



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento



**Gobierno
FEDERAL**

SEP


MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA EXCELENCIA EN LA OPERACIÓN PARA ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

**DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE CERTIFICACIÓN
ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
C-AECE-MU-04
MARZO 2010**

Aprobado Mediante Acuerdo COMERI/2ª SE/03/2010, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su Segunda Sesión Extraordinaria, Celebrada el 22 de Marzo del 2010

ÍNDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN	1
2. PROPÓSITO	1
3. ALCANCE	1
4. POLÍTICAS	1
5. REGISTROS	2
6. DIAGRAMA DE FLUJO.	3
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
9. REGISTROS	9
10. GLOSARIO	9
11. ANEXOS	11
12. CONTROL DE CAMBIOS.	12
13. TRANSITORIOS	12

 conocer <small>conocimiento • competitividad • crecimiento</small>	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 1 de 12

1. Introducción

El Manual para el Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias es el documento que establece el procedimiento de aseguramiento de la excelencia en la operación de la Entidad de Certificación y Evaluación y los procesos entre sus Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes.

2. Propósito

Establecer los lineamientos relativos al aseguramiento de la operación de los procesos de capacitación-evaluación – certificación, en las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, Centros de Evaluación (CE) y Evaluadores Independientes (EI).


3. Alcance

El presente Manual aplica para:

- Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias;
- Centros de Evaluación, y;
- Evaluadores Independientes

4. Políticas

- 4.1. Las ECE, deben asegurar la operación y el servicio a los usuarios, la transparencia, imparcialidad y objetividad del proceso de evaluación - certificación.
- 4.2. Las ECE, deben asegurar que los procesos de evaluación de la competencia que llevan a cabo las mismas, los CE y el EI, cumplan con los Manuales de Diagnóstico, de Evaluación de Competencia y Verificación Interna, de Atención a Usuarios Organismos Certificados, vigentes y establecidos por el CONOCER.
- 4.3. El aseguramiento de la operación debe realizarse con un enfoque al usuario, garantizando que el procedimiento de capacitación - evaluación – certificación de competencia sea consistente, equitativo, imparcial y objetivo.
- 4.4. El aseguramiento de la operación y servicio a usuarios de los procesos de evaluación – certificación debe asegurar la transparencia, valides, confiabilidad y certidumbre.
- 4.5. La ECE, debe verificar la excelencia en los procesos de capacitación - evaluación – certificación de manera presencial–documental, tanto a ello como a sus CE y/o EI.
- 4.6. La verificación de la excelencia en la operación debe ser realizada por personal certificado y autorizado por la ECE y registrado ante el CONOCER.
- 4.7. La ECE, debe implementar procesos de capacitación, evaluación y certificación en las funciones de evaluación de competencia y verificación interna, verificación externa y verificación de la excelencia en la operación, teniendo como base para ello, la normatividad, guías técnicas y manuales que con tal fin emita el CONOCER.

 conocer <small>conocimiento • competitividad • crecimiento</small>	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 2 de 12

- 4.8. La ECE, debe asegurar que las personas responsables de realizar la evaluación de competencia y verificación interna estén certificadas en el estándar de competencia de evaluación de competencia y verificación interna, así como en el estándar de competencia de la función a evaluar y estén autorizadas y registradas por el CONOCER.
- 4.9. La ECE, debe asegurar que las personas responsables de realizar la verificación de la excelencia en la operación están certificadas en el estándar de competencia de evaluación de competencia y verificación interna, así como en el estándar de competencia de verificación de la excelencia en la operación y estén autorizadas y registradas por el CONOCER.
- 4.10. La ECE, debe asegurar que las personas responsables de realizar la verificación de la excelencia en la operación no se encuentren registrado con algún CE o como EI y no realizan procesos de evaluación de competencias.
- 4.11. Los CE y/o EI, deben colaborar con la ECE en los procesos de verificación externa que se les realicen para la operación y servicio a usuarios.
- 4.12. Las ECE, CE y/o EI deben atender, dar seguimiento y solución a las recomendaciones, medidas preventivas y correctivas que resulten de las supervisiones, verificaciones externas o auditorías, realizadas por el CONOCER, o por la propio ECE a solicitud del CONOCER, o de acuerdo con los contratos y convenios establecidos por el CONOCER.
- 4.13. Las ECE, CE y/o EI deben conservar los registros de las supervisiones, verificaciones o auditorías, así como de las soluciones adoptadas
- 4.14. La ECE, debe colaborar con el CONOCER en la vigilancia de la operación integral de los CE y/o EI acreditados con ella.

5. Registros

No aplica



conocimiento • competitividad • crecimiento

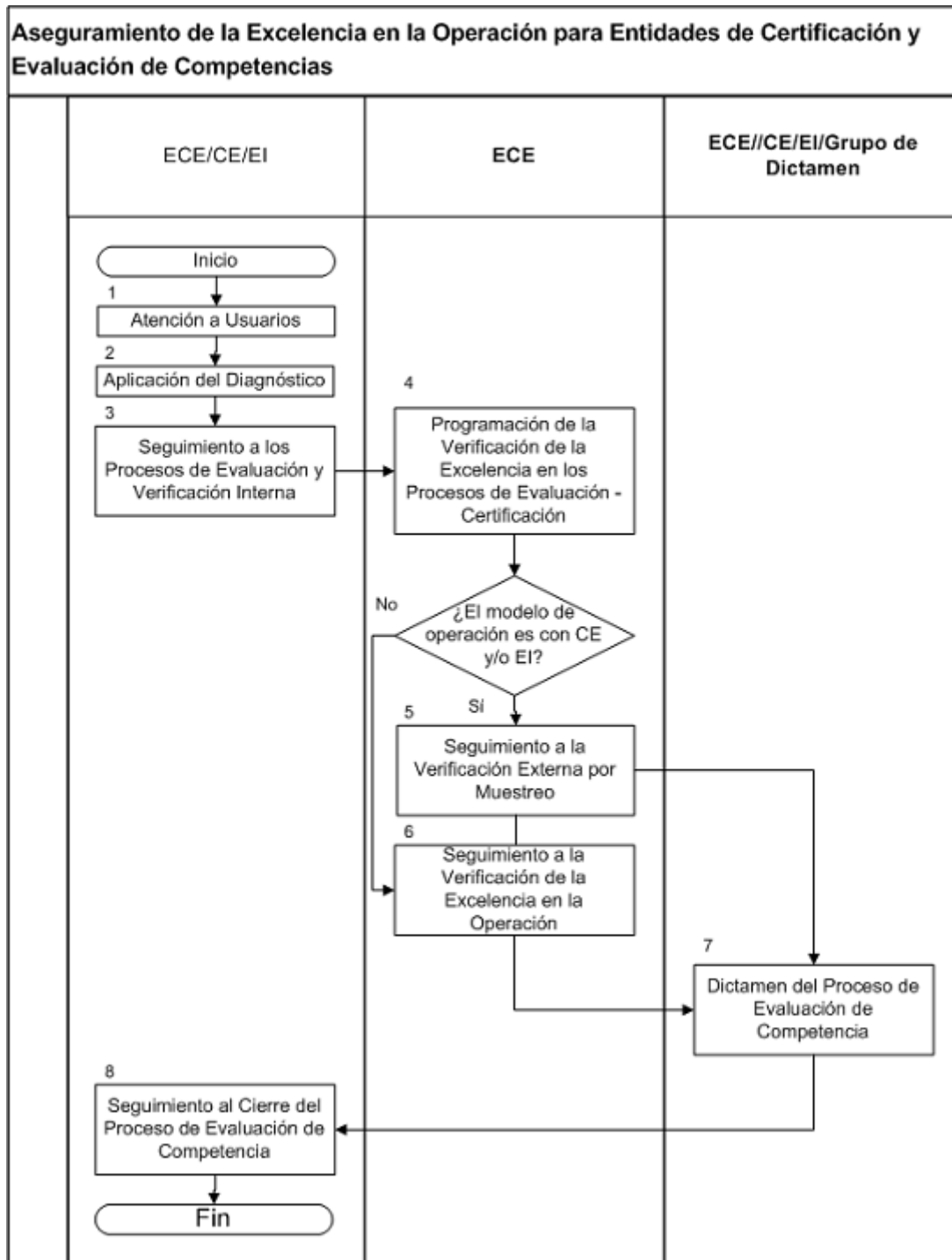
Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias

Código:
C-AECE-MU-04

Revisión:
No aplica

Página:
3 de 12


6. Diagrama de Flujo.




	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 4 de 12

7. Descripción del Procedimiento


Etapas	Actividad	Responsable
1. Atención a Usuarios	<p>1.1. Recibe al usuario de manera cordial y amable y conforme a lo establecido en el <i>Manual de Atención a Usuarios Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias</i>.</p> <p>1.2. Recaba la información del usuario de acuerdo con lo establecido en el <i>Manual de Atención a Usuarios Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias</i>.</p> <p>1.3. Asesora al usuario respecto la función a certificar.</p> <p>¿El usuario está interesado en certificarse?</p> <p>Sí: Continúa en el siguiente paso.</p> <p>No: Ofrece información referente a otro EC de interés, conforme a lo establecido en el <i>Manual de Atención a Usuarios Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias</i>, termina el procedimiento.</p>	ECE/CE/EI
2. Aplicación del Diagnóstico	<p>2.1. Aplica diagnóstico conforme a lo establecido en el <i>Manual de Diagnóstico</i>.</p> <p>2.2. Canaliza al candidato al área correspondiente de conformidad a la resolución del candidato.</p> <p>¿El candidato pasa directo al proceso de evaluación?</p> <p>Sí: Continúa en el siguiente paso</p> <p>No: Canaliza al candidato al proceso de capacitación conforme a lo establecido en el <i>Manual de Atención a Usuarios Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias</i> y termina el procedimiento.</p>	ECE/CE/EI
3. Seguimiento a los Procesos de Evaluación y Verificación Interna	<p>3.1. Identifica los procesos de evaluación y verificación interna a realizar y las personas que la realizarán.</p> <p>Nota: El Evaluador puede ser el VI.</p>	ECE/CE/EI

 <p>conocer conocimiento • competitividad • crecimiento</p>	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 5 de 12


Etapas	Actividad	Responsable
	<p>3.2. Elabora el programa de los procesos de evaluación y verificación interna a realizar conforme al Anexo 1 “Programa de Procesos de Evaluación y Verificación Interna”.</p> <p>3.3. Entrega a la ECE el “Programa de Procesos de Evaluación y Verificación Interna”.</p> <p>3.4. Recibe el Programa de Procesos de Evaluación y Verificación Interna.</p> <p>3.5. Revisa el Programa de Procesos de Evaluación y Verificación Interna.</p> <p>¿Los procesos de evaluación y verificación interna corresponden con los EC vigentes y acreditados?</p> <p>Sí: Continúa en el siguiente paso.</p> <p>No: Informa la no procedencia de los procesos regresando el programa y regresa al paso 3.1.</p> <p>3.6. Solicita al evaluador realizar los procesos de evaluación y verificación interna, conforme a lo establecido en el programa y el <i>Manual de Evaluación de la Competencia y Verificación Interna</i>.</p>	<p>ECE</p> <p>ECE/CE/EI</p>
4. Programación de la Verificación de la Excelencia en los Procesos de Evaluación - Certificación	<p>4.1. Identifica el modelo de operación de la ECE.</p> <p>¿El modelo de operación es con CE y/o EI?</p> <p>Sí: Continúa en el siguiente paso</p> <p>No: Continúa en el paso 6.1.</p>	<p>ECE</p>
5. Seguimiento a la Verificación Externa por Muestreo	<p>5.1. Realiza la programación de la verificación externa por muestreo, conforme a lo establecido en el <i>Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Organismos Certificadores</i>.</p>	<p>ECE</p>

	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 6 de 12

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>5.2. Solicita la verificación externa por muestreo, conforme a lo establecido en el <i>Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Organismos Certificadores</i> y el <i>Manual de Verificación Externa</i>.</p> <p>5.3. Revisa los resultados de la verificación externa por muestreo conforme a lo establecido en el <i>Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Organismos Certificadores</i> y <i>Manual de Verificación Externa</i>.</p> <p>¿Se cumple con la verificación externa?</p> <p>Sí: Continúa en el paso 7.1</p> <p>No: Regresa al paso 5.1</p>	
6. Seguimiento a la Verificación de la Excelencia en la Operación	<p>6.1. Determina la muestra de VE por cada CE o EI, EC y por Evaluador, conforme el Anexo 2 “Tabla de Muestreo”.</p> <p>6.2. Determina el número de VE conforme a la muestra de verificación externa determinada y el Anexo 2 “Tabla de Muestreo”.</p> <p>6.3. Determina los aspectos a verificar (alcance, objetivo) conforme a la muestra determinada y el número de VE determinado.</p> <p>6.4. Elabora el Anexo 3 “Programa de Verificación de la Excelencia en la Operación” considerando la identificación de los procesos, los evaluadores y EC involucrados, la muestra determinada, los aspectos a verificar y el objetivo esperado.</p> <p>6.5. Solicita al verificador de la excelencia la planeación y desarrollo de la verificación, conforme al “Programa de Verificación de la Excelencia en la Operación” y lo establecido en el <i>Manual de Verificación de la Excelencia en la Operación</i>.</p>	ECE

	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 7 de 12


Etapas	Actividad	Responsable
	<p>6.6. Recibe la solicitud para el desarrollo de la verificación de la excelencia de los procesos de evaluación – certificación.</p> <p>6.7. Realiza la verificación de la excelencia conforme al “Programa de Verificación de la Excelencia en la Operación” y lo establecido en el <i>Manual de Verificación de la Excelencia en la Operación</i>.</p> <p>6.8. Revisa los resultados de la verificación de la excelencia conforme a lo solicitado “Programa de Verificación de la Excelencia en la Operación” y lo establecido en el <i>Manual de Verificación de la Excelencia en la Operación</i></p> <p>¿Se cumple con la verificación de la excelencia?</p> <p>Sí: Continúa en el paso 7.1</p> <p>No: Regresa al paso 6.1</p>	Verificador de la Excelencia ECE
7. Dictamen del Proceso de Evaluación de Competencia	<p>7.1. Solicita dictamen de los procesos de evaluación realizados por EC con sus respectivos portafolios de evidencias.</p> <p>7.2. Recibe solicitud de dictamen y sus portafolios de evidencia.</p> <p>7.3. Prepara el proceso de Dictamen conforme a lo establecido en el <i>Manual de Grupo de Dictamen</i>.</p> <p>7.4. Llevan a cabo el proceso de Grupo de Dictamen conforme a lo establecido en el <i>Manual de Grupo de Dictamen</i> y continúa en el siguiente paso.</p>	ECE/CE/EI ECE Grupo de Dictamen
8. Seguimiento al Cierre del Proceso de Evaluación de Competencia	<p>8.1. Verifica que el candidato se encuentre satisfecho con la retroalimentación recibida y sus resultados.</p> <p>¿El candidato está de acuerdo con sus resultados</p>	ECE/CE/EI

	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 8 de 12

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>Sí: Continúa en el paso 5.2.</p> <p>No: Aplica lo establecido en el <i>Manual de Atención a Usuarios Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias</i>.</p> <p>8.2. Elabora solicitud de emisión de certificados conforme a lo establecido en el <i>Manual de Solicitud de Emisión de Certificados de Competencia</i>.</p> <p>8.3. Realiza los trámites solicitud de emisión de certificados conforme a lo establecido en el <i>Manual de Solicitud de Emisión de Certificados de Competencia</i>.</p>	ECE
	<p>8.4. Recibe los certificados impresos por el CONOCER.</p> <p>8.5. Entrega los certificados a los usuarios o en su caso a la Unidad de la ECE, el Centro de Evaluación o el Evaluador Independiente.</p> <p>8.6. Evalúan el servicio brindado a los candidatos conforme a lo establecido en el <i>Manual de Atención a Usuarios Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias</i>.</p>	ECE/CE/EI

8. Documentos de Referencia

Documento	Código
Manual de Evaluación de Competencia y Verificación Interna	C-EVAL-MU-01
Manual de Verificación de la Excelencia en la Operación	C-VERI-MU-02
Manual para la Verificación Externa	C-VERE-MU-02
Manual de Atención a Usuarios Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	C-
Manual de Solicitud de Emisión de Certificados de Competencia Organismos Certificadores	C-
Manual de Diagnóstico	C-DIAG-MU-06

	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 9 de 12

Documento	Código
Manual de Grupo de Dictamen	C-GDIT-MU-07
Reglas Generales del CONOCER	No aplica

9. Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Programa de los Procesos de Evaluación y Verificación Interna	2 años	ECE	No aplica
Programa de Verificación de la Excelencia en la Operación	2 años	ECE	No aplica

10. Glosario

CALIDAD:

Es la capacidad de un producto o servicio de satisfacer la necesidad del cliente al menor costo y en los plazos previstos.

CENTRO DE EVALUACIÓN o CE:


Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o por un Organismo Certificador acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las persona con base en un determinado estándar de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS:

Reconocimiento con validez nacional y oficial de la competencia laboral demostrada por una persona, independientemente de la forma en que la haya adquirido, en un proceso de evaluación realizado con base en un estándar de competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.

CERTIFICADO DE COMPETENCIA:

Documento expedido por el CONOCER con validez oficial en toda la República Mexicana por medio del cual se reconoce la Competencia Laboral de las personas de acuerdo a lo establecido en un estándar de competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.

	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 10 de 12

COMPETENCIA LABORAL:

Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar actividades en el mercado de trabajo.

COMPETENCIA LABORAL CERTIFICADA:

Es la Competencia Laboral relacionada con una función individual, cuyo desempeño cumple satisfactoriamente con lo establecido en un estándar de competencia y su instrumento de evaluación, y que le son reconocidas a una persona a través de un Certificado de Competencia.

CONOCER:

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, denominación que recibe el Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral, en términos de su contrato constitutivo.

ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN o ECE:

Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para capacitar evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar, previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia en un periodo determinado.

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA o EC:


Norma Técnica de Competencia Laboral, que es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que servirá como referente para evaluar y certificar la competencia laboral de las personas, y que describirá en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la ley general de Educación y que requiere una persona para realizar en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño.

EVALUACIÓN DE COMPETENCIA:

Es el 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.

EVALUADOR INDEPENDIENTE o EI:

Persona Física autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o por un Organismo Certificador acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en un determinado estándar de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.

	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 11 de 12

GRUPO DE DICTAMEN:

Conjunto de personas que se reúnen a petición de la Entidad de Certificación y Evaluación, para analizar y dictaminar los Portafolios de Evidencias, a fin de garantizar la imparcialidad y objetividad de la Certificación de la Competencia.

LÍNEAS DE VERIFICACIÓN:

Conjunto de procedimientos, lineamientos o requisitos asociados a procesos, productos y personas, los cuales se utilizan como referentes para identificar las acciones a verificar.

MUESTREO:

En estadística se conoce como muestreo a la técnica para la selección de una muestra a partir de una población.

Al elegir una muestra se espera que sus propiedades sean extrapolables a la población. Este proceso permite ahorrar recursos, obteniendo resultados parecidos que si se realizase un estudio de toda la población.

Cabe mencionar que para que el muestreo sea válido y se pueda realizar un estudio fiable (que represente a la población), debe cumplir ciertos requisitos, lo que lo convertiría en una muestra representativa.

ORGANISMOS CERTIFICADORES u OC:

Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de Gobierno Federal , Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para certificar las competencias laborales de las persona con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, durante un periodo determinado.

PROGRAMA DE VERIFICACIÓN:

Descripción de las actividades en el sitio y arreglos para una verificación.

VERIFICADOR EXTERNO o VE:

Personas certificada que realizan los procesos de verificación externa, a través de la constatación visual o comprobación, de la suficiencia de la evidencia recopilada, la suficiencia de la competencia y la suficiencia del portafolio de evidencias mediante la observación, seguimiento y análisis de documentos en un tiempo determinado, con la confianza de que los servicios prestados son conducidos con competencia, imparcialidad, objetividad y confidencialidad.

VERIFICACIÓN:


Comprobar o examinar la verdad o 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.

11. Anexos

Anexo 1 “Programa de Procesos de Evaluación y Verificación Interna”

Anexo 2 “Tabla de Muestreo”

Anexo 3 “Programa de Verificación de la Excelencia en la Operación”

	Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AECE-MU-04
		Revisión: No aplica
		Página: 12 de 12

12. Control de Cambios.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma	(Rúbrica)	(Rúbrica)	(Rúbrica)
Nombre	Ing. Mariana Gómez Becerra Subdirectora de Calidad e Innovación	Mtra. Ana Laura Zevallos Ortiz Directora de Programas y Proyectos de la Certificación	Lic. Magali Jeannete Soria de Antuñano Directora General Adjunta de Certificación
Fecha	10 de Marzo de 2010	18 de Marzo de 2010	22 de Marzo de 2010

13. Transitorios

PRIMERO.- El presente Manual entrará en vigor el día de su emisión.

SEGUNDO.- El Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias deberá ser incorporado a la Normateca Interna del CONOCER dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su emisión.

Con fundamento en los artículos 17 fracción XIV del Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), 42 fracs. VII, X y XII, 43 frac. II, 48 fracs. XVII y XXIII, 78 y 80 de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias y considerando la aprobación por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo COMERI/2ª SE/03/2010, en su Segunda Sesión Extraordinaria, celebrada el 22 de Marzo del 2010, he tenido a bien emitir el presente:

MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA EXCELENCIA EN LA OPERACIÓN PARA ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

(Rúbrica)

Mtro. Sergio Gerardo García Bullé García
Director General del CONOCER

México, D.F. a 6 de abril de 2010

Anexo 1 “Programa de Procesos de Evaluación y Verificación Interna”

El formato para el programa de procesos de Evaluación y Verificación Interna es libre, sin embargo debe contener como mínimo la siguiente información:

- Datos del Centro de Evaluación o Evaluador Independiente.
- Datos de la Organización y/o del Candidato a los procesos de evaluación – certificación, (nombre completo, dirección, teléfono, correo electrónico).
- Nombre del Estándar de Competencia, código y fecha de publicación en el DOF.
Nota: Deberán aparecer por bloques de estándares los procesos de evaluación.
- Datos del Evaluador designado (nombre completo, CURP, datos de sus certificaciones para el proceso de evaluación y número de registro).
- Fechas probables para los procesos de evaluación.
- Tiempos destinados para los procesos de evaluación.
- Número consecutivo de identificación del programa.
- Identificación de las líneas de Verificación Interna

Anexo 2 “Tabla de Muestreo”

Muestreo aleatorio simple

Proceso por el cual se seleccionan los procesos que formarán una muestra.

Características: Se selecciona una muestra de tamaño n de una población de N unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N .

Ventajas: Es sencillo, de fácil comprensión, se basa en la teoría estadística y facilita el análisis de los datos.

Conceptos:

- **Tamaño del lote (N):** Cantidad total de unidades en análisis
- **Tamaño de la muestra (n):** Cantidad de unidades a verificar del total de unidades
- **Número de aceptación (c):** Cantidad máxima de unidades defectuosas detectadas dentro de la muestra, para considerar el lote completo en un nivel de calidad aceptable.
- **Número de rechazo:** Cantidad mínima de unidades defectuosas detectadas dentro de la muestra, a partir de la cual se determina rechazar el lote completo

Procedimiento:

- 1) Determinar el tamaño del lote (N), conforme al alcance determinado, las líneas de verificación seleccionadas y los documentos generados.
- 2) Seleccionar el tamaño de la muestra (n), de acuerdo con el tamaño del lote (N) en la tabla adjunta.
- 3) Identificar en la tabla el número de aceptación (c), el cual determina la cantidad máxima de unidades defectuosas detectadas dentro de la muestra, para considerar el lote completo en un *nivel de calidad aceptable*.
- 4) Identificar en la tabla el número de rechazos, el cual determina la cantidad mínima de unidades defectuosas detectadas dentro de la muestra, a partir de la cual se determina rechazar el lote completo

Para determinar la muestra debe considerar el programa de evaluación, es importante seleccionar la muestra en periodos de programación máximos de seis meses.

Tabla para determinar el Tamaño de la Muestra:

Tamaño del lote (N)	Tamaño de la muestra (n)	Número de aceptación (c)	Número de rechazo
De 2 a 8	2	0	1
De 9 a 15	3	0	1
De 16 a 25	5	0	1
De 26 a 50	8	1	2
De 51 a 90	13	1	2
De 91 a 150	20	2	3
De 151 a 280	32	3	4
De 281 a 500	50	5	6
De 501 a 1200	80	7	8
De 1201 a 3200	125	10	11



conocer
conocimiento • competitividad • crecimiento

Anexos del Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación

Para determinar el número de verificadores externos debe considerar el tamaño de la muestra obtenida, es importante seleccionar bien el número de verificadores a fin de garantizar la calidad de los procesos de verificación.

Tabla para determinar el Número de Verificadores:

Tamaño de la muestra (n)	Número de Verificadores
2	1
3	1
5	1
8	2
13	2
20	3
32	4
50	6
80	8
125	11

Anexo 3 “Programa de Verificación de la Excelencia en la Operación”

El formato para el programa de procesos de Verificación de la Excelencia en la Operación es libre, sin embargo debe contener como mínimo la siguiente información

- Datos del ECE
- Datos de la Unidad de la ECE, del Centro de Evaluación o Evaluador Independiente (nombre completo, dirección, teléfono, correo electrónico).
- La muestra determinada para la Supervisión y/ Verificación Externa
- Los Supervisores y/o Verificadores Externos Involucrados
- El alcance y objetivo determinados
- Los aspectos a revisar
- La identificación de los procesos, los evaluadores y estándares de competencia involucrados
- Fechas
- Número consecutivo de identificación del programa