



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

Dirección de Recursos Humanos

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	Alineación, Evaluación y Certificación en Competencias Laborales en DIF Sonora.	
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:</b>	64-DRH-P07/Rev.02	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> 02/06/2016
<b>I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
Capacitar, evaluar, integrar y presentar a DIF Nacional la documentación que determine la competencia laboral de los usuarios, referida a un estándar de competencia.		
<b>II.- ALCANCE</b>		
Aplica al personal responsable de administrar el proceso de evaluación-certificación y a los evaluadores de competencia de candidatos, conforme a estándares de competencia, así como también a los usuarios del servicio.		
<b>III.- DEFINICIONES</b>		
<p>ECE: Entidad de Certificación y Evaluación. SNC: Sistema Nacional de Competencias. SAC: Sistema de Acreditación y Certificación. CONOCER: Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. EC: estándar de competencia. Norma Técnica de Competencia Laboral, que es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, documento referente para evaluar y certificar la competencia laboral de las personas, y que describe en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes al que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar actividades en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño. ALINEACIÓN: proceso de capacitación mediante el cual se explica de manera teórica y práctica las características del Estándar de Competencia. EVALUACIÓN DE COMPETENCIA: proceso mediante el cual se recogen y analizan las evidencias de la competencia laboral de una persona, con relación a la realización de una función individual referida a un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, con el propósito de determinar si la persona es competente o todavía no en dicha función individual. COMPETENTE: dictamen donde la persona evaluada alcanza el puntaje requerido por el estándar de competencia donde se evaluó. TODAVÍA NO COMPETENTE: dictamen donde la persona evaluada NO alcanza el puntaje requerido por el estándar de competencia donde se evaluó. PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS: expediente del usuario que contiene sus documentos personales: las evidencias recabadas, plan de evaluación, instrumento de evaluación de la competencia a certificar, cédula de evaluación con el dictamen de competencia; así como las encuestas de satisfacción.</p>		
<b>IV.- REFERENCIAS</b>		

Convenio de Colaboración para Realizar Procesos de Capacitación y Evaluación con fines de Certificación en Competencias de las Personas, a través de la Entidad de Certificación y Evaluación del SNDIF (ECE055-11), entre la Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y por el Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia en el estado de Sonora.

Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del estado de Sonora.

Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias.

Manuales de Operación del Centro de Evaluación (Normatividad CONOCER):

- Manual para la Operación del Sistema de Acreditación y Certificación (SAC).
- Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias
- Manual para la Solicitud de Emisión de Certificados de Competencia para la ECE.
- Manual para Solicitar la Reposición de Certificados de Competencia.
- Manual de Identidad Institucional Red CONOCER de Prestadores de Servicio.
- Manual para la Verificación Externa.
- Manual de Grupo de Dictamen para la Procedencia de la Certificación.

64-DGD-P01 Atención audiencias, reuniones y eventos.

1. Diagnóstico.
2. Instrumento de Evaluación
3. Solicitud.
4. Portada.
5. Subportadas.
6. Contraportada.
7. Cédula de Evaluación.
8. Cédula de Evaluación del Servicio a Usuarios en el Proceso de Evaluación-Certificación.
9. Formato de Atención a Usuarios.
10. Encuesta de Satisfacción.
11. Ficha de Registro SAC.
12. Plan de Evaluación (de cada EC).
13. Folleto de Derechos y Obligaciones.
14. Acuse de Derechos y Obligaciones.
15. Check List.
16. Certificado.
17. Atención a Quejas.
18. Lista de Asistencia.

#### V.- POLITICAS



1. La evaluación de competencia se realiza con base en estándares de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia y acreditados por la Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional DIF ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.
2. La evaluación de competencia debe ser realizada por evaluadores autorizados por la Entidad de Certificación y Evaluación del Sistema Nacional DIF y registrados como Evaluadores ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.
3. El estándar de competencia es el único referente para determinar si una persona es competente o todavía no lo es.
4. Los evaluadores deben estar certificados en el estándar de competencia de la función que evalúan, así como en el de evaluación de competencia.
5. Los evaluadores deben dar trato digno y respetuoso a los usuarios del Sistema Nacional de Competencias.
6. La evaluación de competencia se debe realizar en condiciones reales de trabajo o en situaciones simuladas.
7. La evaluación de competencia debe realizarse conforme a lo establecido en el plan de evaluación, sin dar lugar a opciones de corregir los resultados o una segunda oportunidad en el proceso de evaluación iniciado.
8. La evaluación de competencia debe ser individual, sin embargo, debe tener la opción para instrumentar, estrategias y planes integrales de atención a distintos candidatos en forma simultánea, siempre y cuando no se contravengan los principios de validez y confiabilidad de la evaluación de competencia y el Estándar de Competencia lo permita.
9. Se debe instrumentar estrategias y planes integrales para la administración y documentación del proceso de evaluación de competencia mediante herramientas y medios informáticos, siempre y cuando no contravengan los principios de validez y confiabilidad de la evaluación de competencia y se garantice la seguridad de la información.
10. La evaluación de competencia debe ser suspendida temporalmente solo en caso de situaciones emergentes que pongan en riesgo la integridad física del Evaluador, el candidato, terceras personas y la del equipo/maquinaria involucrado durante el proceso de evaluación.
11. Para asegurar la calidad del proceso de evaluación se debe cumplir con los lineamientos establecidos en las "Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias", así como la normatividad vigente del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.
12. Los Evaluadores deben colaborar con las Sede de Evaluación y Certificación durante los procesos de aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarios que se les realicen.
13. Los Evaluadores deben atender las recomendaciones, medidas preventivas y correctivas que resulten de los procesos de aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarios.
14. Los Evaluadores únicamente pueden evaluar en cuatro Estándares de Competencia diferentes.
15. La Sede de Evaluación y Certificación debe verificar internamente sus procedimientos de evaluación de competencia.
16. El personal que se encuentre en el catálogo de evaluadores y capacitadores debe haber sido dictaminado como competente y contar con su certificado vigente.
17. Los Portafolios de Evidencias se deben de integrar en folders de colores tal como lo establece DIF Nacional.
18. La Sede de Evaluación y Certificación cuenta con un máximo de 5 días naturales después de realizada la evaluación para enviar el portafolio de evidencias a DIF Nacional para que determine su procedencia.
19. En el proceso de evaluación, cuando el candidato obtiene el dictamen de todavía no competente, puede volver a solicitar evaluación cuando lo desee.
20. Cuando la Sede de Evaluación y Certificación no pueda dar solución a una queja se debe canalizar la misma a DIF Nacional para su revisión y solventación.
21. Los espacios restringidos de la Sede de Evaluación y Certificación se encuentran en archivos electrónicos y son los que corresponden a la Base de Datos y Portafolio de Evidencias.
22. La falta de revisión del Portafolio de Evidencias se considera un Riesgo en la Prestación del Servicio que brinda la Sede de Evaluación y Certificación y se controla a través de formato Check List.

**VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS****Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

64-DRH-P07-F01/Rev.02

Catálogo de Evaluadores y Capacitadores.

64-DRH-P07-F02/Rev.02

Base de datos general de SEDIF Sonora.

64-DRH-P07-F03/Rev.02

Concentrado de encuestas de satisfacción del proceso de alineación.

64-DRH-P07-F04/Rev.02

Concentrado de encuestas de satisfacción del proceso de evaluación.

64-DRH-P07-I01/Rev.02

Lista de requisitos.

**VII.- ANEXOS****Clave de Anexo****Nombre**

64-DRH-P07-A01/Rev.02

Diagrama de flujo del procedimiento de alineación, evaluación y certificación en competencias laborales en DIF Sonora.



VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CERTIFICACIÓN PARA EL PERSONAL DE DIF SONORA Y SOLICITANTES EXTERNOS.	
1.1	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Recibe necesidad de certificación del personal de nuevo ingreso así como del que ya labora en la institución, de acuerdo a requerimientos de Ley o Solicitud para la evaluación y certificación de persona externa a la institución.	
		"En caso de que el área no solicite la Certificación que requiera la Ley".	
1.2		Informa a través de correo electrónico u oficio la necesidad de certificación al responsable del área donde se encuentra el personal que requiere la certificación.	Acuse de recibo de la necesidad de certificación
1.3		Consulta si la Sede de Evaluación y Certificación cuenta con estándar de certificación requerido.	
		"Si no se cuenta con el Certificado".	
1.4	Director de Recursos Humanos	Solicita a DIF Nacional la acreditación del mismo.	
1.5	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Recibe confirmación de DIF Nacional sobre Alineación al Estándar de Competencia que se solicitó.	Acuse de recibo de confirmación de DIF Nacional
1.6		Acuerda con DIF Nacional fecha y horario para impartir Alineación al Estándar de Competencia solicitado.	
2.		ALINEACIÓN AL ESTÁNDAR DE COMPETENCIA A LOS USUARIOS.	
		"Si se cuenta con el Estándar de Competencia Solicitado".	
2.1	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Selecciona del Catálogo de Evaluadores y Capacitadores a la persona que va a impartir la alineación, o recibe al personal de DIF Nacional.	Catálogo de Evaluadores y Capacitadores 64-DRH-P07-F01
2.2		Solicita al Capacitador su apoyo para la impartición de la alineación.	
2.3		Acuerda fecha de alineación con el capacitador y fecha para entrega de carta descriptiva.	
2.4		Entrega al capacitador la carta descriptiva y material de apoyo para la Alineación.	Carta Descriptiva
2.5		Selecciona e invita al personal a la alineación, indicando lugar, fecha y horario por medio de oficio.	

2.6	Capacitador	Recibe, registra al usuario en Lista de Asistencia y entrega material de apoyo.	Lista de asistencia 64-DRH-P02-F06
2.7		Ofrece Introducción al Sistema Nacional de Competencias y Alinea sobre el Estándar de Competencia.	
2.8		Brinda asesoría al usuario sobre el Estándar a certificar.	
2.9		Aplica el diagnóstico a usuario.	Diagnóstico Doc. Ext.
2.10		Informa resultados de diagnóstico a usuario.	
		"Si el resultado arroja que requiere de capacitación nuevamente"	
2.11		Regresa al paso 2.5.	
		"Si el resultado del diagnóstico arroja que no requiere de capacitación nuevamente".	
2.12		Aplica encuesta de Satisfacción.	Encuesta de Satisfacción del Proceso de Alineación
2.13		Entrega diagnósticos y encuestas aplicadas al Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación.	Encuesta de Satisfacción del Proceso de Alineación
3.		PROCESO EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIA.	
		"Si la Sede no cuenta con el Estándar a Evaluar"	
3.1	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Solicita a DIF Nacional la acreditación del Estándar.	
3.2		Recibe confirmación de DIF Nacional sobre la Evaluación al Estándar de Competencia que se solicitó.	
3.3		Acuerda con DIF Nacional fecha y horario para la realización de la Evaluación del Estándar de Competencia solicitado.	
3.4		Continúa Paso 3.7	
		"Si la Sede cuenta con el Estándar de Competencia Solicitado"	
3.5		Elige del Catálogo de Evaluadores y Capacitadores a la persona que va a realizar la evaluación.	Catálogo de Evaluadores y Capacitadores 64-DRH-P07-F01
3.6		En caso de que el evaluador se externo solicita su apoyo para realizar la evaluación.	
3.7		Acuerda fecha de evaluación con el evaluador y entrega instrumentos de evaluación.	



3.8	Verificador de Procesos de la Sede de Evaluación y Certificación	Informa al candidato que se va a evaluar los documentos que debe entregar para iniciar su evaluación. Lista de Requisitos 64-DRH-P07-I01.	
3.9		Recibe y revisa los documentos de acuerdo al Lista de Requisitos 64-DRH-P07-I01 y se realiza el llenado del Formato de Alta para el proceso y de la Solicitud.	
3.10	Evaluador	Acuerda con candidatos las fechas de la Evaluación, Plan de Evaluación, Retroalimentación y Dictamen.	
3.11	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Captura base de datos y envía documentos escaneados a DIF Nacional para su aprobación.	
3.12		Recibe de DIF Nacional del usuario y captura base de datos y envía a DIF Nacional para su aprobación.	Base de Datos General de SEDIF Sonora 64-DRH-P07-F02
3.13	Verificador de Procesos de la Sede de Evaluación y Certificación	Imprime e integra expediente con los siguientes documentos de los candidatos a evaluar: Portada, Subportadas, Contraportadas, Índice, Instrumento de Evaluación, Cédula de Evaluación del Servicio a Usuarios en el Proceso de Evaluación – Certificación, Formato de Atención a Usuarios y Encuesta de Satisfacción.	Portada Doc. Ext. Subportadas Doc. Ext. Contraportadas Doc. Ext. Índice Doc. Ext. Instrumento de evaluación Doc. Ext. Cédula de evaluación del servicio a usuarios en el proceso de evaluación Doc. Ext. Formato de atención a usuarios Doc. Ext. Encuesta de satisfacción Doc. Ext. Solicitud Doc. Ext.
3.14	Evaluador	Elabora Ficha de Registro en el Sistema SAC, e integra al Expediente de acuerdo al Manual para la Operación del Sistema de Acreditación y Certificación.	Ficha de registro en el sistema SAC Doc. Ext.
3.15		Realiza la sesión de Plan de Evaluación, entrega Folleto de Derechos y Obligaciones y recibe	Plan de Evaluación Doc. Ext.  Acuse de Derechos y Obligaciones Doc. Ext.
3.16		Aplica el Instrumento de Evaluación de acuerdo al Estándar a evaluar.	


3.17		Realiza sumatoria del Instrumento de Evaluación y llena Cédula de Evaluación.	Cédula de evaluación Doc. Ext.
3.18		Brinda al candidato la retroalimentación con apoyo del Instrumento de Evaluación y le comunica el Juicio de competencia.	
3.19		Entrega al candidato copia de la Cédula de Evaluación.	
3.20		Aplica encuestas de Satisfacción correspondientes a Cédula de Evaluación del Servicio a Usuarios en el Proceso de Evaluación – Certificación, Formato de Atención a Usuarios y Encuesta de Satisfacción.	Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación
3.21		Integra Portafolio de Evidencias de acuerdo al Check List y entrega a la Sede de Evaluación y Certificación.	Check List Doc. Ext.
3.22	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Recibe y supervisa que el Portafolio contenga todos los elementos que debe integrar.	
		"Si el candidato es Competente"	
3.23		Envía portafolio a DIF Nacional y solicita certificado a través de oficio.	
		"Si el candidato no es Competente"	
3.24		Envía portafolio a DIF Nacional por medio de oficio.	Acuse de recibo de portafolio
3.25		Recibe Certificado de usuarios dictaminados como Competentes y verifica que los datos correspondan con los del candidato.	
		"Si los datos corresponden"	
3.26		Entrega al usuario el certificado y archiva copia con acuse de recibo.	
		"Si los datos no corresponden"	
3.27		Regresa a DIF Nacional y solicita por medio de Oficio la corrección de Certificado y continua en el paso 3.25.	Certificado Doc. Ext.
4.		ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS POR EL CAPACITADOR Y EVALUADOR.	
4.1	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Recibe encuestas de satisfacción aplicadas por los Capacitadores y/o Evaluadores: Cédula de Evaluación del Servicio a Usuarios en el Proceso de Evaluación – Certificación, Formato de Atención a Usuarios y Encuesta de Satisfacción.	Encuesta de Satisfacción del Proceso de Alineación



4.2	Verificador de Procesos de la Sede de Evaluación y Certificación	Captura resultados en el Concentrado de Encuestas de Satisfacción.	Concentrado de Encuestas de Satisfacción del proceso de Alineación 64-DRH-P07-F03  Concentrado de Encuestas de Satisfacción del proceso de Evaluación 64-DRH-P07-F04
4.3	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Analiza los resultados de las Encuestas.	Concentrado de Encuestas de Satisfacción del proceso de Alineación 64-DRH-P07-F03  Concentrado de Encuestas de Satisfacción del proceso de Evaluación 64-DRH-P07-F04
5.		RETROALIMENTACIÓN A EVALUADORES Y CAPACITADORES SOBRE SU DESEMPEÑO EN EL PROCESO DE ALINEACIÓN Y EVALUACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN.	
5.1	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Agenda e informa cita a Capacitadores.	
5.2		Brinda retroalimentación a los Capacitadores informando las mejores prácticas y los puntos a superar de acuerdo a las encuestas de satisfacción.	Concentrado de Encuestas de Satisfacción del proceso de Alineación 64-DRH-P07-F03
5.3		Agenda e informa cita a Evaluadores.	
5.4		Brinda retroalimentación a los Evaluadores informando las mejores prácticas y los puntos a superar de acuerdo a las encuestas de satisfacción.	Concentrado de Encuestas de Satisfacción del proceso de Evaluación 64-DRH-P07-F04
6.		ACTUALIZACIÓN DEL CATÁLOGO DE EVALUADORES Y CAPACITADORES.	
6.1	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Da de alta en el Catálogo a los Evaluadores y Capacitadores.	Catálogo de Evaluadores y Capacitadores 64-DRH-P07-F01
6.2	Verificador de Procesos de la Sede de Evaluación y Certificación	Mantiene actualizado el catálogo de evaluadores y capacitadores.	Catálogo de Evaluadores y Capacitadores 64-DRH-P07-F01
7.		SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS QUE SE RECIBAN EN LA ENTIDAD DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN.	
7.1	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Recibe quejas y sugerencias a través del formato de Atención a Quejas.	Formato quejas y sugerencias Doc. Ext.

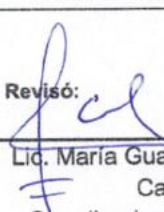
7.2	Verificador de Procesos de la Sede de Evaluación y Certificación	Atiende y da seguimiento a quejas y sugerencias según el Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y evaluación de Competencias.	
8.		INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES.	
8.1	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Elabora Informe Mensual de Actividades.	
8.2		Entrega Informes al Subdirector de Control Administrativo y de Personal a través de Oficio y turna copia al personal a su cargo, recaba firma de enterado.	Acuse de recibo de informe mensual
8.3	Subdirector de Control Administrativo y de Personal	Recibe, revisa, captura metas e integra Informe y turna.	
8.4	Director de Recursos Humanos	Recibe, revisa y turna para seguimiento de acuerdo a los procedimientos de Dirección General y Planeación y Finanzas.	
		"Una vez por año o cuando se integre personal al área de la Sede de Evaluación y Certificación"	
8.5	Coordinador de la Sede de Evaluación y Certificación	Da a conocer al personal, misión, visión, valores, manuales de organización, objetivos, funciones, facultades, metas y actividades para cumplirlas, indicadores, procedimientos y registros, así como las reglas de operación existentes; realiza los entrenamientos que se requieran y registra en Minuta.	Minuta 64-DGD-P01-F01
8.6		Verifica trimestralmente la ejecución del proceso para asegurar que el procedimiento cumpla con lo establecido.	
8.7		En caso de presentar desviaciones, realiza correcciones y registra en minuta.	Minuta 64-DGD-P01-F01
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

Elaboró:

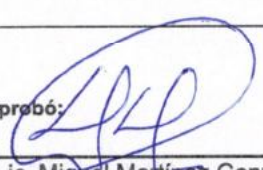
  
Lic. Ageda María Daniel Villegas

y  
Lic. Nora Lilia Cruz Barrera/  
Verificadoras de Procesos de la  
Sede de Evaluación

Revisó:

  
Lic. María Guadalupe Enríquez  
Cañedo/  
Coordinadora de la Sede de  
Evaluación

Aprobó:

  
Lic. Miguel Martínez González/  
Director de Recursos Humanos