

**TITULACIÓN
2018**



**MARÍA DE JESÚS
JIMÉNEZ YÁÑEZ**

DISEÑAR Y DESARROLLAR UN PROCEDIMIENTO PARA LOS CANDIDATOS A CERTIFICACIÓN EN LA NORMA CONOCER

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL NORTE DE AGUSCALIENTES (UTNA)

ING. ALEJANDRO VILLARREAL ORTÍZ

MA. MAGDALENA CUEVAS MARTÍNEZ

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

AGRADECIMIENTOS

Antes que nada quisiera agradecer a esta institución que me ha visto crecer profesionalmente y que me ha brindado todas y cada una de las herramientas necesarias y estar preparada para el mercado laboral. Agradezco cada apoyo que me han dado desde que me encontraba en la modalidad de escolarizado, hasta éste momento, así como permitirme cambiarme a esta modalidad mixta y poder concluir mis estudios profesionales. Por motivarme a seguir adelante a pesar de los problemas y por guiarme por las mejores alternativas siempre.

También quiero agradecer a toda mi familia que me ha estado apoyando en estos casi 5 años, mi familia que nunca perdió la esperanza de que concluiría con mi carrera profesional, demostrar que los obstáculos son para superarse y pasarlos, no para detenerse rendirse, así como lograr ser un ejemplo para todas aquellas jóvenes que están pasando por problemas, sepan que una vez estando en esta institución y contando o no con el apoyo familiar, se puede.

En general puedo decir que la mejor decisión que he tomado es elegir esta universidad para formarme en una persona profesional ya que como lo mencioné anteriormente, tanto el apoyo que me brindaron en esta institución, como el apoyo de mi familia, lograron hacer que creyera en mi misma y salir adelante siempre.

RESUMEN

El proyecto que realicé se llevó a cabo en la Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes, mejor conocida como la UTNA. Como tema a desarrollar en este trabajo a presentar es en relación a la Certificación de la Norma CONOCER, la finalidad es conocer cada etapa que se presenta en el

procedimiento ya establecido para de esta manera determinar y diseñar un manual de procedimientos donde abarque cada aspecto, paso, lineamientos, etc.

La importancia de elegir este proyecto más allá de cumplir con la entrega de éste, es brindar apoyo de acuerdo a nuestro perfil como gestoras, aplicar conocimientos que hemos adquirido a lo largo de nuestra carrera y ayudar a terceras personas que en este caso son los alumnos.

En resumen, en este trabajo les presentaré desde el proceso que se realiza en la certificación y de acuerdo a esto les expondré una propuesta de manual de procedimientos. El grupo de candidatos que fueron evaluados serán los primeros en certificarse con la ayuda de la UTNA, lo que generará un impacto esperamos favorable tanto para la institución, como para los alumnos que se enfrentan o enfrentarán ante un mercado laboral competente.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES	2
AGRADECIMIENTOS.....	2
RESUMEN.....	3

ÍNDICE	4
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	4
INTRODUCCIÓN.....	4
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO EL ESTUDIANTE.	5
PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS	8
OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	9
OBJETIVOS GENERALES	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
JUSTIFICACIÓN.....	10
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.....	11
MARCO TEÓRICO	11
CAPÍTULO 4: DESARROLLO.....	16
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR	16
CAPÍTULO 5: RESULTADOS.....	19
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CERTIFICACIÓN EN LA NORMA CONOCER	20
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....	29
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	29
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	30
CAPÍTULO 9: ANEXOS.....	31

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCIÓN

En la Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes (UTNA), teniendo el primer grupo de certificados en esta competencia, nos encontramos con un procedimiento que se desconoce en ciertas partes, donde descubriremos las necesidades que se vayan presentando en el transcurso de éste.

La necesidad o problemática de parte de la institución en relación de la Certificación de CONOCER, es el no contar con un manual de procedimiento en el cuál se vaya estructurando cada etapa que se lleva a cabo.

Es así que la finalidad de este trabajo o proyecto es apoyar en el proceso de la certificación de la Norma CONOCER para de esta manera poder generar un manual de procedimientos que sea práctico y fácil de comprender.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO EL ESTUDIANTE.

La Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes (UTNA) forma parte del Subsistema de Universidades Tecnológicas (UUTT). Fue creada en el año 2000, y se ubica en el Municipio de Rincón de Romos, tiene dos propósitos fundamentales:

- a) reubicar los servicios de educación superior del Estado de Aguascalientes, adaptándolos a la distribución geográfica de la población,
- b) contribuir a la diversificación de la oferta de educación superior en la entidad.

Un cambio importante en todo el subsistema de Universidades Tecnológicas, se dio en el año 2009, ante los retos que ofrece una sociedad en constante cambio y ante las demandas del sector productivo; la UTNA, participó en una reforma educativa para ampliar la oferta académica, agregando opciones de Continuidad de Estudios a sus egresados. Como resultado de este esfuerzo, incrementó su oferta educativa abriendo el nivel de Licenciatura en cuatro de sus programas:

- Ing. en Desarrollo e Innovación Empresarial.
- Ing. Financiera y Fiscal.
- Ing. en Tecnologías de la Información y Comunicación área Sistemas Informáticos.
- Ing. en Sistemas Productivos.

Con esta opción nuestros alumnos estudian 2 carreras universitarias en 3 años y 8 meses.

Para el ciclo escolar 2010-2011, la UTNA contaba ya con siete programas de nivel TSU, de los cuales cinco estaban acreditados, o en proceso de acreditación, por organismos reconocidos por el Consejo de Acreditación de la Educación Superior (COPAES).

Nuestra Institución, llega a su décimo aniversario con una comunidad universitaria unida en torno al compromiso de ofrecer educación de calidad a los aspirantes, y de atender las necesidades del sector productivo y social, y con un incremento notable en su matrícula.

Se puede afirmar con certeza que la UTNA puede reconocerse como una institución sólida, con base en los resultados de sus estudiantes; como es el caso del desempeño de los alumnos de Mecatrónica en Torneos Internacionales y Nacionales de Robótica, en donde destaca el tercer lugar que obtuvieron en Dallas, Texas en 2010. Fecha en la que la Academia de Robótica inicia un proceso de consolidación con un mayor número de estudiantes interesados en fortalecer sus conocimientos en el área.

El área de trabajo en que se desarrolla el proyecto es en la Certificación de la plataforma (CONOCER) dentro de la misma institución, apoyando como parte de la gestión como auxiliar en la organización y control del proceso de dicha certificación.

Es importante relatar que aún no se cuenta con un área específica o departamento donde puedan acudir los y las interesadas en certificarse en esta competencia. Así mismo es un proceso que se desconocen los resultados específicos o exactos ya que este primer grupo de candidatos a los que reclutamos serán los primeros en certificarse por parte de la misma institución.

Misión

“Brindar educación de calidad con programas educativos pertinentes para la formación integral de profesionistas con competencias para un alto desempeño profesional, emprendedor y transformador de su entorno social”.

Valores:

Conforme a los valores establecidos en nuestra institución queda claro que es en la educación, y con la educación, como se formará al ciudadano aguascalentense del siglo XXI. Para lograr este empeño, se tienen que fortalecer, en la vivencia diaria, los valores que infunden fuerza moral a nuestros educandos, a nuestra ciudadanía y a los responsables de la administración pública.

- Honestidad: la distancia más corta entre lo que se dice y lo que se hace, ser siempre congruente.
- Responsabilidad: el cumplimiento cabal de los compromisos.
- Equidad: oportunidades educativas para todos.
- Respeto: tratar con dignidad al semejante.
- Tolerancia: aceptar y promover la diversidad.
- Compromiso: identificación de las necesidades educativas.
- Calidad: labores y servicios educativos eficientes.
- Lealtad: corresponder siempre al otro.
- Colaboración: disposición plena para el trabajo educativo.
- Innovación: promover nuevas formas de servicio eficiente.
- Transparencia: rendición absoluta de cuentas.
- Democracia: alentar siempre la participación responsable de todos.
- Legalidad: actuar conforme a la ley.
- Justicia: dar a cada cual lo que le pertenece.

Visión

En el año 2020 la Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes está consolidada como una institución de educación superior tecnológica de clase mundial, con un alto reconocimiento por su calidad educativa y su vinculación con entidades nacionales e internacionales para una formación integral.

PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS

En la Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes, se detectó la necesidad de ofrecer un plus al egresado mediante la Certificación de Competencias en la plataforma CONOCER dependiendo del perfil del egresado y, así fortalecer sus conocimientos y prepararlo para el compromiso laboral.

Siendo el primer grupo de certificados en esta competencia, nos encontramos con un procedimiento que se desconoce en ciertas partes, donde descubriremos las necesidades que se vayan presentando en el transcurso de este.

Se puede definir como problemas a resolver o en su caso necesidades de parte de la institución en relación de la Certificación de CONOCER, el no contar con un manual de procedimiento en el cual se vaya estructurando cada etapa que se lleva a cabo.

Resumiendo lo anterior tenemos que:

1. Como institución, su finalidad es brindar todas las herramientas posibles para que los futuros egresados cuenten con los conocimientos necesarios para el mercado laboral. Es así que contar con una certificación es un plus con el cual se fortalecerá la credibilidad en los sectores empresariales para la contratación de personal.
2. Como no se cuenta con un procedimiento establecido, la manera de resolver esta cuestión es aplicar conocimientos de habilidades directivas, control de procedimientos y con esto crear un manual de procedimientos.

Para este punto fue necesario pasar cada etapa detectando los pasos para tomarlos en cuenta y desarrollar detalladamente una propuesta de manual de procedimiento.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVOS GENERALES

Diseñar y desarrollar un Procedimiento para los candidatos a Certificación en la Norma CONOCER, gestionando su operación en la plataforma digital y portafolio de evidencias.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Como parte de las funciones de la gestión dentro de la Certificación y retomando el problema a resolver, se necesita un manual de procedimiento y para esto se ocupan las siguientes partes

1. Con la ayuda del Mtro. Alejandro Villarreal, establecer un procedimiento para reclutar a los candidatos de los 10º cuatrimestres en las carreras de Mantenimiento Área Industrial y de Mecatrónica.
2. Determinar el proceso de evaluación diagnóstica y entrega de resultados, apoyando en la parte de la aplicación, así como en la entrega de resultados.
3. Una vez entregados los resultados, apoyar en la parte de los cursos como auxiliar en las necesidades que se presenten, pueden ser: dudas acerca de registro o en el caso de no tomar el curso, dar las indicaciones referentes para pasar directo a la Certificación con la información que nos proporcione la parte de Vinculación.

En general estas son las etapas relevantes que se desarrollan en la Certificación en la Norma CONOCER, una vez pasando cada una de estas determinaremos qué cuestiones entraran en el manual.

JUSTIFICACIÓN

La importancia de certificar en esta plataforma es impulsar la calidad de la fuerza laboral para los futuros egresados fortalecer la productividad de las empresas. Contribuir a la alineación de la oferta educativa con los requerimientos de los sectores productivos.

Una vez certificado en esta plataforma, se fortalecerá la credibilidad en los sectores empresariales para la contratación de personal competente en las funciones clave que requieren. Así como promover la movilidad laboral dentro y fuera del país a través de convenios internacionales orientados a la homologación de certificaciones.

Tomando en cuenta los objetivos establecidos y las funciones que se realizaran, entraremos en el desarrollo de la elaboración del manual de procedimiento detallando los puntos que forman parte del mismo.

Como se sabe, un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa o institución. Con esto, puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

En conclusión, un Manual de Procedimientos debidamente elaborado, permite al funcionario de la institución o empresa conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para cumplir una determinada tarea. (RIS Solutions 2013)

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

Un Manual de Procedimientos es un documento y como lo interpreta el grupo RIS Solutions (consultoría), el manual es un documento en el que se compilan

o agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática. (Solutions, 2013)

Una mejor manera de interpretar los manuales de procedimiento es que le da a los procedimientos realizados (que no necesariamente establecidos), un carácter formal u oficial para una determinada tarea o conjunto de tareas, convirtiéndose en una guía orientadora en la consecución de un resultado eficaz y eficiente.

Es así que la elaboración de Manuales de Procedimientos dentro de la institución o empresa es una función de los directores, gerentes y demás personas con autoridad para la toma de decisiones, conducentes a mantener bien informados a los colaboradores sobre la forma de realizar las tareas de su competencia y evitar así, confusiones a la hora de llevar a cabo sus funciones, pero sirven, a la vez, como un instrumento de rendición de cuenta acerca de qué, cómo, cuándo y dónde se ejecutan las labores que son responsabilidad de cada funcionario. (Solutions, 2013)

Como lo describe RIS Solutions, los objetivos importantes para el buen desarrollo de la gestión administrativa, son los siguientes:

- 1.- Dar a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales.
- 2.- Propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente.
- 3.- Evitar duplicidad de funciones y, a la vez, servir como indicador para detectar omisiones.
- 4.- Propiciar mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa.
- 5.- Facilitan la inducción de los nuevos colaboradores de la institución.
- 6.- Permite la integración de todos los colaboradores así como la funcionalidad integral del personal.

7.- Propicia el ahorro de esfuerzos y recursos

8.- Es un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno.

(Solutions, 2013)

La certificación de competencia laboral es el reconocimiento formal de los conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes adquiridos mediante diferentes procesos y demostrados por un individuo en el desempeño de una función productiva, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral. En resumen, la certificación es el reconocimiento a la Competencia adquirida por los individuos en el trabajo, en la escuela y/o por los métodos autodidactas.

Esta certificación está a cargo de Organismos Certificadores los cuales eran acreditados por el CONOCER como organizaciones con capacidad técnica y administrativa que permita asegurar la validez y la confiabilidad de los procesos de evaluación y certificación. (Sánchez, Enero-Marzo, 2000)

En el mercado laboral, el certificado proporcionará información sobre las necesidades reales de calificación del personal del sector productivo, de tal modo que pueda adecuar sus servicios y asegurar su pertinencia.

El que la persona certificada cuente con esta información precisa sobre sus capacidades laborales, como consecuencia de haber participado en todo el proceso de evaluación y certificación de forma voluntaria, le podrá brindar la oportunidad de progresar dentro de la empresa, en un sector de actividad o área de competencia. (Sánchez, Enero-Marzo, 2000)

Dentro del proceso de la evaluación existe un manual de participante donde se describen las etapas que se llevan a cabo así como las características de cada una, su objetivo es transmitir los principios normativos y conocimientos técnicos al personal designado por el Prestador de Servicios para la formación de su grupo de evaluadores. (Servicios, Septiembre 2016)

Con el Manual del participante se busca dar a conocer el Sistema Nacional de Competencias y los actores que en él intervienen, así como identificar las funciones y responsabilidades de una ECE aplicando los conocimientos para la preparación, gestión y elaboración de procesos de evaluación como: principios que orientan la práctica del evaluador, instrumentos de evaluación, integración

de un portafolio de evidencias, procesos de evaluación apegados a la normatividad. (Servicios, Septiembre 2016)

El Foro Económico Mundial define la competitividad como *“el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país. El nivel de productividad, a su vez, establece el nivel de prosperidad que se puede llegar en una economía.”*

Como lo menciona el Manual del Participante, para la realización del análisis de competitividad a nivel mundial, dicho organismo ha basado su análisis en el Índice de Competitividad Global (GCI), siendo un marco amplio que incluye las medidas microeconómicas y macroeconómicas de la competitividad nacional de 144 economías principales, agrupados en 12 categorías (pilares): Instituciones, Infraestructura, Ambiente macroeconómico, Educación primaria y salud, educación superior y formación, Eficiencia del mercado de bienes, Eficiencia en el mercado laboral, Desarrollo del mercado financiero, Preparación tecnológica, Tamaño del mercado, Sofisticación de negocios, Innovación. (Servicios, Septiembre 2016)

Así mismo de refleja la importancia de dicha certificación consiste en enfrentar con éxito los desafíos de los mercados cada vez más globalizados, ya que México requiere implementar estrategias que permitan el desarrollo de actividades que apoyen al aumento de competitividad en todos sus enfoques.

La base de esta evaluación se basa en el Sistema Nacional de Competencias ya que es un Instrumento del Gobierno Federal que contribuye a incrementar la competitividad económica, el desarrollo educativo y el progreso social de México, con base en el fortalecimiento de las competencias de las personas. (Servicios, Septiembre 2016)

Como parte de la gestión implica ocuparse de la administración, organización, coordinación y funcionamiento de una empresa o proyecto y de sus recursos humanos y económicos, con la finalidad de lograr un conjunto de objetivos concretos.

De acuerdo a las funciones y/o actividades que hemos estado realizando, nos encontramos con las necesidades de buscar alternativas para llevar a cabo los

procedimientos de una manera estratégica, lo que me hizo indagar un poco en algunos libros que hablarán sobre la buena gestión y, por su puesto, que este libro fuera práctico y a la vez fácil de interpretar. De esta manera encontré este libro que me sirvió de mucho:

Debido a la variedad cada vez mayor de proyectos enormes, complejos y desafiantes en el mundo de hoy, la gestión de proyectos se ha convertido en una habilidad crítica. Las personas necesitan herramientas, técnicas y conocimientos especiales para manejar sus tareas de administración de proyectos, como confirmar la justificación de un proyecto, desarrollar objetivos y cronogramas del proyecto, mantener el compromiso para un proyecto, responsabilizar a las personas y evitar riesgos comunes en los proyectos.

Es evidente que un requisito clave para el éxito de la gestión de proyectos es saber por qué se creó el proyecto en primer lugar. Además de ayudar a garantizar que los objetivos apropiados y los resultados deseados se enmarquen desde el principio, este conocimiento energiza a los miembros del equipo del proyecto y fomenta su compromiso de lograr esos objetivos y resultados. (Portny)

Como lo explica este autor, se debe identificar los controladores del proyecto y determinar las necesidades y expectativas. Los controladores del proyecto son personas para quienes realizan el proyecto; ellos tienen cierta autoridad para definir los resultados del proyecto.

Cuando hablamos de un manual de procedimiento, debemos tener en cuenta ciertas características que conlleva y es así que es cuestión de indagar un poco utilizando artículos en el internet o en su caso algún libro que desarrolle más a profundo el tema.

Un Manual de políticas y procedimientos es un Manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este Manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y cómo hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido.

“Por supuesto, cada área solamente incluirá en su Manual las políticas y procedimientos en que esté directamente relacionado. Es decir, cada área tendrá solamente aquellos documentos que por sus funciones manejen cotidianamente, sean éstas políticas y procedimientos que su propia área haya generado y políticas y procedimientos en que esté directamente relacionado con otras áreas. Cualquier persona de la organización que tenga deseos de colaborar con el desarrollo de los Manuales, podrá elaborar políticas o procedimientos siempre y cuando se le dé un adecuado entrenamiento.”

Los capítulos en que puede estar dividido el Manual de políticas y procedimientos del área, están en función de las actividades y responsabilidades que realiza dicha área. Esto significa que a pesar de que en todas las áreas se tengan Manuales de políticas y procedimientos, los contenidos de cada uno de ellos sean distintos. Aunque por supuesto, habrá políticas y procedimientos que estén repetidas en más de un área debido al alcance de dicha política o procedimiento.

(Grupo Albe, 2017)

Cuando nos encontramos en la parte de la elaboración de un manual de procedimientos tenemos que es una serie de pasos estrictamente específicos, lo cual nos genera una necesidad de buscar libros artículos que nos faciliten dicha elaboración. Es entonces que en este libro nos habla de que el elaborar un manual de procedimientos debe un ser un manual práctico porque alinea de manera directa y efectiva los procesos estratégicos; ventas, utilidades, rentabilidad, crecimiento económico, desarrollo humano, productividad, competitividad, calidad, innovación y tecnología.(TORRES, 2015)

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Como lo mencione anteriormente, este grupo de candidatos que tenemos son el primer grupo que certificamos en la UTNA, para esto los primeros meses, es

decir, en el periodo de Septiembre a Octubre no dedicamos a leer acerca de lo que consiste esta certificación y en su caso el procedimiento que utilizaremos para minimizar tiempo y actividades.

Las actividades o etapas que se desarrollan son las siguientes:

1. Como lo explica el libro de Gestión de Proyectos para Dummies, nosotros dependemos de nuestros controladores del proyecto que en este caso es la parte de Vinculación y en su caso de la misma Rectora. La UTNA cuenta con un evaluador para certificar en esta competencia, pero no se había logrado la autorización por parte de ellos para comenzar a certificar, es así que en este periodo de Septiembre Diciembre se comenzó este proyecto y en el cual estoy apoyando aplicando conceptos de gestión.

2. Una vez contando con la autorización de nuestros controladores del proyecto, comenzamos con la tarea de dar a conocer en qué consiste esta certificación así como las ventajas de certificarse y aprovechar la oportunidad que la institución les está brindando a los alumnos que actualmente cursan el 10º cuatrimestre de las carreras de Mantenimiento Áreas Industrial y de Mecatrónica. Esta actividad la realizamos en la fechas del 21 al 24 de Noviembre de este año, el material que ocupamos fueron las hojas de registro (ANEXO 1) que elaboramos para que los alumnos interesados en certificarse se fueran anotando, comenzando así con la etapa de reclutamiento.

3. Como siguiente paso nos encontramos con la evaluación diagnóstica, en esta etapa se le oferta al candidato una serie de estándar según su perfil y a su vez se le aplica dicha evaluación para determinar si es candidato a evaluación o pasar a un curso de reforzamiento de conceptos y posteriormente pasar a evaluación. Esta actividad se llevó a cabo el día 28 de Noviembre del presente año, el material que se ocupó fue el examen que elaboró el Mtro. Alejandro Villarreal Ortiz considerando cada perfil según la carrera a evaluar.

Entre mi compañera Yolanda Velasco y yo apoyamos en la parte de la aplicación de dicha evaluación tomando en cuenta las necesidades de los alumnos ya que la mayoría trabaja y nos vimos en la tarea de asignar horarios de aplicación. Dentro de esta actividad es aquí donde comenzaron a abrirse los expedientes de cada candidato, lo cual significa que comienza la parte de

controlar la información y determinar un proceso de archivar cada etapa que se realizará en el transcurso de la certificación.

4. Como lo mencionamos en la actividad antes descrita, comenzamos con la apertura de los expedientes de cada candidato, expediente que se lleva a cabo en la plataforma oficial de la certificación de CONOCER. Para lograr esta actividad buscamos optimizar el proceso de recaudación de información de cada candidato, así que el mismo día que se hizo la evaluación diagnóstica, fuimos entregando los formatos de información personal del candidato (ANEXO 2) donde vienen los datos personales de cada uno los cuales serían vaciados en la plataforma oficial, logrando no entrar en la burocracia. Para esta actividad nos llevamos del 30 de Noviembre al 06 de Diciembre del presente año.

5. Referente a la evaluación diagnóstica, una vez aplicada, el Mtro. Alejandro Villarreal se dio a la tarea de revisar cada examen para así determinar si los candidatos pasaban directo a la evaluación y si era necesario que tomaran los cursos de capacitación para reforzar los conceptos o habilidades del candidato para el estándar a evaluar. La entrega de resultados fue el día 01 de Diciembre del presente año, lo que se trabajó ese día más que nada fue la retroalimentación. Para esta etapa, es necesario tener un protocolo de concientización al candidato acerca de los resultados de la evaluación diagnóstico y de los procedimientos a seguir para la certificación.

Es en esta parte donde dependiendo de los resultados obtenidos, cada candidato decidirá si acepta tomar los cursos de reforzamiento o si decidían irse directo a la evaluación de certificación. Para esto con la ayuda del Mtro. Alejandro Villarreal, fuimos determinando fechas para los cursos dependiendo de las indicaciones de nuestros controladores del proyecto.

6. En la etapa de los cursos de capacitación del estándar según su perfil, se les ofreció un curso para reforzar los conceptos o habilidades de cada candidato para el estándar a evaluar. Dicho curso fue presentado por el mismo Mtro. Alejandro Villarreal donde manejo una manera práctica y participa donde realizaban ciertas simulaciones de procesos y mecanismos que serán evaluación en la certificación. Este curso se está llevando a cabo en los días del 06 al 08 de Diciembre del presente año en la parte que apoyamos fue para

verificar que los candidatos cuenten con las herramientas necesarias, así como detectar ciertas necesidades que se fueran presentando.

Como observación puedo decir que los alumnos han estado participando y no ha habido problemas cuando a la comprensión se trata. Los resultados han sido favorables a pesar de lo pesado que pueda parecer.

7. Para la evaluación de la certificación, nuestros controladores del proyecto han estimado que para comenzar se necesita hacer los trámites necesarios (depositar) dentro de la primera semana de enero para de esta manera poder hacer las evaluaciones aproximadamente la tercera semana de enero. Esto es lo proyectado hasta este momento.

Una vez descritas las etapas que se llevan a cabo en la certificación, comenzaremos con la estructura de la propuesta del manual de procedimiento, el cual lo presento a continuación:

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CERTIFICACIÓN EN LA NORMA CONOCER

	MANUAL DE PROCESOS	INTRODUCCION
		Revisión: 0 Fecha: 02/12/17
		Página 1 de 1

ÍNDICE

- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVO DEL MANUAL
- PROPÓSITO DEL MANUAL
- ALCANCE
- RESPONSABLE DEL PROCESO
- POLÍTICAS
- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- DIAGRAMAS DE FLUJO
- DIAGRAMA DE ACTIVIDADES



MANUAL DE PROCESOS

INTRODUCCION

Revisión: 0

Fecha: 02/12/17

Página 1 de 1



MANUAL DE PROCESOS

LINEAMIENTOS

Revisión: 0

Fecha: 02/12/17

Página 1 de 2



MANUAL DE PROCESOS

LINEAMIENTOS

Revisión: 0

Fecha: 02/12/17

Página 2 de 2



MANUAL DE PROCESOS

DESCRIPCION PROCESO

Revisión: 0

Fecha: 02/12/17

Página 1 de 2



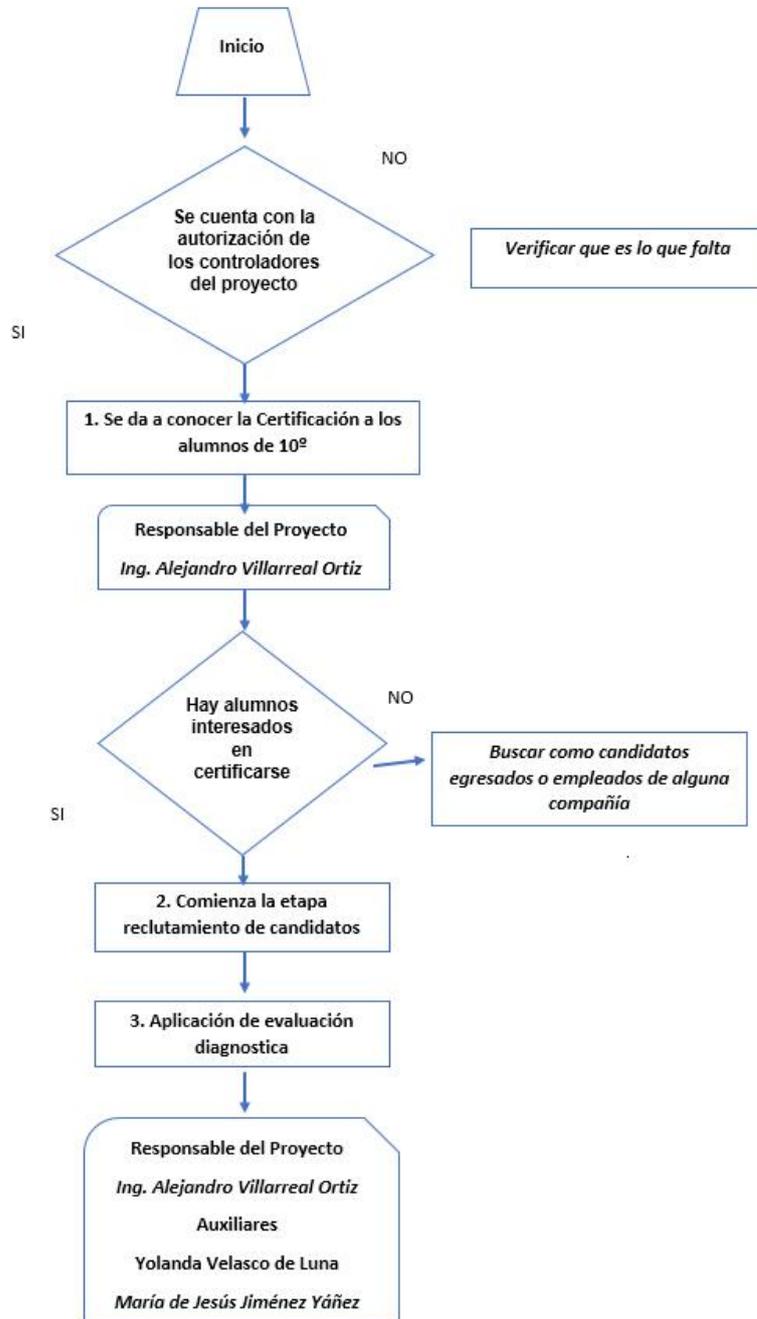
MANUAL DE PROCESOS

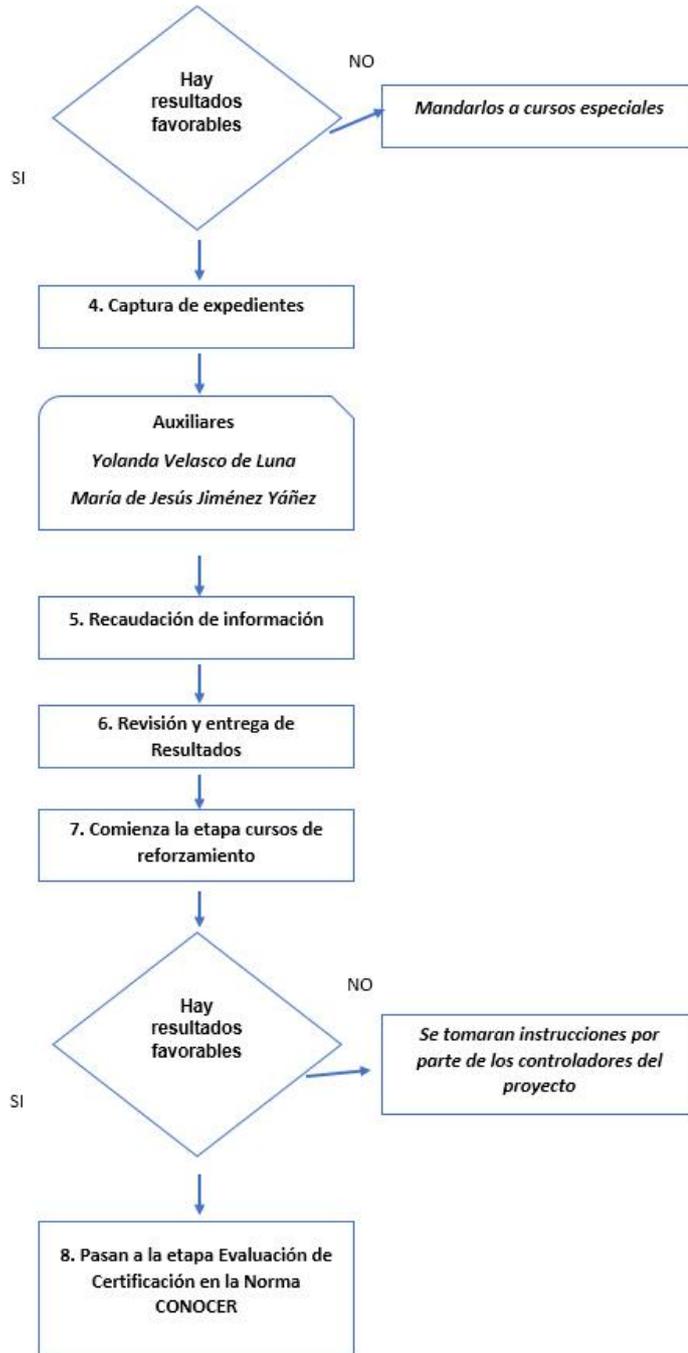
LINEAMIENTOS

Revisión: 0

Fecha: 02/12/17

Página 2 de 2







MANUAL DE PROCESOS

DIAGRAMA ACTIVIDADES

Revisión: 0
Fecha: 02/12/17

Página 1 de 1

Responsable	Actividad	Documento
Controladores del proyecto	Determinar si se puede comenzar con la certificación para los alumnos de 10° cuatrimestre	
Responsable del proyecto (evaluador)	1. Comienza con la difusión de la certificación de la Norma CONOCER con los alumnos de 10° cuatrimestre	
Responsable del proyecto y auxiliares	2. Se define el proceso de reclutamiento de candidatos, para su posterior evaluación diagnóstica	Hojas de registro
Responsable del proyecto	Elaboración de hojas de registro	Hojas de registro
Responsable del proyecto	Elaboración del examen diagnóstico	Examen diagnóstico
Responsable del proyecto y auxiliares	3. Aplicación de la evaluación diagnóstica, recabando los candidatos y la información que se requiere de cada uno de ellos para el expediente.	
Auxiliares	4, 5. Comienzan con el registro en plataforma de cada candidato, basándose en los datos antes recabados	
Responsable del proyecto	6. Revisión de exámenes diagnóstico	Relación de resultados
Responsable del proyecto	Entrega de resultados y retroalimentación	
Responsable del proyecto y auxiliares	Asignación de fecha para los cursos de reforzamiento para los candidatos que salieron un poco bajos e incluso los que salieron bien, reforzar sus conocimientos	
Responsable del proyecto	6, 7. Desarrollar los cursos de reforzamiento utilizando técnicas de participación en forma de simulaciones para posteriormente pasar a evaluación de certificación.	

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

Al principio desconocía algunas partes que contienen los manuales de procedimiento, pero con la ayuda de libros y ejemplos me guie presentando una propuesta de dicho manual.

Aprendí que estos manuales se pueden utilizar en distintas áreas o espacios de trabajo, lo que lo hace aún más interesante. Me gusto que mi proyecto se tratara de esto ya que me abrió la mente más allá de las funciones básicas de llevar a cabo un procedimiento.

Me deja con muchas ideas de implementación pero posteriormente podre proponerlas en el periodo que sea apropiado.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

- I. Diseñar y aplicar habilidades directivas y la ingeniería en el diseño, creación, gestión, desarrollo, fortalecimiento e innovación de las organizaciones, con una orientación sistémica y sustentable para la toma de decisiones en forma efectiva.
- II. Gestionar eficientemente los recursos de la organización con visión compartida, con el fin de suministrar bienes y servicios de calidad.
- III. Integrar, dirigir y desarrollar equipos de trabajo para la mejora continua y el crecimiento integral de las organizaciones.
- IV. Utilizar las nuevas tecnologías de información en la organización, para optimizar los procesos de comunicación y eficientar la toma de decisiones.
- V. Aplicar métodos de investigación para desarrollar e innovar sistemas, procesos y productos en las diferentes dimensiones de la organización.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

(Sánchez, Enero-Marzo, 2000)

(Portny)

(Grupo Albe, 2017)

(TORRES, 2015)

(Solutions, 2013)

(Servicios, Septiembre 2016)

CAPÍTULO 9: ANEXOS



Relación de Alumnos para Evaluación Diagnostico



Estándar "EC0304 Operación de controlador lógico programable"

No	Nombre	Teléfono	Correo	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



Ficha de Registro del Candidato

Estándar de Competencia:

Fecha:

Datos Personales:

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) solicita al candidato la autorización para la publicación de los datos personales a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el capítulo séptimo de las Reglas Generales y criterios para la integración del Sistema Nacional de Competencias, referente al "Registro Nacional de Personas Con Competencias Certificadas" (RENAP) por medio del cual las personas con competencias certificadas, pueden voluntariamente dar a conocer sus datos personales, para facilitar su localización, en caso de que organizaciones sindicales, empresas, sector académico, sector social o público, o alguna otra institución pública o privada, requieran personal con competencias certificadas en determinada función individual;

SI () NO () doy mi consentimiento al CONOCER para que, en términos del artículo 21¹ de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, difunda, distribuya y publique la información contenida en el documento que se inscribe, para los propósitos del RENAP. Lo anterior, sin perjuicio de que estoy enterado de que en términos del artículo 22, fracción III² de la misma Ley, no es necesario mi consentimiento respecto de información que se transmita entre sujetos obligados o entre dependencias y entidades, cuando los datos respectivos se utilizan para el ejercicio de facultades propias de los mismos.

Fotografía Digital (Reciente)	Nombre Completo:			
	Lugar de Nacimiento:			
	Nacionalidad:			
	CURP:			
Género:		Hombre <input type="checkbox"/>	Mujer <input type="checkbox"/>	Fecha de Nacimiento:
Domicilio Particular				
Calle		Número	C.P	Colonia
Ciudad			Entidad Federativa	
E-mail		Teléfono	Teléfono Celular	

Nombre y Firma

Los datos personales recabados serán protegidos y serán incorporados y tratados en el Sistema de datos personales RENAP con fundamento en las reglas generales y criterios para integración y operación del Sistema Nacional de Competencias y cuya finalidad es integrar una base de datos con información sobre las personas que han obtenido uno o más Certificados de Competencia, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, el cual fue registrado en el Listado de sistemas de Datos Personales ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (www.ifai.org.mx) y podrán ser transmitidos a sujetos obligados o dependencias y entidades con la finalidad del uso en facultades propias de las mismas. Además de otras transmisiones previstas en Ley. La Unidad Administrativa responsable del Sistema es el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales y la dirección donde el usuario podrá ejercer los derechos de acceso y corrección ante la misma es Av. Barranca del Muerto 275 Col. San José Insurgentes CP. 03900, México D.F. Lo anterior se informa en cumplimiento del Decimoséptimo de los lineamientos de protección de Datos Personales, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2005. El CONOCER deberá informar al Instituto, dentro de los primeros diez días hábiles de enero y julio de cada año, lo siguiente: a) Los sistemas de datos personales, b) Cualquier modificación o cancelación de dichos sistemas+ c) Cualquier transmisión de sistemas de datos personales de conformidad a lo dispuesto por los Lineamientos Vigésimo quinto y Vigésimo sexto de los Lineamientos de protección de Datos Personales.

Nota: Esta información se debe mantener en una sola hoja, la firma del candidato debe ser autógrafa y se entrega en original al CONOCER.

¹ EL RENAP, tiene como objetivo fundamental integrar una base de datos con información sobre las personas que han obtenido uno o más Certificados de Competencia, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencias.

² Los sujetos obligados no podrán difundir, distribuir o comercializar los datos personales contenidos en los sistemas de información, desarrollados en el ejercicio de sus funciones, salvo que haya mediado el consentimiento expreso, por escrito o por un medio de autenticación similar, de los individuos a que haga referencia la información.

³ No se requerirá el consentimiento de los individuos para proporcionar los datos personales en los siguientes casos: III. Cuando se transmitan entre sujetos obligados o entre dependencias y entidades, siempre y cuando los datos se utilicen para el ejercicio de facultades propias de los mismos.

¿Sabe Leer y Escribir? Sí No ¿Cuenta con Estudios? Sí No Cuales:

¿Tiene algún tipo de Discapacidad? Sí No

Cual: Motriz Visual Auditiva Lenguaje Intelectual Otras

En caso de contar con alguna o algunas discapacidades márcalas con una "x", en el recuadro correspondiente.

¿Qué Idioma(s) o lengua(s) habla?

¿Trabaja Actualmente? Sí No Puesto de Trabajo:

En caso de que no se encuentre trabajando actualmente dejar el espacio en blanco.

Experiencia Laboral:

Observaciones:

¿Cuenta con alguna Certificación? Sí No Cuales:

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LOS DATOS ASENTADOS EN ESTE DOCUMENTO SON CORRECTOS Y VERDADEROS.

Atentamente

(Nombre y firma del Candidato)

Nota: Esta información se debe mantener en el portafolio de evidencias del candidato

