaluar:
   - Presentándose con nombre y apellido de acuerdo con el protocolo institucional,
   - Mencionando el proceso a evaluar,
   - Preguntando el nombre y cargo, y
   - Describiendo las actividades, fechas y requerimientos para la aplicación de la evaluación de acuerdo con el proceso a evaluar.

2. Aplica la evaluación del proceso de acuerdo con el instrumento:
   - Solicitando la información del proceso evaluado de conformidad con la normatividad aplicable vigente,
   - Solicitando documentación/evidencia de acuerdo con los indicadores/criterios normativos del proceso evaluado,
   - Cotejando la documentación/evidencia de acuerdo con los indicadores/criterios normativos del proceso evaluado, y
   - Registrando en el instrumento de evaluación la información correspondiente a cada indicador/criterio normativo/hallazgo de acuerdo con el proceso evaluado.

3. Realiza la conclusión de la evaluación:
   - Explicando a la persona que atendió la evaluación los resultados identificados de acuerdo con los indicadores/criterios normativos del proceso evaluado,
   - Preguntando si tiene dudas/comentarios acerca de la evaluación aplicada,
   - Explicando que los resultados se entregarán de acuerdo con la normatividad institucional, y
   - Despidiéndose de acuerdo con el protocolo institucional.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. La persona que atiende la evaluación se comporta de forma agresiva.

Respuestas esperadas

1. Mantener la calma, no responder a la agresión, escuchar a la persona que atiende la evaluación e informar la situación a la persona de nivel jerárquico superior.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento con los resultados de la evaluación elaborado:

- Indica el nombre de la persona que realizó la evaluación,
- Indica el nombre del área evaluada,
- Contiene el nombre del proceso evaluado,
- Indica la fecha en que se realizó la evaluación,
- Indica el cumplimiento/incumplimiento de los indicadores/criterios normativos de acuerdo con el proceso evaluado, y
- Describe las buenas prácticas y áreas de oportunidad identificadas de acuerdo con el proceso evaluado con base en las normas gramaticales de la Real Academia Española.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos básicos de aritmética y estadística.	Comprensión
2. Normas gramaticales básicas.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial a la persona que atiende la evaluación, evitando emitir juicios de valor y haciendo contacto visual durante la evaluación.
2. Limpieza: La manera en que porta el gafete institucional y la vestimenta/indumentaria/equipo de protección de acuerdo con los lineamientos institucionales.
3. Responsabilidad: La manera en que realiza la evaluación a partir del instrumento de evaluación elaborado, de acuerdo con el proceso a evaluar.

GLOSARIO

1. Requerimientos:	Son aquellos recursos necesarios para realizar la evaluación del proceso: equipamiento técnico; herramientas de comunicación; material de muestreo; equipo de protección personal, documentación, etc.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E5070	Realizar el seguimiento de la evaluación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de seguimiento elaborado:
   - Indica el nombre del área evaluada,
   - Contiene el nombre del proceso evaluado,
   - Indica la fecha en la que se realizó la evaluación,
   - Menciona las áreas de oportunidad/acciones de mejora establecidas,
   - Menciona las acciones realizadas por el área evaluada, e
   - Indica el nivel de cumplimiento de las acciones de mejora establecidas.