

SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA

ACUERDO SO/III-10/9.02-S, mediante el cual el H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales aprueba cinco Estándares de Competencia (EC).

H. COMITE TECNICO DEL CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES

CONSTANCIA DE ACUERDO

En la Tercera Sesión Ordinaria de 2010, del H. Comité Técnico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, celebrada el veintiséis de agosto de 2010, se aprobó el siguiente:

ACUERDO SO/III-10/9.02-S

Con fundamento en los artículos 21, 22, 25, 26 y 27 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, y 8o. fracción III, del Estatuto Orgánico del CONOCER, este H. Comité Técnico aprueba los siguientes 5 Estándares de Competencia (EC):

1. Sistematización de operaciones financieras y de valores en las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.
 2. Captación del ahorro/inversión de socios/usuarios de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.
 3. Planificación del control de inventarios de productos.
 4. Aplicación de pruebas poligráficas.
 5. Verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes.
- Asimismo, se instruye al Director General Entidad para que proceda a su publicación en el D.O.F.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0090	Sistematización de operaciones financieras y de valores en las Instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que sistematizan las operaciones financieras y de valores en las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

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

El presente EC evalúa desde la realización de las operaciones de captación/colocación por conceptos establecidos en la reglamentación interna de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular; donde se evalúa la atención a los socios/usuarios que deseen depositar/retirar sus valores; continuando con la elaboración del corte de las operaciones financieras y de valores realizadas.

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

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:

Sector del Ahorro y Crédito Popular.

Fecha de aprobación por el
Comité Técnico del CONOCER:

26/08/2010

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Fecha de publicación en el D.O.F.:

Tiempo de Vigencia del Certificado de
competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:**Módulo/Grupo Ocupacional**

No hay referente

Ocupaciones asociadas:

No hay referente

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Cajeros de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**Sector:**

52 Servicios Financieros y de Seguros.

Subsector:

522 Instituciones de Intermediación Crediticia y Financiera no Bursátil.

Rama:

5223 Uniones de Crédito e Instituciones de Ahorro.

Subrama:

52232 Cajas de Ahorro Popular.

Clase:

522320 Cajas de Ahorro Popular.

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 de la EC:

- COMACREP, A.C.
- COFIREM, S.C. de R.L. de C.V.
- FESICS Servicios Integrales a Cajas Solidarias, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación de Cajas Populares ALIANZA, S.C. de R.L. de C.V.
- FMEAC, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Centro Sur, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Sistema Coopera, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Noreste, S.C.L.
- Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social, A.C.
- Federación Consejo Cooperativo, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo "Humanista Vasco de Quiroga", S.C. de R.L.
- Federación Desarrollo Solidario de Cooperativas, S.C. de R.L. de C.V.

Relación con otros estándares de competencia**Estándares equivalentes**

- No Aplica.

Estándares relacionados

- No Aplica.

Aspectos relevantes de la evaluación

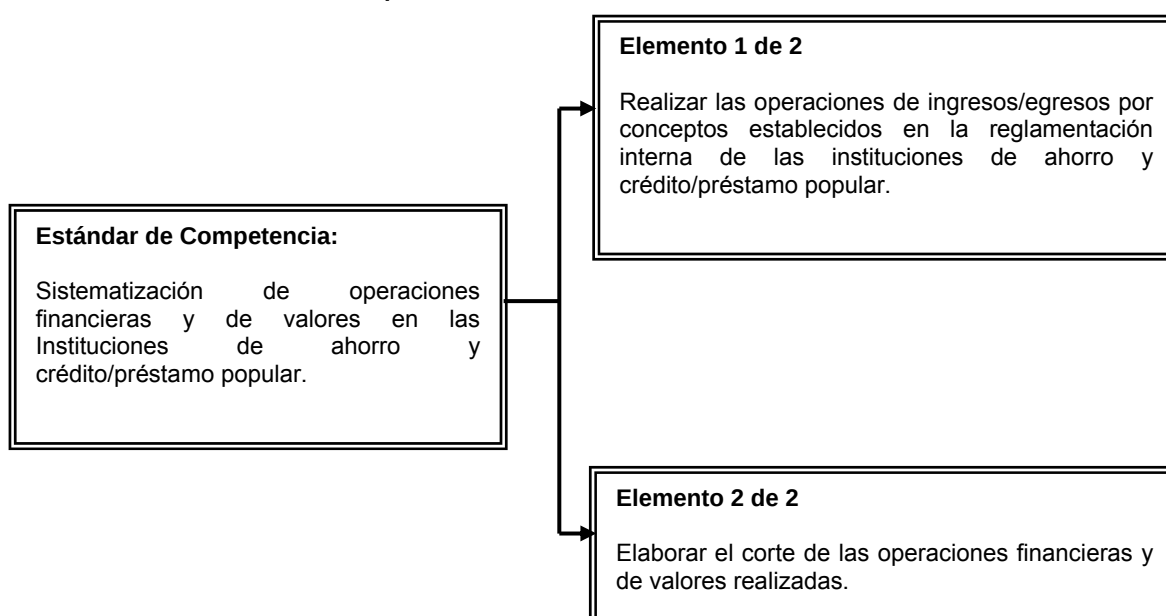
Detalles de la práctica	El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o de forma simulada. El candidato debe presentar sus evidencias de acuerdo a lo solicitado.
Apoyos	Se requiere a una persona que participe como candidato a evaluar, los formatos determinados por el CONOCER y el Prestador de Servicios para realizar el proceso de Evaluación de Competencia así como los requerimientos e insumos específicos de la función individual a evaluar.

Duración estimada de la evaluación

- 4 horas

Referencias de Información

- Normatividad vigente para las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

II.- Perfil del Estándar de Competencia**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

Referencia	Código	Título
1 de 2	E0387	Realizar las operaciones de ingresos/egresos por conceptos establecidos en la reglamentación interna de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Comprueba el monto del fondo de operación/dotación inicial con el que inicia su jornada de trabajo:
 - Antes de iniciar operaciones de registro y cobro;
 - Revisando que la cantidad de efectivo/cheque para iniciar operaciones, corresponda al fondo de operación/dotación inicial determinado por la institución de ahorro y crédito/préstamo popular para iniciar operaciones, y;
 - Registrando en el sistema de operación establecido por la institución la denominación de efectivo.

2. Capta ingresos/depósitos/pagos por concepto de los servicios de la institución, con base en la reglamentación interna:
 - Solicitándole información al socio/usuario sobre el tipo de movimiento que va a realizar;
 - Accesando a la cuenta del socio/usuario en el sistema de operación establecido por la institución;
 - Revisando la vigencia de la cuenta y el historial de los depósitos en el sistema de operación establecido por la institución;
 - Recibiendo del socio/usuario el cheque/efectivo;
 - Revisando las características de autenticidad del efectivo determinadas por el Banco de México;
 - Confirmando en el sistema de operación establecido por la institución, que la cantidad en efectivo/la registrada en el cheque, coincida con el movimiento;
 - Capturando el movimiento en el sistema de operación establecido por la institución;
 - Emitiendo el comprobante del movimiento realizado;
 - Firmando el comprobante del ingreso, y;
 - Entregando al socio/usuario el comprobante y en su caso el excedente de efectivo correspondiente de su depósito.
3. Explora las características de autenticidad del cheque de acuerdo a lo establecido por el Banco de México:
 - Revisando que el cheque contenga fecha de expedición, nombre del beneficiario, monto determinado con número y letra y nombre de la institución bancaria;
 - Examinando en el cheque el fondo de agua, la banda magnética y el número de cheque;
 - Verificando que el cheque esté vigente;
 - Revisando que el cheque no esté posfechado;
 - Inspeccionando que contenga las firmas autógrafas correspondientes;
 - Revisando que esté exento de la leyenda de "no negociable", y;
 - Comprobando que esté exento de la leyenda "para abono en cuenta del beneficiario"/tenga dos líneas transversales paralelas.
4. Opera los movimientos de egresos/retiros por concepto de los servicios de la institución, con base en la reglamentación interna:
 - Solicitando al socio/usuario su acreditación como tal /identificación oficial;
 - Preguntándole al socio/usuario información sobre el tipo de movimiento que va a realizar;
 - Accesando a la cuenta del socio/usuario;
 - Revisando la cantidad disponible de ahorros en la cuenta del socio/usuario, en el sistema de operación establecido por la institución;
 - Informando al socio/usuario sobre la factibilidad de su solicitud;
 - Capturando el movimiento en el sistema de operación establecido por la institución;
 - Emitiendo el comprobante del movimiento realizado;
 - Revisando que el comprobante del egreso tenga los datos del movimiento efectuado;
 - Preparando el efectivo/cheque con el que se le paga el monto solicitado;
 - Recabando las firmas de autorización del responsable en los cheques;
 - Solicitándole su firma al socio/usuario en el comprobante de egreso, y;
 - Entregando el comprobante al socio/usuario y el efectivo/cheque.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El comprobante del movimiento de ingresos/depósitos/pagos elaborado:
 - Incluye la fecha del movimiento realizado;
 - Señala la cantidad del movimiento efectuado;
 - Tiene la firma del responsable de efectuar el movimiento;
 - Está sin tachaduras, enmendaduras y sin corrector, y;
 - Contiene el sello/el medio de validación establecido por la institución.
2. El comprobante del movimiento de egresos/retiros elaborado:
 - Incluye la fecha del movimiento realizado;
 - Señala la cantidad del movimiento efectuado;
 - Tiene la firma del socio/usuario y del responsable;
 - Está sin tachaduras, sin enmendaduras y sin corrector y;
 - Contiene el sello/el medio de validación establecido por la institución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|--------------|
| 1. Cálculos financieros | Aplicación |
| <ul style="list-style-type: none">• Porcentajes.• Interés. | |
| 2. Características de autenticidad de los medios de pago. | Conocimiento |
| <ul style="list-style-type: none">• Billetes.• Cheques. | |
| 3. Comprobante de la transferencia de depósitos bancarios. | Conocimiento |
| 4. La escritura de los números para el llenado de cheques. | Conocimiento |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|----------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que da un trato cordial a los socios/usuarios cuando realizan las operaciones para depositar /o retirar sus valores. |
| 2. Limpieza: | La manera en que se presenta a su trabajo con una presentación pulcra. |
| 3. Orden: | La manera en que realiza las operaciones para captar ingresos/egresos de acuerdo a la prioridad/secuencia definida en los procedimientos por la institución de ahorro y crédito/préstamo popular. |
| 4. Tolerancia: | La manera en que explica al socio/usuario cuantas veces lo requiera sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste. |

GLOSARIO

1. Captar: Recibir el efectivo/cheques por conceptos establecidos en la reglamentación interna de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.
2. Características de autenticidad: Son los elementos de seguridad de los diferentes medios de pago.
3. Cheque: Es un título valor, en el que la persona titular de la cuenta o librador, que los da en pago, se compromete a ejercitar la obligación literal que en ellos se consigna. Es un medio de pago por el que se prescinde de la presencia del titular de la cuenta bancaria.
4. Egreso/Retiro: Disposición de billetes, monedas metálicas o cheques que retiran los socios/usuarios de la institución con el respectivo cargo en la cuenta única de los propios socios.
5. Factibilidad de la cuenta: Revisar toda la información de la cuenta para confirmar la realización del movimiento.
6. Fondo de operación/
dotación inicial: Refiere al dinero en efectivo que le asigna la institución de ahorro y crédito/préstamo popular al cajero para iniciar operaciones.
7. Ingreso/Depósito/Pago: Operación mediante la cual los socios/usuarios entregan billetes, monedas metálicas, y cheques a la institución para el respectivo abono en la cuenta que corresponda de los propios socios/usuarios.
8. Posfechado: Fecha posterior a la actual.

Referencia Código Título

2 de 2 E0388 Elaborar el corte de las operaciones financieras y de valores realizadas.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el arqueo de caja interno final:
 - Imprimiendo del sistema de operación establecido por la institución el corte de las operaciones financieras y de valores realizadas en el día;
 - Clasificando el efectivo por denominación y los cheques por banco;
 - Comparando la cantidad física del efectivo/cheques con la obtenida como resultado de los movimientos del día en el sistema de operación establecido por la institución, y;
 - Registrando en el sistema de operación establecido por la institución la denominación de efectivo que se entrega/deposita.
2. Resguarda el fondo de operación/dotación inicial:
 - Separando el efectivo correspondiente al fondo de operación/dotación inicial, y;
 - Registrando en el sistema de operación establecido por la institución la cantidad de efectivo por denominación.
3. Canaliza con el personal facultado por la institución de ahorro y crédito/préstamo popular, toda la documentación, excedentes de efectivo y fondo de operación/dotación inicial de los movimientos realizados dentro del turno correspondiente:
 - Entregando toda la documentación de los movimientos realizados durante la operación de la jornada al personal facultado por la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
 - Entregando el excedente de efectivo y el fondo de operación/dotación inicial al corte a la persona autorizada, y;
 - Recabando la firma de recibido del responsable del área.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de corte de las operaciones financieras y de valores realizadas en el día elaborado:

- Tiene fecha y hora de elaboración;
- Contiene turno, nombre y firma del cajero responsable;
- Indica la cantidad de cada denominación del efectivo y cheques, y;
- Está sin tachaduras, sin enmendaduras y sin corrector.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que presenta y entrega todos los documentos que integran el corte final libres de roturas y manchas.

GLOSARIO

1. Arqueo: Es el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo y cheques.
2. Corte del día: Es la cantidad total del efectivo/cheques resultante de los movimientos de ingresos y egresos registrados por el cajero durante su jornada de trabajo.
3. Excedente: Es la cantidad que sobra/es restante de efectivo/cheques.

ESTANDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0088	Captación del ahorro/inversión de socios/usuarios de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como promotores captando ahorro e inversión de los socios/usuarios en las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

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

El presente EC evalúa desde la planeación de la promoción, la afiliación de nuevos socios/usuarios y concluye con el ingreso del ahorro e inversión a las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular, contemplando la proyección de recursos económicos y planes de contingencia congruentes con el plan estratégico de promoción.

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

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:

Sector de Ahorro y Crédito Popular.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

26/08/2010

Fecha de publicación en el D.O.F.:

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:**Módulo/Grupo Ocupacional**

No hay referente

Ocupaciones asociadas:

No hay referente

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Promotor de productos y servicios de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**Sector:**

52 Servicios Financieros y de Seguros.

Subsector:

522 Instituciones de Intermediación Crediticia y Financiera no Bursátil.

Rama:

5223 Uniones de Crédito e Instituciones de Ahorro.

Subrama:

52232 Cajas de Ahorro Popular.

Clase:

522320 Cajas de Ahorro Popular.

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 de la EC:

- COMACREP, A.C.
- COFIREM, S.C. de R.L. de C.V.
- FESICS Servicios Integrales a Cajas Solidarias, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación de Cajas Populares ALIANZA, S.C. de R.L. de C.V.
- FMEAC, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Centro Sur, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Sistema Coopera, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Noreste, S.C.L.
- Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social, A.C.
- Federación Consejo Cooperativo, S.C. de R.L. de C.V.
- Federación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo "Humanista Vasco de Quiroga", S.C. de R.L.
- Federación Desarrollo Solidario de Cooperativas, S.C. de R.L. de C.V.

Relación con otros estándares de competencia**Estándares equivalentes**

- No aplica.

Estándares relacionados

- No aplica.

Aspectos relevantes de la evaluación

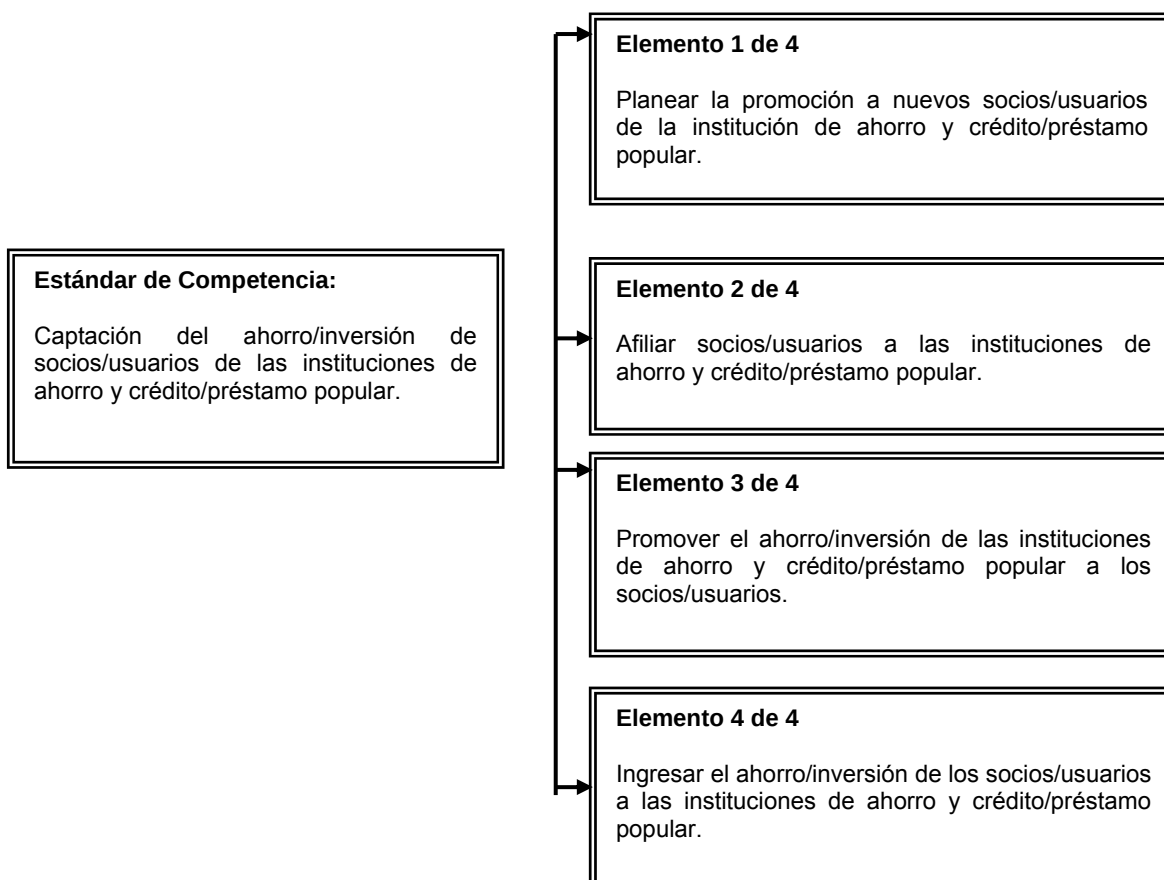
Detalles de la práctica	• El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en una situación real de trabajo o de forma simulada. El candidato debe presentar sus evidencias de acuerdo a lo solicitado.
Apoyos	• Se requiere a una persona que participe como candidato a evaluar, los formatos determinados por el CONOCER y el Prestador de Servicios para realizar el proceso de Evaluación de Competencia así como los requerimientos e insumos específicos de la función individual a evaluar.

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas

Referencias de Información

- Normatividad vigente para las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	EO381	Planear la promoción a nuevos socios/usuarios de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de promoción elaborado:
 - Contiene el periodo de vigencia del plan;
 - Especifica la fecha de inicio y la fecha del término del plan;
 - Contiene los objetivos y metas congruentes al plan estratégico de la institución;
 - Tiene definidas las actividades de campo para lograr los objetivos y metas establecidas en el plan;
 - Están definidas las actividades de oficina para lograr los objetivos y metas establecidas en el plan;
 - Establece las fechas en que se realizarán las actividades;
 - Son congruentes las fechas de las actividades con el periodo de vigencia del plan;
 - Tiene el nombre y firma del promotor;
 - Incluye la firma de autorización del jefe inmediato, y;
 - Es legible todo su contenido, sin tachaduras, sin enmendaduras y sin corrector.
2. La proyección de recursos elaborada:
 - Corresponde con las actividades descritas en el plan de promoción;
 - Contiene las cantidades de dinero necesarios para realizar las actividades de promoción planeadas;
 - Describe los materiales necesarios para realizar el plan de promoción, y;
 - Enlista los recursos humanos necesarios para el desarrollo de las actividades descritas en el plan de promoción.
3. La lista de prospectos integrada:
 - Especifica el tipo de prospecto grupo/individuo;
 - Contiene nombre, domicilio y teléfonos del prospecto;
 - Especifica la fecha de contacto con el prospecto;
 - Contiene la fecha de elaboración;
 - Tiene la firma del promotor, e;
 - Incluye la firma de autorización del jefe inmediato.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que los documentos generados son entregados sin tachaduras, sin enmendaduras y sin corrector.
2. Orden: La manera en que archiva de acuerdo con los lineamientos establecidos por la institución, los documentos del plan de promoción y los localiza rápidamente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. Políticas de ingreso de los socios/usuarios a la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

Comprensión

Referencia	Código	Título
2 de 4	EO382	Afiliar socios/usuarios a las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta a un grupo de prospectos las ventajas de ser socio/usuario de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular:
 - Explicándole la finalidad al inicio de la plática, y;
 - Exponiéndole el impacto social de las institución de ahorro y crédito/préstamo popular y las ventajas de su afiliación.
2. Presenta los productos y servicios que brinda la institución de ahorro y crédito/préstamo popular:
 - Mencionándole las ventajas de cada producto y servicio que ofrece la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
 - Explicándole a los prospectos los materiales de apoyo entregados;
 - Preguntado a cada uno de los integrantes sobre las necesidades de ahorro, inversión/crédito/préstamo de los prospectos;
 - Aclarando/resolviendo las dudas sobre el servicio que ofrecen las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular que tengan los prospectos;
 - Brindando a los prospectos las alternativas de los productos/servicios de ahorro y crédito/préstamo popular de acuerdo a sus necesidades;
 - Solicitando a los interesados información complementaria sobre sus datos personales, producto/servicio de interés, y;
 - Acordando con los interesados una fecha de seguimiento a su trámite de ingreso como socio/usuario.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente de admisión del socio/usuario integrado:
 - Contiene la solicitud de admisión elaborada de acuerdo a lo establecido por la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
 - Contiene copia legible del acta de nacimiento y credencial de elector vigente del socio/usuario integrado y CURP;
 - Corresponde con los datos de la credencial de elector y con el acta de nacimiento del socio/usuario integrado;
 - Tiene los datos de la CURP correspondientes con el acta de nacimiento del socio/usuario integrado;
 - Incluye el comprobante de domicilio reciente del socio/usuario integrado, y;
 - Tiene el registro de su aportación social a la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

1. Las técnicas de ventas.

Comprensión

- Labor de convencimiento.
- Manejo de objeciones.
- Asertividad.

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial a los prospectos durante el trámite de su afiliación a las instituciones de ahorro.
2. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de solución para ahorrar/invertir en las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.
3. Limpieza: La manera en que entrega el material de promoción en buen estado y tiene una presentación pulcra.
4. Orden: La manera en que realiza las actividades de acuerdo a la prioridad/secuencia definida en los procedimientos establecidos en la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.
5. Perseverancia: La manera en que responde ante las objeciones de un prospecto, proponiendo alternativas para lograr su afiliación.
6. Tolerancia: La manera en que explica cuantas veces lo requiera el prospecto, sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación al interactuar con éste.

GLOSARIO

1. Aportación social: Es el efectivo que aporta inicialmente el socio/usuario a una institución de ahorro y crédito/préstamo popular.
2. Socio: Persona física/moral que utiliza los servicios financieros de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular que participa del capital social de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.
3. Usuario: Persona física/moral que utiliza los servicios financieros de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular sin participar del capital social de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

Referencia Código Título

3 de 4 E0383 Promover el ahorro/inversión de las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular a los socios/usuarios.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica los beneficios del ahorro/inversión:
 - Mencionando al socio/usuario los productos de captación de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
 - Explicando al socio/usuario las características de los productos de captación de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
 - Comentando al socio/usuario los beneficios de los productos de captación de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
 - Aclarando y resolviendo dudas que le surjan al socio/usuario sobre los productos de captación ofertados por la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
 - Ofreciendo alternativas al socio/usuario de los productos de captación de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular, y;
 - Entregando los materiales de apoyo de acuerdo a las necesidades de los socios/usuarios.
2. Determina los servicios de ahorro que cubran las necesidades del socio/usuario con base a la capacidad de ahorro:
 - Solicitando al socio/usuario datos sobre sus ingresos mensuales;
 - Preguntando al socio/usuario el monto mensual de egresos;
 - Consultado al socio/usuario el monto mensual para cubrir sus créditos/préstamos actuales;
 - Calculando su capacidad de ahorro/inversión del socio/usuario, y;
 - Ofreciendo un portafolio de ahorro/inversión con base en los productos vigentes de la institución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Análisis financiero básico.

Aplicación

- Tipo de Interés.
- Rendimientos.
- Periodos de inversión.

2. Concepto de campaña de promoción.

Conocimiento

GLOSARIO

1. Capacidad de ahorro:

Excedente resultante del ingreso que percibe la persona físico moral que destina para el incremento en su patrimonio y que decide depositarlo de manera sistemática.

2. Portafolio de ahorro/inversión:

Es el conjunto de opciones de ahorro e inversión en los cuales se invierte, a modo de equilibrar el riesgo.

Referencia

Código

Título

4 de 4

E0384

Ingresar el ahorro/inversión de los socios/usuarios a las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular.

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente de ahorro integrado:

- Contiene el comprobante del ahorro del socio/usuario;
- Señala al beneficiario de la cuenta de ahorro, e;
- Incluye un convenio de ahorro entre el socio/usuario y la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

2. El contrato de inversión establecido con el socio/usuario elaborado:

- Tiene el nombre y firma del socio/usuario;
- Señala la fecha de expedición;
- Indica la fecha de término de vencimiento del periodo;
- Incluye la tasa de Interés vigente de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
- Especifica las condiciones de la reinversión en la institución de ahorro y crédito/préstamo popular;
- Contiene nombre de los beneficiarios del socio/usuario;
- Indica el nombre y firma de quien lo elaboró/el sello correspondiente, y;
- Contiene el nombre y firma de quien lo autorizó.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Procedimiento para el ahorro y la inversión de la institución de ahorro y crédito/préstamo popular.

Comprensión

- Requisitos del convenio de ahorro.
- Requisitos del contrato de inversión.

ESTANDAR DE COMPETENCIA**I.- Datos Generales****Código: Título:**

EC0089 Planificación del control de inventarios de productos

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la planificación y el diseño de programas de control de inventario de almacenes.

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.

El Estándar de Competencia contempla dos funciones elementales, las cuales establecen el "saber hacer" de las personas que desarrollan el programa de toma de inventarios y el diseño de métodos de conteo, lo cual en su conjunto cubre las competencias necesarias y suficientes que una persona requiere para mantenerse en el mercado laboral del sector.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Logística y la Cadena de Suministros en México

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

26/08/2010

Fecha de publicación en el D.O.F:**Periodo de revisión/actualización del EC:**

5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:**Módulo/Grupo Ocupacional:**

Empleados de Control de Almacén e Inventarios

Empleados Administrativos de Producción

Ocupaciones asociadas:

Almacenista, Bodeguero, Cubicador Madera, Empleado de Registro de Existencias, Empleado de Suministros, Jefe de Almacén.

Empleado de Cálculo de Materiales, Empleado de Planificación de Producción, Empleado de Servicios de Control de Peso, Programador de Producción.

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Contador de inventario

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**Sector:**

48-49 Transportes, correos y almacenamiento

Subsector:

493 Servicios de almacenamiento

Rama:

4931 Servicios de almacenamiento

Subrama:

49311 Almacenes generales de depósito y otros servicios de almacenamiento general sin instalaciones Especializadas

49312 Almacenamiento con refrigeración

49313 Almacenamiento de productos agropecuarios que no requieren refrigeración

49319 Otros servicios de almacenamiento con instalaciones especializadas

Clase:

493111 Almacenes generales de depósito, MEX.

493119 Otros servicios de almacenamiento general sin instalaciones especializadas, MEX.

493120 Almacenamiento con refrigeración, CAN., EE.UU

493130 Almacenamiento de productos agropecuarios que no requieren refrigeración

493190 Otros servicios de almacenamiento con instalaciones especializadas.

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

- Universidad Anáhuac, Puebla
- DHL Exel Supply Chain México
- Jugomex, S.A. de C.V.
- Ryder Capital, S. de R.L. de C.V.
- Net Logistik, S.A de C.V.
- Asociación Mexicana del Transporte Intermodal, A.C. (AMTI)
- TSOL, Soluciones en Tecnología y Logística.
- SEGLO GROUP, S.A. de C.V.

Estándares relacionados

- NUCOM004.01 Almacenamiento de mercancías en establecimientos.

Aspectos relevantes de la evaluación

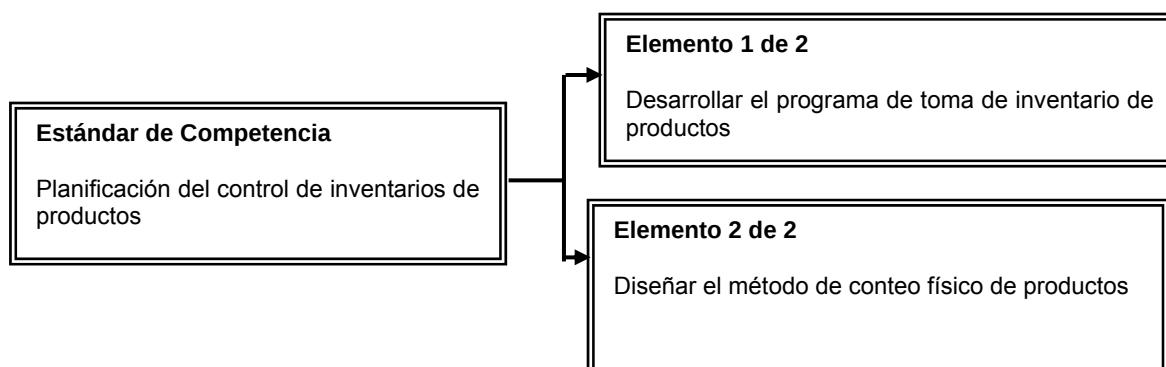
Detalles de la práctica	•
Apoyos	•

Duración estimada de la evaluación

-

Referencias de Información

-

II.- Perfil del Estándar de Competencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**Referencia Código Título**

1 de 2 E0385 Desarrollar el programa de toma de inventario de productos

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El programa de toma de inventario de productos elaborado:
 - Incluye la vigencia del programa
 - Presenta los códigos de identificación, unidades de medida requerida, las localidades de conteo y las fechas de ejecución.
2. El sustento del programa de toma de inventario de productos elaborado:
 - Está priorizado por los criterios de ABC/Valor de inventario/Número de movimientos/Categorías/Localidades
 - Está basado en resultados de veracidad de conteos anteriores/eventos/diferencias de inventario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|------------|
| 1. Criterios de priorización por el Método de ABC. | Aplicación |
| 2. Criterios de priorización por el Método de Valor de Inventario. | Aplicación |
| 3. Criterios de priorización por el Método de Número de Movimientos. | Aplicación |
| 4. Criterios de priorización por Categorías. | Aplicación |
| 5. Criterios de priorización por Localidades. | Aplicación |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Orden: | La manera en que presenta la información del programa de toma de inventario de productos a ejecutar es legible y secuenciada. |
| 2. Responsabilidad: | La manera en que se presenta en tiempo y forma el programa de toma de inventario de productos a su cliente interno. |

GLOSARIO

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. Cliente interno: | Se le llama a la entidad dentro de la organización que requiere el programa de toma de inventario para su ejecución. |
| 2. Código de identificación: | Se dice de la clave alfanumérica para reconocer un producto y diferenciarlo de los demás. Incluye la información definida por la organización, por ejemplo, SKU, Número de Parte, Código Genérico, etc. |
| 3. Diferencias de inventario: | Se refiere a la inconsistencia entre el resultado obtenido de la toma de inventario y el inventario teórico en los registros oficiales de la organización. Dicha inconsistencia suele expresarse como positiva o negativa; a favor o en contra; sobrante o faltante. |
| 4. Eventos: | Se dice del requerimiento del cliente externo o interno, así como siniestros o robos. |
| 5. Localidades de conteo: | Se refiere al lugar físico donde se almacena(n) producto(s), es plenamente identificable y obedece a una nomenclatura establecida por la organización. Por ejemplo, Bin, Ubicación, Zona, Nave, Almacén, etc. |
| 6. Toma de inventario: | Consiste en verificar físicamente los productos, a una fecha determinada, con el fin de asegurar su existencia real. La toma del inventario puede considerar, además de la comprobación de la presencia física, su estado de conservación y condiciones de utilización y de seguridad. |

Referencia	Código	Título
------------	--------	--------

2 de 2	E0386	Diseñar el método de conteo físico de productos
--------	-------	---

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El método de conteo físico de productos diseñado:
 - Establece el conteo de productos con base en las formas ciego/avisado;
 - Incluye tolerancias que inician acciones de verificación/corrección;
 - Determina acciones de verificación/corrección de acuerdo con los procedimientos de recuento/conciliación;
 - Contiene los formatos de registro de los conteos físicos de productos;
 - Especifica las unidades de medida de los productos a contar;
 - Menciona las técnicas de conteo a utilizar ya sea Pared a Pared/Conteo Cíclico/Específico/Muestral;
 - Detalla las acciones requeridas previas, durante y posteriores para la ejecución de los tipos de conteo;
 - Define la periodicidad de conteo de cada producto/grupo de productos;
 - Precisa la cantidad de recursos humanos, materiales y técnicos requerida para ejecutar el programa de toma de inventario; y,
 - Considera los objetivos de exactitud de conteos físicos y sus formas de medición.
2. El sustento del método de conteo físico de productos diseñado:
 - Contiene la determinación de las tolerancias basadas en resultados de veracidad de conteos anteriores/eventos/diferencias de inventario;
 - Incluye la definición de las acciones de verificación/corrección/reconteo/conciliación, basadas en resultados de veracidad de conteos anteriores/eventos/diferencias de inventario;
 - Fundamenta la técnica de conteo seleccionada con base en los resultados de veracidad de conteos anteriores/eventos/diferencias de inventario;
 - Define la determinación de las acciones previas, durante y posteriores de la ejecución de los tipos de conteo basada en resultados de veracidad de conteos anteriores/eventos/diferencias de inventario;
 - Establece la definición de la periodicidad de conteo para cada producto/grupo de productos basada en resultados de veracidad de conteos anteriores/eventos/diferencias de inventario;
 - Determina los objetivos de exactitud de conteos físicos y sus formas de medición basados en resultados de veracidad de conteos anteriores/eventos/diferencias de inventario;
 - Presenta el diseño del formato de conteo de productos ciego/avisado al menos con los siguientes campos códigos de identificación, unidades de medida requerida, las localidades de conteo y fecha; y,
 - Muestra el cálculo de recursos Humanos, Materiales y Técnicos con base en capacidades y necesidades de conteo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|-------------------------------------|-------------|
| 1. Técnica de Conteo Pared a Pared. | Comprensión |
| 2. Técnica de Conteo Cíclico. | Comprensión |
| 3. Técnica de Conteo Específico. | Comprensión |
| 4. Técnica de Conteo Muestral. | Comprensión |
| 5. Forma de Conteo Ciego. | Comprensión |
| 6. Forma de Conteo Avisado. | Comprensión |

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que presenta la información del método de conteo físico de los productos en la secuencia indicada en el método de conteo.
2. Responsabilidad: La manera en que se presenta en tiempo y forma el método de conteo físico de productos a su cliente interno.

GLOSARIO

1. Conciliación de inventario: Se dice al proceso que permite encontrar las causas raíz de la diferencia de inventarios y que ejecuta las acciones correctivas (ajuste de inventario, relocalización de inventario o movimiento en sistema, etc.) para eliminar las diferencias de inventario, considerando las políticas contables de la organización.
2. Grupo de productos: Se refiere a la clasificación de productos de acuerdo a características definidas por la organización. Se expresa comúnmente como Familia de Productos, Línea de Productos, etc.
3. Recuento: Se le llama a la acción utilizada en las diferentes técnicas de conteo, para validar el resultado de conteos anteriores. Dicha acción es utilizada cuando existe diferencia de inventario.

ESTANDAR DE COMPETENCIA**I.- Datos Generales****Código: Título:**

EC0087 Aplicación de pruebas poligráficas

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que aplican pruebas de confiabilidad mediante el uso de polígrafo.

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

El presente documento es un instrumento que sirve como guía para medir y calificar la aplicación de evaluaciones poligráficas, buscando respetar los estándares internacionales de aplicación de pruebas poligráficas.

Asimismo, contempla los pasos a seguir durante una evaluación poligráfica, garantizando un resultado confiable.

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

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Sector Seguridad Privada

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

26/08/2010

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Fecha de publicación en el D.O.F:**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**

Sin vigencia

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:**Módulo/Grupo Ocupacional**

Ninguno

Ocupaciones asociadas:

Ninguno

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Especialistas en aplicación de pruebas poligráficas.

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:

5411 Servicios legales.

Subrama:

54119 Servicios de apoyo para efectuar trámites legales.

Clase:

541190 Servicios de apoyo para efectuar trámites legales.

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

- Asociación Mexicana de Poligrafistas A.C.
- Asociación Nacional de Poligrafistas de México A.C.
- Evaluación Confiable S.A. de C.V.
- Grupo Corporativo Diamante S.A. de C.V.
- Seguridad y Calidad, Seguridad Privada S.A. de C.V.
- Sistema Opalo S.A. de C.V.

Relación con otros estándares de competencia**Estándares equivalentes**

- Ninguno Publicado

Estándares relacionados

- Ninguno Publicado

Aspectos relevantes de la evaluación

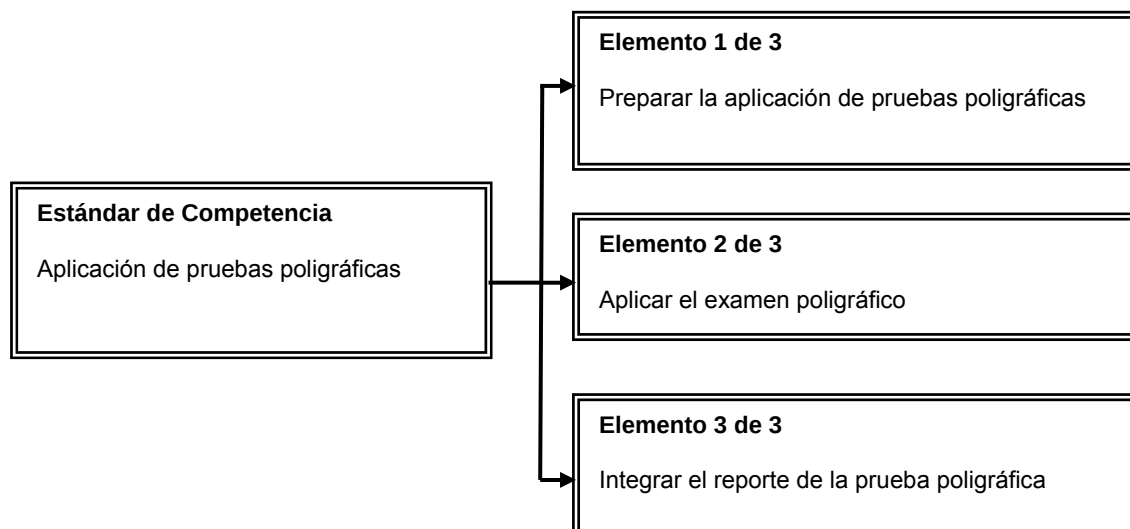
Detalles de la práctica	El Estándar de Competencia puede ser evaluado a partir de situaciones de simulación, recuerde que todas las evidencias solicitadas deberán ser mostradas por el candidato
Apoyos	• Equipo poligráfico; • Reporte de antecedentes personales del evaluado; • Solicitud del servicio de aplicación de pruebas poligráficas; • Confirmación del servicio de la prueba poligráfica; • Carta de aceptación de la prueba poligráfica; • Lugar de aplicación libre de perturbadores; • Prueba toxicológica Marihuana, Cocaína, Opiáceos; • Batería de pruebas psicométricas Human Side Valores, 16 PF y MMPI-2.

Duración estimada de la evaluación

- 2 Hrs.

Referencias de Información

- Asociación Americana de Poligrafistas
- Mitos y Realidades del Polígrafo (INACIPE)
- www.amponline.com.mx

II.- Perfil del Estándar de Competencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**Referencia Código Título**

1 de 3 EO378 Preparar la aplicación de pruebas poligráficas

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Expone al evaluado las características de la prueba poligráfica:

- Explicándole el motivo de la aplicación de la prueba poligráfica;
- Explicándole el llenado del reporte de antecedentes personales del evaluado;
- Definiéndole que es el polígrafo;
- Explicándole el funcionamiento del polígrafo, y;
- Aclarándole que la prueba poligráfica es de carácter voluntario.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La solicitud del servicio de aplicación de pruebas poligráficas elaborada:

- Define el tipo de prueba poligráfica a aplicar;
- Describe las condiciones del lugar para la aplicación de la prueba poligráfica;
- Contiene la propuesta de fecha, hora y lugar de aplicación de la prueba poligráfica;
- Contiene la ficha de identificación del evaluado, e;
- Incluye los datos de la persona que elabora la solicitud de la prueba poligráfica y la fecha de elaboración.

2. La confirmación del servicio de la prueba poligráfica elaborada:

- Contiene la confirmación del lugar, hora y fecha de aplicación de la prueba poligráfica;
- Describe las condiciones en que el evaluado se presentará a la prueba poligráfica, y;
- Contiene la aceptación de la cita por parte del cliente, para la aplicación de la prueba poligráfica.

3. El reporte de antecedentes del evaluado elaborado:

- Contiene los datos generales del evaluado, la información médico-psicológica del evaluado, la información de sus antecedentes laborales y la información de antecedentes toxicológicos, y;
- Contiene la fecha de elaboración y la firma del evaluado.

4. La carta de aceptación de la prueba poligráfica elaborada:

- Incluye la fecha, el nombre y la firma del evaluado;
- Expresa la declaración de aceptación de la prueba poligráfica del evaluado;
- Enuncia los derechos del evaluado en términos de confidencialidad y voluntariedad, y;
- Menciona el equipo y accesorios a utilizar durante la prueba poligráfica.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Conocimiento de los estándares internacionales para la aplicación de pruebas poligráficas. | Conocimiento |
|---|--------------|

GLOSARIO

- | | |
|--|---|
| 1. Antecedente informativo del evaluado: | Se refiere a la información del caso en relación con el evaluado. |
| 2. Condiciones del evaluado: | Son el conjunto de factores ya sean físicos, de lenguaje, emocionales, intelectuales entre otros, a procurar para garantizar la adecuada aplicación de la prueba poligráfica. |
| 3. Condiciones del lugar de aplicación: | Se refiere a las características del lugar de la aplicación de la prueba poligráfica. |
| 4. Datos Generales: | Se refiere a los datos personales del evaluado tales como nombre, edad, dirección, entre otros. |
| 5. Ficha de Identificación del Evaluado: | Apartado de la solicitud de la prueba poligráfica que contiene Nombre, Edad, Empresa y datos de la identificación oficial del evaluado. |
| 6. Información Médico-Psicológica: | Son las condiciones de salud y psicológicas del evaluado. |

Referencia	Código	Título
-------------------	---------------	---------------

2 de 3	EO379	Aplicar el examen poligráfico
--------	-------	-------------------------------

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el lugar de la prueba poligráfica:
 - Antes de la aplicación de la prueba poligráfica;
 - Comprobando la viabilidad del lugar de aplicación de la prueba poligráfica de acuerdo con la solicitud de servicio de evaluación poligráfica, y;
 - Aislando de distractores el lugar de aplicación de la prueba poligráfica.
2. Prepara el equipo para la aplicación de la prueba poligráfica:
 - Verificando el funcionamiento del equipo poligráfico, mediante la activación de los sensores y sus registros;
 - Ajustando la sensibilidad de los sensores de acuerdo con las respuestas fisiológicas del evaluado, e;
 - Ingresando al equipo poligráfico las preguntas objeto del examen de acuerdo con sus características.

3. Realiza la entrevista al evaluado:
 - Registrando las reacciones corporales del evaluado ante preguntas de verdad conocida;
 - Explicando al evaluado que el resultado de la prueba poligráfica depende exclusivamente de la veracidad con la que él se conduzca durante la prueba;
 - Obteniendo la información objetivo de la prueba poligráfica, mediante las preguntas del cuestionario de entrevista de la prueba poligráfica;
 - Colocando los sensores del equipo poligráfico al evaluado de acuerdo con las zonas anatómicas de medición;
 - Explicando al evaluado las preguntas de la prueba poligráfica, y;
 - Comprobando con el evaluado la total comprensión de las preguntas.
4. Explica al evaluado las condiciones que debe mantener durante el proceso de aplicación de la prueba:
 - Informando al evaluado que las respuestas a las preguntas deben limitarse a “sí” y “no”;
 - Instruyendo al evaluado sobre las condiciones que debe mantener durante la aplicación de la prueba poligráfica;
 - Verificando con el evaluado la comprensión de las instrucciones para la aplicación de la prueba poligráfica, y;
 - Explicando al evaluado que la prueba poligráfica iniciará cuando él esté preparado.
5. Ejecuta la prueba poligráfica:
 - Avisando al evaluado el momento en el que inicia cada toma de gráficas;
 - Corriendo mínimo tres veces los gráficos de la prueba poligráfica;
 - Avisando al evaluado el momento en que finaliza cada toma de gráfica, y;
 - Comunicando al evaluado cuando concluye con la prueba poligráfica

ACTITUDES/HABITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en que se conduce con trato digno hacia el evaluado durante la aplicación de la prueba poligráfica.

GLOSARIO

1. Distractores: Se refiere a ruidos, aspectos decorativos, entre otros, que afecten la atención del evaluado durante la prueba poligráfica.
2. Lenguaje Corporal: Es la forma en la que un individuo puede comunicarse de manera no verbal e involuntaria.
3. Preguntas de Verdad Conocida: Se refiere a solicitar al evaluado que relate vivencias propias, con el objeto de conocer su lenguaje corporal cuando refiere hechos y/o vivencias reales.

Referencia	Código	Título
------------	--------	--------

3 de 3	EO380	Integrar el reporte de la prueba poligráfica
--------	-------	--

CRITERIOS DE EVALUACION

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de calificación de la gráfica elaborada:
 - Contiene el método de calificación de las gráficas de la prueba poligráfica aplicada;
 - Incluye la calificación de cada pregunta realizada al evaluado durante la aplicación de la prueba poligráfica;
 - Contiene el resultado total de las preguntas realizadas durante la aplicación de la prueba poligráfica, e;
 - Incluye el nombre del candidato, nombre del poligrafista, fecha de aplicación de la prueba poligráfica y lugar de aplicación de la prueba poligráfica.
2. El reporte de reacciones detectadas durante la prueba poligráfica:
 - Contiene la explicación del resultado de las preguntas aplicadas al evaluado;
 - Incluye la modificación a las preguntas aplicadas durante la prueba poligráfica;
 - Contiene la justificación de la modificación de preguntas, en caso de que se presente una admisión en la prueba poligráfica, y;
 - Describe observaciones generales del poligrafista sobre perturbadores de la prueba poligráfica en caso de presentarse.
3. El dictamen de la prueba poligráfica elaborado:
 - Contiene el resultado de la preparación de la prueba poligráfica;
 - Incluye la metodología utilizada para la aplicación de la prueba poligráfica;
 - Incluye la justificación de la metodología utilizada para la aplicación de la prueba poligráfica;
 - Enlista las preguntas relevantes aplicadas durante la prueba poligráfica;
 - Contiene observaciones del poligrafista y conclusiones de la prueba poligráfica aplicada por parte del poligrafista;
 - Incluye la firma del poligrafista/responsable de la prueba poligráfica, y;
 - Contiene los entregables de la prueba poligráfica acordados entre el cliente de la prueba poligráfica y el poligrafista.
4. La hoja de comentarios requisitada:
 - Contiene las observaciones del evaluado respecto a la evaluación poligráfica realizada, y;
 - Contiene fecha, nombre y firma del evaluado.

GLOSARIO

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Perturbadores: | Se refiere a todas las situaciones no previstas que influyen directamente en la aplicación de la prueba poligráfica. |
| 2. Entregables | Se refiere a los documentos correspondientes a la aplicación de la prueba poligráfica. tales como: Carta de aceptación de la prueba, justificantes médicos, el dictamen de la prueba poligráfica, entre otros. |
| 3. Preguntas relevantes | Se refiere a las preguntas que se califican para determinar el nivel de veracidad del evaluado durante la prueba poligráfica. |

ESTANDAR DE COMPETENCIA**I.- Datos Generales**

Código: **Título:** Verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes.

EC0091

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.

Comité 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:

26/08/2010

Fecha de publicación en el D.O.F:

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

Módulo Ocupacional**Ocupaciones:**

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

Verificador Externo

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SIAN):

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 en científica y técnica

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

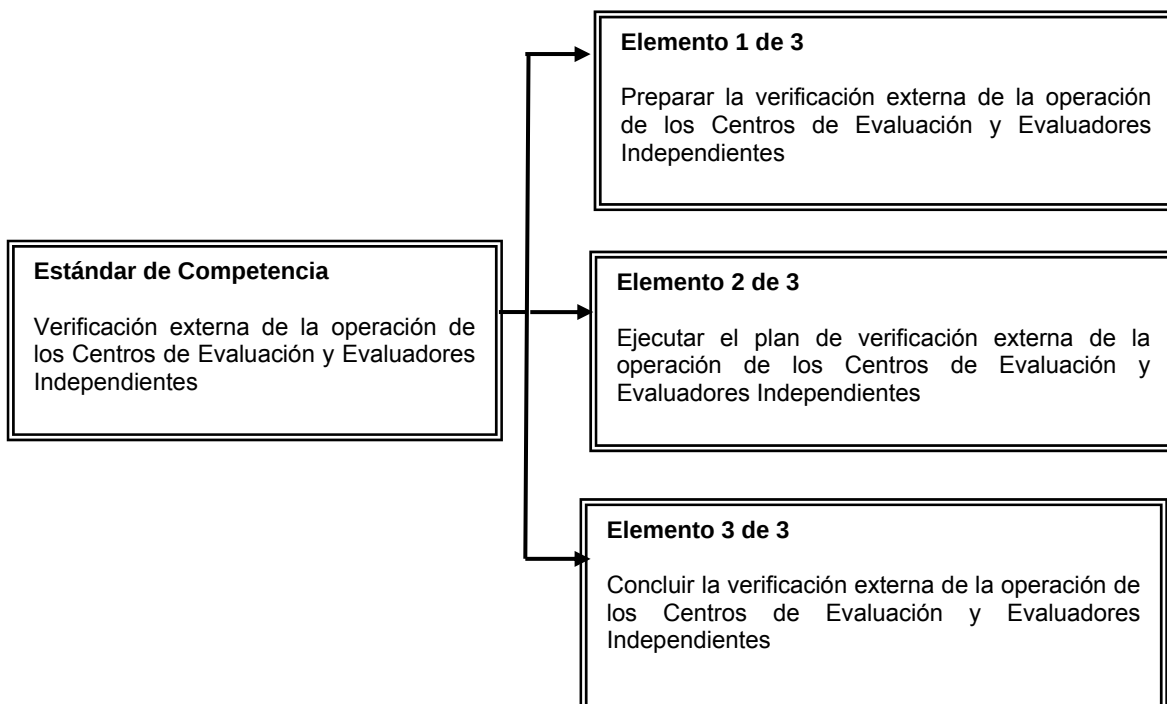
- Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

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 la verificación externa.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	EO389	Preparar la verificación externa de la Operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

CRITERIOS DE EVALUACION

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/HABITOS/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 Auditorías 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	EO390	Ejecutar el plan de verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes

CRITERIOS DE EVALUACION

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 EVALUACION

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 concluyó 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

María de Lourdes Tapia Carlín, Coordinadora de Organos Desconcentrados y del Sector Paraestatal y Secretaria de Actas del Comité Técnico del CONOCER, con fundamento en las Cláusulas Décima, penúltimo párrafo y Décima segunda, último párrafo, del Contrato Constitutivo del CONOCER, doy constancia de que el presente Acuerdo SO/III-10/9.02-S, es fiel de lo desahogado y aprobado en la Tercera Sesión Ordinaria de 2010, del H. Comité Técnico del CONOCER. Se expide a los veintiséis días del mes de agosto de dos mil diez, para los efectos a que haya lugar.- Rúbrica.