



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales de la Calificación

Código **Título**
CRCH0386.01 Administración de la capacitación

Propósito

Determinar los estándares de desempeño requeridos para evaluar la función de administración de la capacitación y desarrollo en un contexto de empresa, basándose en sus estrategias, requerimientos y prácticas administrativas así como en las necesidades de aprendizaje de sus trabajadores.

Nivel de Competencia: Cuatro

Justificación del Nivel Propuesto

Esta función tiene un alto impacto en la organización, requiere un grado de dominio alto de conocimientos asociados a la educación de adultos, las mejores prácticas administrativas así como habilidades de planeación, control y asesoría que se complementan con un alto grado de toma de decisiones y trabajo conjunto en el marco de los requerimientos y estrategias de la organización.

Fecha de Autorización	Fecha de Publicación	Tiempo en que deberá revisarse
16/08/00	15/09/00	2 año(s) después de la fecha de publicación.

Justificación

Debido a lo novedoso de los sistemas de normalización, evaluación y certificación de competencias laborales en el sector y en general en el país y considerando el alto grado de transferibilidad de esta calificación, se sugieren dos años como máximo para recabar las posibles modificaciones entre los diferentes sectores productivos a los que se impactarán con esta calificación.

Área de Competencia

Servicios de finanzas, gestión y soporte administrativo

Subárea de Competencia

Administración de personal

Tipo de Norma

Nacional

Cobertura

Personas que se dediquen a la administración de los procesos de capacitación de personal dentro de las organizaciones.

Desarrollada por el Comité de Normalización de Competencia Laboral de Administración de Recursos Humanos



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral

Unidades Obligatorias que Conforman la Calificación

Código	Título	Clasificación
URCH0972.01	Planear la capacitación y desarrollo del personal	Específica

Propósito de la Unidad

Establecer los estándares de desempeño requeridos para elaborar un plan de capacitación y desarrollo fundamentado en un diagnóstico de necesidades dentro del contexto de una empresa, basándose en sus políticas, estrategias y requerimientos.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E02494 Diagnosticar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La documentación de la visión sistémica utilizada en el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo se realiza con base en las características de la organización.
2. El propósito, alcance y duración del diagnóstico corresponde a lo acordado con el cliente al inicio del proceso y a los objetivos, planes, estrategias, recursos y prioridades de la organización.
3. Los métodos para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo seleccionados corresponden a los reconocidos en el medio por su efectividad.
4. Las fuentes de información seleccionadas para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo consideran las disponibles dentro de las siguientes: alta dirección, objetivos y estrategias de la organización, estándares de trabajo, evaluación del desempeño, resultados de los planes anteriores y procesos de trabajo.
5. El procedimiento de obtención de información para el diagnóstico corresponde al método seleccionado.
6. La información obtenida para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo cumple con los lineamientos de utilización de acuerdo a los métodos seleccionados.
7. La determinación de las necesidades de capacitación y desarrollo realizada corresponde a un modelo de referencia reconocido en el medio por su efectividad y la información obtenida en el diagnóstico.
8. El informe de resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo contiene los apartados respectivos de la metodología seleccionada así como la síntesis de la información, conclusiones y recomendaciones.
9. Las conclusiones del diagnóstico hacen referencia tanto a las necesidades de capacitación y



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

desarrollo como a las causas que las originan.

10. El diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo es avalado por escrito por el cliente.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

Alcance · Individual
· Grupal / organizacional

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. La documentación de la visión sistémica utilizada en el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo.
2. El propósito, alcance y duración del diagnóstico de necesidades de capacitación acordado.
3. Los métodos para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo seleccionados.
4. Las fuentes de información seleccionadas.
5. El procedimiento de obtención de información.
6. La información obtenida para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo.
7. La determinación de las necesidades de capacitación y desarrollo realizada.
8. Informe del diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo.
9. Las conclusiones del diagnóstico documentadas.
10. El diagnóstico avalado por el cliente.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación

Evidencias de producto:

- El propósito, alcance y duración del diagnóstico de necesidades de capacitación acordado.

2. Orden

Evidencias de producto:

- La documentación de la visión sistémica utilizada en el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo.
- Los métodos para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo seleccionados.
- El procedimiento de obtención de información.
- La información obtenida para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo.
- Informe del diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo.

3. Responsabilidad

Evidencias por producto:



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

- La determinación de las necesidades de capacitación y desarrollo realizada.
- Las conclusiones del diagnóstico documentadas.
- El diagnóstico avalado por el cliente.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que el candidato:

1. Explique porqué el diagnóstico de necesidades de capacitación debe tener un enfoque sistémico.
2. Explique qué información se obtiene de las fuentes de información internas señaladas en el criterio No 4.
3. De ser posible, presente para evaluar el criterio 10, un diagnóstico de necesidades de capacitación de una organización específica. De lo contrario, deberá presentar un documento de la organización que avale este desempeño.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E02495 Elaborar los planes/programas de capacitación y desarrollo del personal

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Los planes/programas de capacitación y desarrollo elaborados corresponden al diagnóstico de necesidades realizado así como con el entorno y las políticas y estrategias de la organización.
2. Los formatos oficiales que contienen los planes/programas de capacitación y desarrollo corresponden a las disposiciones legales aplicables y al aval de los clientes internos.
3. Los apartados de los planes/programas de capacitación y desarrollo corresponden cuando menos a los antecedentes, objetivos, alcances, beneficios, presupuestos, calendario y responsables de dichos planes/programas.
4. Los objetivos de los planes/programas corresponden a los acordados con los clientes internos.
5. Los presupuestos de los planes/programas elaborados corresponden a las disposiciones administrativas de la organización y a los recursos asignados.
6. La determinación de los responsables de la ejecución de las acciones de capacitación y desarrollo señaladas en los planes/programas corresponde a las estrategias de la organización y a las competencias requeridas para la realización de las actividades.
7. La aprobación de los planes/programas y presupuestos se obtiene con base en el aval de cada cliente.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

Alcance

- Individual
- Grupal / organizacional



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Dos planes/programas de capacitación y desarrollo elaborados.
2. Los formatos legales oficiales de los programas de capacitación y desarrollo avalados por los clientes.
3. Los apartados de un plan/programa de capacitación y desarrollo.
4. Los objetivos de un plan/programa.
5. Los presupuestos documentados de un plan/programa.
6. La determinación de responsables de un plan/programa.
7. El aval por escrito del cliente de un plan/programa.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación

Evidencias de producto:

- Los objetivos de un plan/programa.
- La determinación de responsables de un plan/programa.
- El aval por escrito del cliente de un plan/programa.

2. Orden

Evidencias de producto:

- Los planes/programas de capacitación y desarrollo elaborados.
- Los formatos legales oficiales de los programas de capacitación y desarrollo avalados por los clientes.
- Los apartados de un plan/programa de capacitación y desarrollo.
- Los presupuestos documentados de un plan/programa.

3. Responsabilidad

Evidencias por producto:

- Dos planes/programas de capacitación y desarrollo elaborados.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que el candidato:

1. Proporcione información sobre las políticas y el entorno de la organización para evaluar el criterio de desempeño 1.
2. Proporcione los planes/programas en los formatos legales aplicables. No necesariamente dichos formatos deben mostrar evidencia de haber sido entregados, pero si avalados por los clientes internos.
3. De ser posible, presente para evaluar el elemento completo, planes/programas de capacitación de



**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DE COMPETENCIAS LABORALES**

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

una organización específica. De lo contrario, deberá presentar un planes/programas sobre la base de necesidades de capacitación planteadas por el evaluador.

Cabe señalar que los planes/programas que presente el candidato no necesariamente deberán ser anuales, ya que este elemento no hace distinciones en las competencias derivadas del periodo que abarquen.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral

Unidades Obligatorias que Conforman la Calificación

Código	Título	Clasificación
URCH0973.01	Proveer los recursos para la capacitación del personal	Específica

Propósito de la Unidad

Establecer los estándares de desempeño requeridos para asegurar los recursos materiales, cursos e instructores necesarios para la realización del plan/programa de capacitación fundamentado en su evaluación y selección dentro del contexto de una empresa, basándose en sus políticas, estrategias y requerimientos.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

- 1 de 3 E02496 Obtener los recursos materiales para la impartición de los cursos.

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La determinación de requerimientos de materiales, equipo e instalaciones corresponde a las especificaciones de los cursos.
2. La investigación realizada de las fuentes de materiales, equipo e instalaciones para la capacitación corresponde a los requerimientos de los cursos y las políticas y procedimientos administrativos de la organización.
3. La obtención de materiales, equipo e instalaciones para capacitación corresponde a razones de costo - beneficio y a los procedimientos administrativos de la organización.
4. Los materiales, equipo e instalaciones para capacitación y desarrollo proporcionados corresponden a las fechas fijadas de común acuerdo con el cliente y a las necesidades de los cursos.
5. El reporte de los resultados de la obtención de materiales, equipo e instalaciones de capacitación es entregado oportunamente y por escrito al cliente.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

Fuentes
· Internas
· Externas



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. La determinación en dos ocasiones de requerimientos de materiales, equipo e instalaciones.
2. La investigación realizada de las fuentes de materiales, equipo e instalaciones para la capacitación.
3. La obtención, en dos ocasiones, de materiales, equipo e instalaciones para capacitación.
4. Los materiales, equipo e instalaciones para capacitación y desarrollo proporcionados, en dos ocasiones.
5. El reporte de los resultados de la obtención de materiales, equipo e instalaciones de capacitación en dos ocasiones.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Orden

Evidencias de producto:

- La obtención, en dos ocasiones, de materiales, equipo e instalaciones para capacitación.

2. Responsabilidad

Evidencias por producto:

- La determinación en dos ocasiones de requerimientos de materiales, equipo e instalaciones.
- La investigación realizada de las fuentes de materiales, equipo e instalaciones para la capacitación.
- Los materiales, equipo e instalaciones para capacitación y desarrollo proporcionados, en dos ocasiones.
- El reporte de los resultados de la obtención de materiales, equipo e instalaciones de capacitación en dos ocasiones.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que:

1. A partir de la presentación de 2 cursos diferentes por el evaluador, el candidato deberá plantear por escrito los requerimientos de equipo, materiales e instalaciones para cada uno de ellos según se especifica en el criterio 1.
2. Como evidencia del criterio 2 se podrán presentar comunicados internos y cotizaciones de proveedores externos.
3. A partir de la presentación de 2 programas o cursos, el candidato explicará las razones por las cuales seleccionó los materiales, equipos e instalaciones, en las condiciones descritas en el criterio de desempeño 3.
4. Para evaluar el criterio 4, se sugiere considerar la documentación existente o bien una entrevista con el cliente.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

2 de 3 E02497 Proveer los cursos para los planes/programas de capacitación

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La determinación del requerimiento de cursos corresponde a los objetivos de aprendizaje planteados en los planes/programas de capacitación y desarrollo.
2. La investigación realizada de las fuentes internas y externas de los cursos para la capacitación corresponde a los requerimientos de los planes/programas y las políticas de la organización.
3. La selección didáctica de cursos se realiza con base en la congruencia entre las siguientes características: objetivos conductuales, secuencia didáctica de los contenidos, técnicas instruccionales e instrumentos de evaluación, así como manual o guía del instructor.
4. Las teorías del aprendizaje generalmente aceptadas y los principios de educación de adultos son utilizados en la selección didáctica de cursos con base a las características de la población meta y los requerimientos de la organización.
5. La aprobación de los contenidos de los cursos seleccionados se obtiene con base en el aval por escrito de un experto en la materia técnica de cada curso.
6. Los cursos obtenidos para capacitación corresponden a las razones de costo - beneficio para el proceso de enseñanza-aprendizaje y para los requerimientos de la organización.
7. La provisión de los cursos para capacitación corresponde a las fechas señaladas en el programa y, en su caso, a las fechas fijadas de común acuerdo con el cliente.
8. El reporte de los resultados de la obtención de cursos de capacitación corresponde a los criterios de oportunidad determinados por el cliente.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

Tipo de cursos · Ya existentes en la organización
· Adquiridos a terceros

Evidencia por desempeño

1. La selección didáctica de cursos en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. La determinación del requerimiento de cursos.
2. La investigación realizada de las fuentes internas y externas de los cursos para la capacitación, en dos ocasiones.
3. La aprobación por escrito de los contenidos de tres cursos seleccionados.
4. Tres cursos obtenidos para capacitación.
5. La provisión de los cursos para capacitación, en dos ocasiones.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

6. El reporte de los resultados de la obtención de cursos de capacitación, en dos ocasiones.

Evidencia de conocimiento

1. Las teorías del aprendizaje generalmente aceptadas y los principios de educación de adultos.

Evidencia de actitudes

1. Cooperación

Evidencias de producto:

- La provisión de los cursos para capacitación, en dos ocasiones.
- El reporte de los resultados de la obtención de cursos de capacitación, en dos ocasiones.

2. Orden

Evidencias de producto:

- La aprobación por escrito de los contenidos de tres cursos seleccionados.

3. Responsabilidad

Evidencias por desempeño:

- La selección didáctica de cursos en dos ocasiones.

Evidencias por producto:

- Tres cursos obtenidos para capacitación.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que:

1. En caso de que por alguna razón el candidato no pueda presentar el plan/programa de capacitación de la organización a fin de evaluar el criterio 1, el evaluador le entregará uno.
2. Como evidencia del criterio 2 se podrán presentar comunicados internos y cotizaciones de proveedores externos.
3. A partir de la presentación de 2 cursos, el candidato deberá explicar las razones en las cuales fundamentó su selección.
4. Para evaluar el criterio 4, se sugiere considerar 2 teorías de aprendizaje y 5 principios de educación de adultos.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

3 de 3 E02498 Seleccionar a los instructores para los cursos de capacitación

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Los requerimientos de instructores corresponden a los contenidos y alcance de los cursos así como a las políticas y estrategias de la organización.
2. La investigación realizada de las fuentes internas y externas de instructores corresponde a los requerimientos de los cursos y a las políticas y estrategias de la organización.
3. Los criterios de selección de instructores corresponden a las referencias, currículum, experiencia, entrevista, evaluaciones obtenidas en cursos impartidos, en razones de costo - beneficio y, de ser posible, a la verificación de su desempeño en campo.
4. Las teorías del aprendizaje generalmente aceptadas y los principios de educación de adultos son utilizados en la selección de instructores con base a las características de la población meta y los requerimientos de los cursos.
5. Los resultados de la selección de instructores corresponden a las razones de costo - beneficio para el proceso de enseñanza-aprendizaje y para los requerimientos de la organización.
6. La asignación de instructores corresponde a las fechas señaladas en el programa y, en su caso, a las fechas fijadas de común acuerdo con el cliente.
7. Las condiciones de la impartición acordadas por escrito con el instructor corresponden a las características del curso y a las políticas de la organización.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

Tipo de instructores

- Internos
- Externos

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Los requerimientos de instructores.
2. La investigación realizada de las fuentes internas y externas de instructores, en dos ocasiones.
3. Los criterios de selección de instructores.
4. Los resultados de la selección de instructores, en dos ocasiones.
5. La asignación de instructores, en dos ocasiones.
6. Las condiciones de la impartición acordadas por escrito, en dos ocasiones.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia de conocimiento

1. Las teorías del aprendizaje generalmente aceptadas y los principios de educación de adultos.

Evidencia de actitudes

1. Cooperación

Evidencias de producto:

- La asignación de instructores, en dos ocasiones.
- Las condiciones de la impartición acordadas por escrito, en dos ocasiones.

2. Orden

Evidencias de producto:

- Los requerimientos de instructores.
- La investigación realizada de las fuentes internas y externas de instructores, en dos ocasiones.
- Los criterios de selección de instructores.

3. Responsabilidad

Evidencias por producto:

- Los resultados de la selección de instructores, en dos ocasiones.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que:

1. El candidato entregue por escrito las estrategias de la organización señaladas en el criterio 1.
2. En la evaluación del criterio 3, el candidato deberá justificar la ponderación de los criterios de selección de los instructores.
3. Para evaluar el criterio 4, se sugiere considerar 2 teorías de aprendizaje y 5 principios de educación de adultos.
4. El candidato entregue por escrito las políticas de la organización señaladas en el criterio 7.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral

Unidades Obligatorias que Conforman la Calificación

Código	Título	Clasificación
URCH0974.01	Evaluar los resultados de la función de capacitación	Específica

Propósito de la Unidad

Establecer los estándares de desempeño requeridos para llevar a cabo un proceso de evaluación y mejora de las actividades de capacitación a través de la obtención y análisis de la información crítica que afecta el desempeño de esta función dentro del contexto de una empresa, basándose en sus políticas, estrategias y requerimientos.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 4 E02499 Elaborar el plan de evaluación de la función

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El plan de evaluación de la función corresponde a las estrategias, características y recursos de la organización.
2. Los apartados del plan de evaluación corresponden al qué, por qué, quién, cómo, cuándo y dónde será realizada.
3. Los objetivos y costos de la evaluación corresponden al nivel de la misma, a las políticas y a los requerimientos de la organización.
4. Los métodos seleccionados para la evaluación corresponden a los objetivos de la misma, al nivel, a las políticas y a los requerimientos de la organización.
5. Los elementos para detectar desviaciones cuantitativas y cualitativas están incluidos en los métodos seleccionados para la evaluación.
6. En caso de requerirse, la aprobación del plan de evaluación de la función de capacitación se obtiene con base en el aval del cliente.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

Niveles de evaluación

- Reacción
- Aprendizaje
- Transferencia



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. El plan de evaluación de la función.
2. Los apartados del plan de evaluación.
3. Los objetivos y costos de la evaluación.
4. Los métodos seleccionados para la evaluación.
5. Los elementos para detectar desviaciones cuantitativas y cualitativas.
6. La aprobación del plan de evaluación de la función de capacitación.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Evidencias de actitudes

1. Orden

Evidencias de producto:

- Los apartados del plan de evaluación.
- Los métodos seleccionados para la evaluación.
- Los elementos para detectar desviaciones cuantitativas y cualitativas.
- La aprobación del plan de evaluación de la función de capacitación.

2. Responsabilidad

Evidencias de producto:

- El plan de evaluación de la función.
- Los objetivos y costos de la evaluación.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento se sugiere que el candidato:

1. Entregue una descripción sobre las estrategias, características y recursos de la organización a fin de facilitar la evaluación de su competencia.
2. Describa las características de los métodos seleccionados para la evaluación y fundamente su selección.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

2 de 4 E02500 Obtener la información para la evaluación de la función

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Las fuentes de información seleccionadas corresponden a los métodos establecidos en el plan de evaluación así como a los resultados de los planes de capacitación anteriores y a los objetivos y estrategias de la organización.
2. En su caso, las fuentes de información consultadas consideraron a la alta dirección, a los cambios en los estándares de trabajo, los resultados de la evaluación del desempeño del personal y a nuevos procesos de trabajo.
3. Los momentos del levantamiento de la información corresponden al (los) método(s) determinados en el plan y al tipo de evaluación a realizar.
4. La información obtenida corresponde a los métodos e instrumentos seleccionados en el plan de evaluación.
5. La clasificación de la información obtenida corresponde a los niveles de evaluación a realizar.
6. En su caso, la validación de la información recabada se obtiene con base en el aval de cada cliente.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

Niveles de evaluación

- Reacción
- Aprendizaje
- Transferencia

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Las fuentes de información seleccionadas.
2. las fuentes de información consultadas.
3. Los momentos del levantamiento de la información documentados.
4. La información obtenida.
5. La clasificación de la información obtenida.
6. La validación de la información recabada.



**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DE COMPETENCIAS LABORALES**

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación:

Evidencias de producto:

- La validación de la información recabada.

2. Orden

Evidencias de producto:

- Las fuentes de información seleccionadas.
- Los momentos del levantamiento de la información documentados.
- La información obtenida.
- La clasificación de la información obtenida.

3. Responsabilidad

Evidencias de producto:

- Las fuentes de información consultadas.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento se sugiere que:

1. El candidato entregue los métodos de evaluación establecidos en el plan así como a los resultados de los planes de capacitación anteriores y a los objetivos y estrategias de la organización.
2. Para evaluar el criterio 2 de este elemento, se soliciten al candidato las fuentes de información señaladas. En caso de que no se cuente con alguna, se sugiere aplicar un caso para demostrar su conocimiento sobre el tipo de información a obtener y su importancia para la evaluación.
3. Para evaluar el criterio 4, el candidato explique el procedimiento de utilización de los instrumentos seleccionados en el plan de evaluación.



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

3 de 4 E02501 Determinar las causas de las desviaciones de los resultados de capacitación

Crterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Las desviaciones detectadas corresponden a la comparación entre la información obtenida como resultado de los eventos de capacitación y los planes/programas de capacitación autorizados.
2. Las desviaciones detectadas del ejercicio del presupuesto corresponden a la comparación entre el ejercido por rubro y lo planteado en el plan/programa autorizado.
3. La identificación de las causas de las desviaciones se realiza con base a un método de análisis de problemas.
4. La clasificación de las causas de las desviaciones en aquellas imputables a capacitación de otros aspectos se realiza con base en un método de clasificación de elementos propios del ámbito de la capacitación.
5. La selección realizada de los clientes que participan en el análisis de las desviaciones corresponde al tipo de desviaciones detectadas y a los procesos analizados.
6. El informe de la participación del cliente en el análisis de las desviaciones de capacitación contiene al menos los siguientes apartados: comparativo de resultados contra planes, explicación de desviaciones así como recomendaciones.
7. El método utilizado para el análisis de los resultados corresponde al establecido en el plan de evaluación para esta función.
8. El reporte de análisis de desviaciones contiene los indicadores de cuando menos, el diagnóstico de necesidades de capacitación, el cumplimiento de los objetivos de los planes/programas, los materiales didácticos utilizados, los instructores seleccionados, los contenidos de los cursos así como sus instrumentos de evaluación.
9. La valoración del impacto del propio desempeño es incluida en el reporte de resultados.
10. La discriminación realizada de las desviaciones cualitativas de las cuantitativas es incluida en el reporte de resultados.
11. Los apartados del reporte final de evaluación corresponden a los indicadores de resultados señalados en el plan/programa de capacitación.
12. Las propuestas documentadas de ajustes a las metas y objetivos del siguiente proceso y periodo corresponden a los resultados de la evaluación realizada.
13. El informe final de la evaluación de capacitación corresponde a los resultados obtenidos y contiene al menos los siguientes apartados: comparativo de resultados contra planes, explicación de desviaciones así como recomendaciones.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

Tipos de desviaciones

- Cuantitativas



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

· Cualitativas

Evidencia por desempeño

1. La identificación de las causas de las desviaciones, en tres ocasiones.
2. La clasificación de las causas de las desviaciones en aquellas imputables a capacitación de otros aspectos, en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. Las desviaciones detectadas.
2. Las desviaciones detectadas del ejercicio del presupuesto.
3. La selección realizada de los clientes que participan en el análisis de las desviaciones.
4. El informe de la participación del cliente en el análisis de las desviaciones de capacitación.
5. El método utilizado para el análisis de los resultados.
6. El reporte de análisis de desviaciones.
7. La valoración del impacto del propio desempeño.
8. La discriminación realizada de las desviaciones cualitativas de las cuantitativas.
9. Los apartados del reporte final de evaluación.
10. Las propuestas documentadas de ajustes a las metas y objetivos del siguiente proceso y periodo.
11. El informe final de la evaluación de capacitación.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación:

Evidencias de producto:

- La selección realizada de los clientes que participan en el análisis de las desviaciones.
- El informe de la participación del cliente en el análisis de las desviaciones de capacitación.
- Las propuestas documentadas de ajustes a las metas y objetivos del siguiente proceso y periodo.

2. Orden

Evidencias de desempeño:

- La identificación de las causas de las desviaciones, en tres ocasiones.

Evidencias de producto:

- El método utilizado para el análisis de los resultados.
- El reporte de análisis de desviaciones.

3. Responsabilidad

Evidencias por desempeño:

- La clasificación de las causas de las desviaciones en aquellas imputables a capacitación de otros aspectos, en dos ocasiones.

Evidencias de producto:



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

- Las desviaciones detectadas.
- La valoración del impacto del propio desempeño.
- La discriminación realizada de las desviaciones cualitativas de las cuantitativas.
- El informe final de la evaluación de capacitación.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento se sugiere que:

1. En caso de que el candidato no pueda entregar las evidencias requeridas en los criterios de este elemento, se aplique un caso práctico para evaluar su competencia.
2. El candidato entregue la información obtenida como resultado de los eventos de capacitación y los planes/programas de capacitación autorizados.
3. Describa el método de análisis de problemas utilizado y justifique su selección.
4. Describa detalladamente los criterios de clasificación de las causas de las desviaciones en aquellas imputables a capacitación de otras.
5. Para evaluar el criterio 8, el candidato explique detalladamente el impacto de su propio desempeño en los resultados de la evaluación.
6. Para evaluar el criterio 12, el candidato explique detalladamente las recomendaciones incluidas en el informe final.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

4 de 4 E02502 Determinar las acciones correctivas y preventivas de capacitación

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La determinación realizada de las acciones correctivas corresponde a las causas detectadas, a razones de costo-beneficio de su realización y a las políticas y estrategias de la organización.
2. Las acciones correctivas incorporadas a los planes/programas de capacitación corresponden a la importancia y frecuencia de las desviaciones ocurridas.
3. La determinación realizada de las acciones preventivas corresponde a la importancia y frecuencia de las desviaciones ocurridas.
4. La incorporación de las acciones preventivas al plan/programa de capacitación del siguiente ciclo corresponde a los principios de la administración.
5. En su caso, las acciones correctivas y preventivas determinadas cuentan con el aval por escrito del cliente.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

Momentos · Durante el proceso



CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

- Al término del proceso

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. La determinación realizada de las acciones correctivas.
2. Las acciones correctivas incorporadas a los planes/programas de capacitación.
3. La determinación realizada de las acciones preventivas.
4. Las acciones preventivas incorporadas al plan/programa de capacitación del siguiente ciclo.
5. Las acciones correctivas y preventivas avaladas por el cliente.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación:

Evidencias de producto:

- Las acciones correctivas y preventivas avaladas por el cliente.

2. Responsabilidad

Evidencias de producto:

- La determinación realizada de las acciones correctivas.
- Las acciones correctivas incorporadas a los planes/programas de capacitación.
- La determinación realizada de las acciones preventivas.
- Las acciones preventivas incorporadas al plan/programa de capacitación del siguiente ciclo.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento se sugiere que:

1. En caso de que el candidato no pueda entregar las evidencias requeridas en los criterios de este elemento, se aplique un caso práctico para evaluar su competencia.
2. El candidato justifique la incorporación de acciones correctivas y preventivas en los planes/programas de capacitación así como la ponderación asignada a ellas.