I.- Datos Generales

Código	Título
EC1801	Gestión de la calidad en servicios de tecnologías de la información y ciberseguridad

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que gestionan la calidad de los servicios de tecnologías de la información, asegurando la satisfacción del cliente y mejora continua de los procesos.

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 presente estándar va dirigido a las personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para planificar, supervisar y mejorar los servicios digitales, garantizando que cumplan con las expectativas del usuario y los estándares de seguridad de la información.

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: Cinco

Desempeña una amplia gama de actividades tanto programadas poco rutinarias como impredecibles que implican la aplicación de un rango variado de principios fundamentales y técnicas complejas. Emite lineamientos generales a sus subordinados. Es el último responsable de la planeación y la programación de las actividades de la organización o grupo de trabajo. Es el último responsable de los resultados finales del trabajo de todos los equipos y personas que de él dependen.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Red empresarial de servicios profesionales, educativos y técnicos.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
22 de mayo de 2026	23 de junio de 2026
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
2 años	2 años

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

Grupo unitario
2271 Desarrolladores y analistas de software y multimedia.
2272 Administradores de bases de datos y redes de computadora.

Ocupaciones asociadas
Sin referencia.

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

Sin referencia.

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

Sector:
54 Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos.
Subsector:
411 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

- Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones del Estado de Morelos.
- Asociación Mexicana de Empresas de Ciberseguridad (AMECS).
- Asociación Nacional de Bienestar y Desarrollo Organizacional (ASCEND).
- Universidad La Salle (Extensión Universitaria / Educación Continua).

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.

Apoyos/Requerimientos:	• Equipo de cómputo con acceso a internet y a plataformas institucionales o simuladas de servicios de TI y Ciberseguridad necesarias para la demostración. • Documentos y registros necesarios para la evaluación: La ficha del servicio, la matriz de requisitos aplicables del servicio, el catálogo de verificación de los criterios de calidad, las fichas de indicadores de desempeño, el acta de validación del paquete de control del servicio, la bitácora de monitoreo de indicadores del servicio, el registro de desviaciones del servicio, el plan de acción desarrollado, el seguimiento de desviaciones del servicio, el reporte operativo de estado del servicio, el plan de revisión del desempeño del servicio, el reporte de conformidad del servicio, la lista de verificación de evidencia, el informe de evaluación del desempeño, el informe de evaluación de conformidad del servicio, la minuta de revisión y comunicación de hallazgos, el registro de oportunidades de mejora, el plan de acciones correctivas y preventivas del servicio, la bitácora de implementación y seguimiento de acciones, el registro de verificación de efectividad de acciones y la actualización del paquete de control. • Espacio físico o virtual adecuado para la demostración de los desempeños del EC.

Duración estimada de la evaluación

- 5 horas en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 8 horas.

Referencias de Información

- International Organization for Standardization & International Electrotechnical Commission. (2018). *Tecnología de la información: Gestión de servicios: Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio (ISO/IEC 20000-1:2018)*. ISO.
- International Organization for Standardization & International Electrotechnical Commission. (2024). *Enmienda 1 a la ISO/IEC 20000-1:2018: Tecnología de la información: Gestión de servicios: Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio*. ISO.
- International Organization for Standardization & International Electrotechnical Commission. (2022). *Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad: Sistemas de gestión de la seguridad de la información: Requisitos (ISO/IEC 27001:2022)*. ISO.
- International Organization for Standardization & International Electrotechnical Commission. (2022). *Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad: Controles de seguridad de la información (ISO/IEC 27002:2022)*. ISO.
- International Organization for Standardization. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos (ISO 9001:2015)*. ISO.
- International Organization for Standardization. (2018). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión (ISO 19011:2018)*. ISO.
- National Institute of Standards and Technology. (2024). *Marco de ciberseguridad del NIST, versión 2.0*. Departamento de Comercio de los Estados Unidos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Gestión de la calidad en servicios de tecnologías de la información y ciberseguridad

Elemento 1 de 4

Establecer requisitos, criterios de calidad e indicadores del servicio de TI y ciberseguridad

Elemento 2 de 4

Monitorear la prestación del servicio conforme a indicadores y gestión de desviaciones

Elemento 3 de 4

Evaluar el desempeño y la conformidad del servicio mediante revisión y evidencia documentada

Elemento 4 de 4

Implementar acciones correctivas y preventivas para la mejora continua del servicio

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E5708	Establecer requisitos, criterios de calidad e indicadores del servicio de TI y ciberseguridad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Documenta el contexto del servicio a evaluar:
- Identificando el servicio y su propósito general,
- Delimitando el alcance del servicio y sus exclusiones,
- Identificando a los usuarios del servicio y a las partes interesadas,
- Determinando dependencias y condiciones operativas relevantes y
- Dando prioridad al servicio con base en su impacto operativo y de seguridad.

2. Identifica los requisitos aplicables del servicio:
- Recopilando requisitos contractuales y compromisos de nivel de servicio aplicables,
- Integrando requisitos técnicos y de operación del servicio,
- Incorporando requisitos de ciberseguridad definidos por políticas y controles internos,
- Considerando requisitos normativos/regulatorios aplicables, y
- Clasificando los requisitos por tipo y prioridad para su gestión.

3. Define los criterios de calidad verificables alineados a los requisitos:
- Verificando los requisitos con lo establecido por el servicio,
- Determinando la forma de verificación para cada criterio,
- Asociando fuentes de evidencia para sustentar la verificación y
- Asignando responsables para la verificación de criterios.

4. Establece los indicadores de desempeño y calidad del servicio:
- Seleccionando indicadores alineados a disponibilidad/capacidad/continuidad del servicio,
- Incorporando indicadores de operación relacionados con incidentes y tiempos de atención,
- Integrando indicadores de ciberseguridad relacionados con vulnerabilidades/cumplimiento de controles,
- Definiendo la forma de cálculo/unidad/periodicidad de medición de cada indicador, y
- Determinando la fuente de datos con responsable de la información de cada indicador.

5. Define metas, umbrales y condiciones de escalamiento para indicadores:
- Estableciendo una línea base a partir de información disponible,
- Determinando metas/umbrales para evaluar el comportamiento del indicador,
- Definiendo reglas de escalamiento ante desviaciones respecto a umbrales, y
- Considerando tolerancias/excepciones justificadas.

5. Valida el paquete de requisitos, criterios e indicadores del servicio:
- Unificando requisitos/criterios/indicadores en un solo paquete de control,
- Verificando consistencia/trazabilidad entre requisitos, criterios e indicadores,
- Gestionando la validación del paquete con las partes responsables del servicio, y
- Controlando versión/fecha de emisión del paquete.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La ficha del servicio elaborada:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró
- Contiene datos de identificación/propósito/ dependencia/responsable del servicio,
- Menciona el alcance definido,
- Establece las exclusiones declaradas,
- Indica usuarios del servicio/partes interesadas identificadas,
- Menciona condiciones operativas relevantes documentadas,
- Determina criterios de impacto operativo/criterios de seguridad del servicio y
- Señala fecha de elaboración/versión/responsable de elaboración.

2. La matriz de requisitos aplicables del servicio presentada:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró
- Enlista los requisitos consolidados del servicio,
- Establece la clasificación por tipo,
- Señala la fuente de cada requisito identificada,
- Menciona la prioridad asignada a cada requisito,
- Cita al responsable asociado para cada requisito o grupo de requisitos, y
- Refiere fecha de emisión/versión del documento.

3. El catálogo de verificación de los criterios de calidad elaborado:
- Incluye nombre/fecha/área de quién lo elaboró
- Menciona los criterios de aceptación definidos y vinculados a requisitos,
- Señala la forma de verificación establecida por criterio,
- Establece las fuentes de evidencia asociadas por criterio,
- Refiere a los responsables asignados para la verificación de criterios, y
- Cita fecha de emisión/versión del documento.

4. Las fichas de indicadores de desempeño requisitadas:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró
- Establece indicadores definidos y su objetivo asociado a desempeño.
- Define indicador/forma de cálculo/unidad/periodicidad de medición,
- Menciona la fuente de datos y responsable de la información del indicador,
- Señala metas/umbrales establecidos para cada indicador,
- Define condiciones/reglas de escalamiento ante desviaciones y
- Indica fecha de emisión/ control de versión.

5. El acta de validación del paquete de control del servicio realizada:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró
- Indica la confirmación de integración del paquete de requisitos/criterios/indicadores,
- Establece el resultado de revisión de consistencia y trazabilidad,
- Menciona las observaciones/ajustes acordados,
- Define la validación de responsables del servicio, y
- Refiere fecha/versión aprobada/firmas o vistos buenos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos de calidad aplicados a servicios de TI y Ciberseguridad.	Comprensión
2. Identificación de usuarios, partes interesadas, alcance, exclusiones, dependencias y criticidad del servicio.	Aplicación
3. Identificación y clasificación de requisitos del servicio, incluyendo compromisos de nivel de servicio y requisitos de ciberseguridad.	Aplicación
4. Definición de criterios de aceptación verificables y formas de verificación.	Aplicación
5. Diseño de indicadores, incluyendo definición, fórmula, unidad, periodicidad y fuentes de datos.	Aplicación
6. Definición de línea base, metas, umbrales y reglas de escalamiento.	Aplicación
7. Trazabilidad, validación y control documental del paquete de requisitos, criterios e indicadores.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

Cooperación:	La manera en que coordina a los usuarios y partes interesadas, facilitando acuerdos para definir y validar lo establecido.
Iniciativa:	La manera en que propone indicadores/criterios/fuentes de evidencia pertinentes, anticipando necesidades de medición y control del servicio.
Orden:	La manera en que organiza requisitos/criterios/indicadores, manteniendo trazabilidad, control de versión y facilidad de consulta.
Responsabilidad:	La manera en que integra la documentación del contexto del servicio.

GLOSARIO

1. Alcance del servicio:	Delimitación de lo que incluye el servicio evaluado.
2. Consistencia:	Grado de coherencia y alineación lógica entre los requisitos del servicio, los criterios de aceptación y los indicadores definidos, asegurando que no existan contradicciones, duplicidades o vacíos que afecten la evaluación, medición o verificación del servicio.
3. Condiciones operativas:	Son los factores técnicos, organizacionales, regulatorios y de seguridad que influyen en la prestación, disponibilidad, continuidad y protección del servicio de TI y Ciberseguridad, y que deben considerarse para su evaluación y determinación de criticidad que afectan la prestación del servicio.

4.	Contexto del servicio:	Información necesaria para comprender el servicio antes de definir requisitos, criterios e indicadores.
5.	Criterios de aceptación:	Condiciones verificables para determinar si un requisito se considera cumplido.
6.	Criterios de calidad:	Condiciones verificables que definen el cumplimiento de requisitos.
7.	Criticidad del servicio:	Nivel de importancia del servicio según su impacto operativo y de seguridad.
8.	Dependencias:	Recursos, sistemas, proveedores o condiciones necesarias para operar el servicio.
9.	Evidencia:	Registros o información que sustenta la verificación
10.	Exclusiones:	Aspectos declarados fuera del alcance del servicio evaluado.
11.	Fuentes de evidencia	Documento, registro, reporte, bitácora, sistema o cualquier medio verificable que permite demostrar objetiva y documentalmente el cumplimiento de un requisito, criterio o indicador definido para el servicio.
12.	Indicadores:	Medidas definidas para evaluar desempeño y calidad del servicio.
13.	Línea base:	Valor de referencia obtenido de información disponible cuando exista.
14.	Metas:	Valores objetivo definidos para un indicador.
15.	Paquete de control:	Conjunto integrado de requisitos, criterios e indicadores del servicio.
16.	Partes interesadas:	Personas o áreas que influyen en el servicio o se ven afectadas por sus resultados.
17.	Reglas de escalamiento:	Condiciones y acciones definidas para comunicar y atender desviaciones.
18.	Requisitos:	Condiciones que el servicio debe cumplir.
19.	Servicio:	Conjunto de actividades y recursos que entregan un resultado a usuarios.
20.	Trazabilidad:	Relación verificable entre requisitos, criterios e indicadores.
21.	Umbrales:	Límites definidos para evaluar el comportamiento de un indicador.
22.	Usuarios del servicio:	Personas que utilizan el servicio.

23. Validación:	Confirmación de aceptación del paquete por las partes responsables del servicio.
24. Versión:	Identificador del estado del paquete de control en una fecha determinada.
25. Vulnerabilidad:	Debilidad, falla o deficiencia en un activo, sistema, proceso, configuración o control que puede ser explotada por una amenaza para comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información o del servicio.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E5709	Monitorear la prestación del servicio conforme a indicadores y gestión de desviaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Vigila el desempeño del servicio con base en indicadores establecidos:
   - Consultando fuentes de datos autorizadas para obtener mediciones del servicio,
   - Registrando resultados de medición conforme a la periodicidad definida,
   - Verificando integridad/consistencia básica de la información registrada, y
   - Distinguiendo variaciones relevantes respecto a metas/umbrales definidos.

2. Controla la prestación del servicio con base en los resultados del monitoreo:
   - Comparando resultados contra metas y umbrales establecidos,
   - Priorizando desviaciones con base en criticidad e impacto del servicio,
   - Activando acciones de control conforme a reglas establecidas, y
   - Coordinando la ejecución de acciones con responsables del servicio.

3. Gestiona desviaciones detectadas durante la prestación del servicio:
   - Clasificando desviaciones por tipo/severidad/causa probable,
   - Registrando la desviación con la información necesaria para su seguimiento y
   - Escalando desviaciones conforme a reglas de escalamiento definidas.

4. Da seguimiento a acciones derivadas de desviaciones:
   - Verificando avance de acciones comprometidas en tiempos establecidos,
   - Actualizando el estado de la desviación con evidencia de atención,
   - Confirmando restablecimiento de condiciones esperadas del servicio, y
   - Cerrando desviaciones previo al cierre.

5. Mantiene comunicación operativa sobre el estado del servicio y desviaciones relevantes:
   - Informando el estado del servicio con base en resultados de monitoreo,
   - Notificando desviaciones relevantes a responsables y partes interesadas según corresponda y
   - Registrando comunicaciones realizadas como parte del control del servicio.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora de monitoreo de indicadores del servicio elaborado:
   - Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró
   - Menciona el servicio/periodo de monitoreo,
   - Presenta indicadores monitoreados y resultados registrados por fecha,
   - Establece metas/umbrales de referencia para cada indicador,
   - Contiene observaciones de variaciones relevantes detectadas, y
   - Incluye responsable del registro/control de versión del formato.

2. El registro de desviaciones del servicio presentado:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró
- Establece identificación de la desviación/fecha/hora de detección,
- Identifica el indicador afectado por la meta/umbral,
- Clasifica la desviación por severidad/impacto,
- Describe la condición observada y causa probable,
- Desarrolla el escalamiento conforme a reglas definidas,
- Muestra la evidencia asociada, y
- Menciona el responsable de gestión.

3. El plan de acción desarrollado:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró,
- Menciona las acciones definidas con responsable asignado por acción,
- Indica la prioridad con fecha compromiso de cada acción,
- Establece el estado de avance por acción con actualizaciones registradas,
- Muestra la evidencia de ejecución asociada a cada acción,
- Define el criterio de cierre aplicado,
- Señala el resultado de verificación de restablecimiento,
- Concluye con el cierre documentado, y
- Muestra la fecha de realización y responsable.

4. El seguimiento de desviaciones del servicio documentado:
- Incluye nombre/fecha/área de quién lo elaboró
- Registra el avance de las acciones correctivas definidas,
- Actualiza el estado abierta/en proceso/cerrada,
- Verifica el cumplimiento de fechas compromiso,
- Incorpora evidencia de ejecución por acción,
- Evalúa la efectividad de la acción implementada,
- Documenta el resultado de verificación de restablecimiento, y
- Formaliza el cierre con fecha y responsable.

5. El reporte operativo de estado del servicio mostrado:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró,
- Contiene el resumen del estado del servicio por periodo,
- Establece los resultados consolidados de indicadores relevantes,
- Menciona las desviaciones relevantes registradas con el estatus,
- Describe las acciones en curso/riesgos operativos asociados,
- Indica las comunicaciones clave realizadas con responsables notificados, y
- Muestra la fecha/versión/responsable de emisión.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Monitoreo de servicios mediante indicadores, incluyendo periodicidad, fuentes de datos y registro de resultados.	Aplicación
2. Interpretación de metas, umbrales y variaciones para identificar desviaciones del servicio.	Comprensión

CONOCIMIENTOS	NIVEL
3. Control operativo del servicio con base en resultados del monitoreo, incluyendo priorización según criticidad e impacto.	Aplicación
4. Gestión de desviaciones, incluyendo registro, clasificación, escalamiento, acciones de contención y criterios de cierre.	Aplicación
5. Seguimiento de acciones derivadas de desviaciones y verificación del restablecimiento del servicio.	Aplicación
6. Comunicación operativa del estado del servicio y documentación de reportes y registros asociados.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

Orden:	La manera en que mantiene bitácoras, registros y reportes actualizados, asegurando consistencia entre mediciones, desviaciones y acciones.
Perseverancia:	La manera en que da seguimiento constante a desviaciones y acciones derivadas hasta su cierre, evitando que queden pendientes sin atención.
Responsabilidad:	La manera en que registra resultados de monitoreo y gestiona desviaciones en tiempo y forma, cuidando la continuidad del servicio y la documentación asociada.
Tolerancia:	La manera en que atiende situaciones de presión operativa y coordinación interáreas, manteniendo una comunicación estable para el control del servicio.

GLOSARIO

1. Acción de contención:	Acción inmediata para limitar el efecto de una desviación.
2. Control:	Acciones operativas orientadas a mantener el servicio dentro de metas y umbrales definidos.
3. Criterio de cierre:	Condición definida para dar por atendida una desviación.
4. Desviación:	Condición registrada cuando el resultado del indicador excede o incumple metas o umbrales.
5. Escalamiento:	Comunicación y canalización de una desviación conforme a reglas definidas.
6. Evidencia:	Registros o información que sustenta el monitoreo, acciones y cierre de desviaciones.
7. Impacto:	Efecto de la desviación en la operación y seguridad del servicio.
8. Indicadores:	Medidas definidas para evaluar desempeño y calidad del servicio.

9. Meta:	Valor objetivo definido para un indicador.
10. Monitoreo:	Seguimiento sistemático del comportamiento del servicio mediante mediciones registradas.
11. Reporte operativo:	Documento que resume el estado del servicio, resultados de indicadores y desviaciones relevantes en un periodo.
12. Resultado de medición:	Valor registrado de un indicador en un momento o periodo determinado.
13. Seguimiento:	Registro y verificación del avance de acciones hasta el cierre de la desviación
14. Severidad:	Magnitud de la desviación con base en su impacto en el servicio.
15. Umbral:	Límite definido para interpretar el comportamiento de un indicador y activar acciones.
16. Variación	Diferencia entre el resultado de medición y la meta o umbral definido.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E5710	Evaluar el desempeño y la conformidad del servicio mediante revisión y evidencia documentada

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Planifica la revisión del servicio con base en el paquete de control establecido:
   - Determinando el periodo con alcance de la revisión a realizar,
   - Seleccionando indicadores/criterios/requisitos a evaluar en la revisión,
   - Definiendo fuentes de evidencia y responsables de aportar información,
   - Estableciendo el método de revisión, y
   - Mencionando el cronograma de actividades.

2. Analiza la evidencia documentada para la evaluación:
   - Solicitando evidencia conforme al alcance definido de la revisión,
   - Verificando completitud/vigencia/consistencia de la evidencia recabada,
   - Organizando evidencia por criterio/requisito/indicador para su análisis, y
   - Analizando resultados y tendencias con base en información documentada.

3. Evalúa el desempeño del servicio con base en indicadores:
   - Identificando variaciones significativas,
   - Mencionando el impacto en el servicio,
   - Determinando hallazgos de desempeño sustentados con evidencia, y
   - Consolidando resultados en un resumen evaluativo del periodo.

4. Evalúa la conformidad del servicio con base en criterios de calidad y requisitos:
   - Verificando cumplimiento de criterios de aceptación definidos,
   - Determinando conformidad o no conformidad por criterio y requisito evaluado,
   - Registrando hallazgos de conformidad sustentados con evidencia, e
   - Identificando causas probables cuando se determine no conformidad.

5. Emite los resultados de la revisión y comunica hallazgos:
   - Documentando resultados de desempeño conforme al periodo revisado,
   - Clasificando hallazgos por relevancia y criticidad del servicio,
   - Comunicando hallazgos a responsables del servicio, y
   - Registrando acuerdos/compromisos derivados de la revisión.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de revisión del desempeño del servicio elaborado:
   - Incluye nombre/fecha/área de quién lo elaboró,
   - Menciona la identificación del servicio,
   - Señala el período de revisión,
   - Indica el alcance/criterios de selección de lo evaluado,
   - Contiene los indicadores incluidos en la revisión,

- Establece el método de revisión,
- Contiene cronograma de actividades, y
- Refiere al responsable de elaboración/fecha/control de versión.

2. El reporte de conformidad del servicio incluido:
- Incluye nombre/fecha/área de quién lo elaboró,
- Indica el servicio con periodo evaluado,
- Estableces los requisitos/criterios revisados,
- Señala el resultado de cumplimiento/cumple/no cumple/parcial,
- Incluye las evidencias asociadas,
- Menciona las desviaciones detectadas,
- Contiene la conclusión de conformidad, y
- Refiere al responsable de emisión/fecha/control de versión.

3. La lista de verificación de evidencia documentada:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró,
- Indica la relación de evidencia requerida por indicador/criterio/requisito,
- Incluye el estado de recepción de evidencia por elemento requerido,
- Contiene la validación de vigencia/completitud/consistencia de la evidencia,
- Señala las observaciones sobre faltantes/inconsistencias detectadas, y
- Refiere al responsable de revisión de evidencia/fecha/control de versión.

4. El informe de evaluación del desempeño del servicio presentado:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró,
- Establece los resultados del periodo por indicador con comparativos contra metas y umbrales,
- Menciona las variaciones significativas identificadas,
- Incluye los hallazgos de desempeño sustentados con evidencia documentada,
- Contiene las conclusiones del periodo,
- Señala los efectos relevantes para el servicio, y
- Refiere al responsable de emisión/fecha/control de versión.

5. El informe de evaluación de conformidad del servicio preparado:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró,
- Establece el resultado de conformidad/no conformidad por criterio y requisito evaluado,
- Menciona los hallazgos sustentados con evidencia documentada,
- Describe las no conformidades por relevancia, y
- Refiere al responsable de emisión/fecha/control de versión.

6. La minuta de revisión y comunicación de hallazgos redactada:
- Incluye nombre/ fecha/área de quién lo elaboró,
- Indica los participantes/responsables presentes en la revisión,
- Contiene el resumen de hallazgos de desempeño comunicados,
- Establece los acuerdos/compromisos con responsables asignados,
- Indica las fechas de compromiso definidas, y
- Refiere al responsable de elaboración/fecha/control de versión.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Revisión del servicio con base en indicadores, criterios de calidad y requisitos definidos en el paquete de control.	Aplicación
2. Recopilación, validación y organización de evidencia documentada para sustentar evaluaciones.	Aplicación
3. Evaluación de desempeño mediante comparación contra metas, umbrales y línea base cuando exista, incluyendo análisis de variaciones y tendencias.	Aplicación
4. Evaluación de conformidad mediante verificación de criterios de aceptación y determinación de conformidad o no conformidad.	Aplicación
5. Documentación y comunicación de hallazgos, incluyendo clasificación por relevancia, registro de acuerdos y control documental de resultados.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

Cooperación:	La manera en que solicita, recibe y valida evidencia con las áreas responsables, promoviendo acuerdos para atender hallazgos.
Limpieza:	La manera en que presenta evidencia y documentación de evaluación en condiciones legibles, completas y sin alteraciones, facilitando su verificación.
Orden:	La manera en que clasifica evidencia, resultados y hallazgos, manteniendo claridad en informes, listas de verificación y minutas.
Responsabilidad:	La manera en que ejecuta revisiones con apego al alcance definido, emitiendo resultados sustentados en evidencia documentada.

GLOSARIO

1.	Análisis de tendencia:	Revisión de comportamiento de resultados a lo largo del tiempo para identificar variaciones relevantes.
2.	Clasificación de hallazgos:	Agrupación de hallazgos según relevancia para el servicio.
3.	Conformidad:	Cumplimiento de criterios de calidad y requisitos definidos para el servicio.
4.	Control documental:	Identificación y gestión de versión, fecha y responsable de documentos generados.
5.	Criterio de aceptación:	Condición verificable utilizada para determinar conformidad o no conformidad.
6.	Desempeño del servicio:	Comportamiento del servicio medido con indicadores en un periodo determinado.

7.	Evaluación:	Determinación documentada de resultados con base en indicadores, criterios y requisitos.
8.	Evidencia documentada:	Información registrada que sustenta la evaluación y los hallazgos.
9.	Fuente de evidencia:	Origen de la información utilizada para sustentar la evaluación.
10.	Hallazgo:	Resultado identificado durante la revisión y sustentado con evidencia documentada.
11.	Informe:	Documento que integra resultados, hallazgos y conclusiones de la revisión.
12.	Minuta:	Documento que registra la comunicación de hallazgos, acuerdos y compromisos derivados de la revisión.
13.	No conformidad:	Incumplimiento de un criterio de calidad o requisito definido para el servicio.
14.	Revisión:	Actividad planificada para evaluar el desempeño y la conformidad del servicio en un periodo definido.
15.	Variación:	Diferencia entre resultados observados y metas o umbrales definidos.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E5711	Implementar acciones correctivas y preventivas para la mejora continua del servicio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Determina oportunidades de mejora con base en resultados de evaluación y operación del servicio:
- Clasificando hallazgos/desviaciones/no conformidades registradas,
- Organizando oportunidades de mejora de mayor a menor criticidad e impacto, y
- Definiendo el objetivo de mejora a alcanzar para el servicio.

2. Define acciones correctivas y preventivas para atender causas y reducir recurrencia:
- Identificando causas probables/condiciones que originan hallazgos o desviaciones,
- Estableciendo acciones correctivas orientadas a eliminar la causa/condición,
- Implementando acciones preventivas orientadas a reducir la probabilidad de ocurrencia y
- Asignando responsables/recursos/fechas compromiso para cada acción.

3. Implementa acciones de mejora conforme a lo definido:
- Acordando la ejecución de acciones con responsables asignados,
- Registrando avances con evidencias de implementación de acciones y
- Gestionando ajustes a acciones.

4. Verifica la efectividad de las acciones implementadas:
- Revisando resultados posteriores contra metas/umbrales/criterios definidos,
- Confirmando disminución de recurrencia de desviaciones/no conformidades,
- Determinando efectividad/necesidad de acciones adicionales y
- Registrando el resultado de verificación con evidencia documentada.

5. Cierra las acciones del paquete de control:
- Formalizando cierre de acciones con base en criterios establecidos,
- Actualizando requisitos/criterios/indicadores cuando existan cambios aprobados,
- Documentando lecciones aprendidas aplicables a la operación del servicio y
- Verificando la versión/fecha de actualización de documentos aplicables.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de oportunidades de mejora priorizadas documentado:
- Incluye nombre/fecha/área de quién lo elaboró,
- Contiene las oportunidades de mejora identificadas con referencia a hallazgos/ desviaciones/no conformidades,
- Menciona las oportunidades de mejora de mayor a menor criticidad e impacto,
- Establece el objetivo de mejora definido por oportunidad priorizada, y
- Refiere al responsable de análisis/fecha/control de versión.

2. El plan de acciones correctivas y preventivas del servicio elaborado:
- Incluye nombre/fecha/área de quién lo elaboró,
- Establece las acciones correctivas definidas por causa identificada,
- Indica las acciones preventivas definidas para reducir probabilidad de ocurrencia,
- Refiere al responsable asignado por acción y recursos requeridos,
- Indica la fecha compromiso,
- Menciona los criterios de cierre por acción, y
- Señala el control de versión/fecha de emisión/responsable de elaboración.

3. La bitácora de implementación y seguimiento de acciones presentada:
- Incluye nombre/fecha/área de quién lo elaboró,
- Menciona el estado de avance por acción con actualizaciones registradas,
- Contiene evidencia de implementación asociada a cada acción,
- Muestra los ajustes a acciones,
- Indica el registro de cumplimiento/incumplimiento de fechas compromiso, y
- Refiere al responsable de seguimiento/fecha/control de versión.

4. El registro de verificación de efectividad de acciones redactado:
- Incluye nombre/fecha/área de quién lo elaboró,
- Establece el método de verificación aplicado con el periodo de verificación,
- Menciona los resultados posteriores comparados contra metas/umbrales/criterios definidos,
- Determina la efectividad por acción,
- Contiene la evidencia documentada que sustenta la verificación, y
- Refiere al responsable de verificación/fecha/control de versión.

5. La actualización del paquete de control:
- Incluye nombre/fecha/área de quién lo elaboró,
- Menciona las acciones cerradas con fecha de cierre por acción,
- Establece las lecciones aprendidas documentadas con responsables de aplicación,
- Indica la versión/fecha de actualización del paquete de control, y
- Refiere la validación de responsables del servicio/fecha/control de versión.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Identificación de oportunidades de mejora con base en hallazgos, desviaciones y no conformidades.	Aplicación
2. Definición de acciones correctivas y preventivas orientadas a atender causas y reducir recurrencia.	Aplicación
3. Implementación y seguimiento de acciones con responsables, recursos, plazos y evidencia documentada.	Aplicación
4. Verificación de efectividad de acciones mediante comparación contra criterios, metas y umbrales definidos.	Aplicación
5. Cierre de acciones y actualización del paquete de control, incluyendo control documental y registro de lecciones aprendidas.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

Cooperación:	La manera en que coordina con responsables del servicio la ejecución de acciones y la actualización del paquete de control cuando corresponde.
Iniciativa:	La manera en que impulsa acciones correctivas y preventivas a partir de hallazgos, proponiendo mejoras viables y oportunas.
Perseverancia:	La manera en que asegura la implementación y verificación de efectividad de las acciones, sosteniendo el seguimiento hasta su cierre.
Responsabilidad:	La manera en que administra compromisos, recursos y evidencia de implementación, cumpliendo plazos y criterios de cierre definidos.

GLOSARIO

1.	Oportunidad de mejora:	Situación identificada que permite mejorar el desempeño o conformidad del servicio.
2.	Acción correctiva:	Acción definida para eliminar la causa de una desviación o no conformidad.
3.	Acción preventiva:	Acción definida para reducir la probabilidad de ocurrencia de una desviación o no conformidad.
4.	Causa:	Condición identificada que origina una desviación, no conformidad o hallazgo.
5.	Implementación:	Ejecución documentada de acciones definidas en un plan.
6.	Seguimiento:	Registro del avance de acciones hasta su cierre.
7.	Efectividad:	Grado en que una acción logra el resultado esperado y reduce la recurrencia.
8.	Cierre:	Confirmación documentada de que una acción cumplió criterios definidos.
9.	Lección aprendida:	Conclusión documentada derivada de la ejecución de acciones para aplicarse en el servicio.
10.	Paquete de control:	Conjunto integrado de requisitos, criterios e indicadores del servicio, actualizado cuando corresponda.