

CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Manual de Evaluación de Competencia Laboral

Julio 2007

Índice

	PÁGINA
Evaluación de competencia laboral	
Visión general	2
Capítulo I. Selección de las técnicas e instrumentos de evaluación	
Cómo identificar los contenidos de evaluación	5
Cómo seleccionar las técnicas e instrumentos de evaluación	11
Capítulo II. Determinar planes de evaluación	
Cómo estructurar un plan de evaluación	14
Cómo presentar y acordar con el candidato el plan de evaluación	18
Capítulo III. Integrar el portafolios de evidencias	
Cómo comprobar la autenticidad de la evidencia histórica presentada por el candidato	20
Cómo aplicar instrumentos de acuerdo al plan de evaluación	23
Cómo integrar el portafolios de evidencias	26
Capítulo IV. Emitir juicios de competencia de candidatos	
Cómo registrar la contrastación de las evidencias recopiladas contra la UCL	28
Cómo elaborar la cédula de evaluación	32
Capítulo V. Orientar a candidatos en relación con el resultado de su evaluación	
Cómo orientar al candidato	33
Cómo elaborar el reporte de orientación	36
ANEXOS	
A. Formato para Seleccionar Técnicas e Instrumentos de Evaluación	39
B. Técnicas e Instrumentos de Evaluación	41
C. Ejemplo de Diagnóstico	44
D. Formato Plan de Evaluación	51
E. Contrastación de Evidencias (Ejemplo)	53
F. Cédula de Evaluación y Reporte de Orientación	54
G. Ficha de Identificación	57
H. Resumen del Proceso de Evaluación	58
I. Guía para la Integración del Portafolios de Evidencias	59

Evaluación de Competencia Laboral

Visión General

Introducción

La evaluación de competencia laboral, como herramienta de la certificación, es el proceso por medio del cual se recopilan suficientes evidencias sobre el desempeño de un individuo, conforme a las especificaciones que marca una Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL) de carácter nacional, para determinar si es competente o todavía no lo es en el desarrollo de una función laboral determinada. El proceso de evaluación está constituido por cinco etapas:

- Determinar las técnicas y los instrumentos de evaluación para evaluar la competencia laboral de candidatos con base en Unidades de Competencia Laboral.
- Determinar planes de evaluación de competencia laboral.
- Integrar portafolios de evidencias de candidatos a certificación de competencia laboral.
- Emitir juicios de la competencia de candidatos a certificación de competencia laboral.
- Orientar a candidatos en relación con el resultado de su evaluación de competencia laboral.

En este manual se integran todos los lineamientos marcados por la UCL *Evaluar la competencia laboral de candidatos, referida en Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) de una función determinada*. En él se describen los procedimientos para evaluar personas con fines de certificación.

El manual deberá utilizarse, fundamentalmente, en los procesos de evaluación de un candidato a certificación y puede ser útil durante la capacitación de las personas con dominio de una unidad o unidades de competencia laboral determinada(s), interesados en formarse como evaluadores.

Las personas que estén interesadas en certificarse en esta función, deberán seguir todos los lineamientos marcados en este documento. Asimismo, constituye el insumo principal para desarrollar los instrumentos de evaluación correspondientes.

Continúa en la siguiente página

Visión General, *Continúa*

Políticas

- Los procesos de evaluación de competencia laboral con fines de certificación, deberán ser desarrollados en Centros de Evaluación acreditados por un Organismo Certificador (OC) y registrados ante el CONOCER.
- La evaluación de competencia laboral deberá ser realizada por evaluadores autorizados por el OC y registrados ante el CONOCER.
- La calidad de la evaluación de competencia laboral, deberá ser realizada por verificadores internos autorizados por el OC y registrados ante el CONOCER.
- La evaluación de competencia laboral será individual, sin embargo el Centro de Evaluación (CE) podrá instrumentar estrategias y planes integrales de atención a distintos candidatos en forma simultánea, siempre y cuando no contravengan ninguno de los criterios rectores y lineamientos establecidos en la normatividad vigente para el SCCL y cuente con la autorización del OC.
- El CE podrá instrumentar estrategias y planes integrales de evaluación mediante herramientas informáticas o sistemas de información y procesamiento computarizado, siempre y cuando no contravengan los principios de validez y confiabilidad de la evaluación y cuente con la autorización del CONOCER.
- Los evaluadores y verificadores internos deberán certificarse en la NTCL de la función laboral acreditada al CE y en la función clave de correspondiente, en un lapso de tres meses, contados a partir de la fecha de formalización de la acreditación, de la ampliación del centro en dicha norma o bien de la fecha de registro de ingreso de la persona al CE.
- El periodo establecido para que los evaluadores y verificadores internos obtengan las certificaciones comprometidas será prorrogable, por única vez, a tres meses adicionales y a solicitud del propio CE.
- Los evaluadores y verificadores internos deberán obtener las certificaciones comprometidas, mediante los servicios que ofrezca un OC y CE distinto al que están adscritos.

Objetivos

- Orientar al evaluador para realizar la evaluación de candidatos a certificación, con base en Unidades de Competencia Laboral.
- Servir de insumo para el desarrollo de los instrumentos de evaluación de la función de evaluación de competencia laboral.

Continúa en la siguiente página

Visión General, *Continúa*

Contenido Este manual contiene los siguientes capítulos:

Título	Descripción
I. Selección de las técnicas e instrumentos de evaluación	Señala los procedimientos para determinar las técnicas e instrumentos pertinentes para desarrollar procesos de evaluación, el capítulo comprende: <ul style="list-style-type: none">• La identificación de los contenidos de evaluación de la UCL• La selección de técnicas e instrumentos de evaluación para los contenidos identificados.
II. Determinar planes de evaluación.	Señala los procedimientos para determinar planes de evaluación: <ul style="list-style-type: none">• La estructuración de planes de evaluación.• La presentación y acuerdo de planes de evaluación con candidatos.
III. Integrar portafolios de evidencias.	Señala los procedimientos para conducir la asesoría del evaluador sobre la integración de portafolios mediante la: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación de instrumentos de evaluación.• Comprobación de la autenticidad de la evidencia histórica.• Organización de la documentación contenida en el portafolios de evidencias.
IV. Emitir juicios de competencia de candidatos.	Señala los procedimientos para obtener el resultado de la evaluación con base en: <ul style="list-style-type: none">• La contrastación entre las evidencias recopiladas y la UCL correspondiente.• La elaboración de la cédula de evaluación.
V. Orientar a candidatos en relación con el resultado de su evaluación	Señala los procedimientos para: <ul style="list-style-type: none">• Orientar al candidato con base en el resultado de su evaluación.• Elaborar el reporte de orientación.

Capítulo I

Selección de las Técnicas y los Instrumentos de Evaluación

Cómo identificar los contenidos de evaluación

Responsable del procedimiento El evaluador es el responsable de realizar este procedimiento.

Objetivo El objetivo de este procedimiento es proporcionar al evaluador elementos para que identifique los contenidos de evaluación de una UCL, a partir de su análisis.

Definiciones A continuación se presentan definiciones útiles para identificar los contenidos de evaluación de una UCL.

Término	Definición
Unidad de Competencia Laboral (UCL)	Una Unidad de Competencia Laboral es la descripción de un conjunto de funciones productivas organizadas en elementos de competencia.
La UCL en el Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL)	En el SCCL una persona puede certificarse en una o varias UCL. Para obtener el certificado, la persona debe someterse a una evaluación que cubra todos los elementos de competencia que la(s) conforman.
Elemento de Competencia	Un elemento de competencia es la descripción de los aspectos críticos de una función productiva y está integrado por el título de la función y sus componentes normativos.
Componentes normativos	Los componentes del elemento son los aspectos específicos que de forma conjunta y complementaria se consideran para la evaluación de la competencia laboral. Los componentes son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Criterios de desempeño • Campo de aplicación • Evidencias por desempeño • Evidencias por producto • Evidencias de conocimiento • Evidencias de actitudes • Lineamientos para la evaluación

Continúa en la siguiente página

Cómo identificar los contenidos de evaluación, Continúa

Definiciones Continúa

Término	Definición
Criterio de Desempeño (CD)	<p>Los criterios de desempeño se integran por el conjunto de características que deberán tener tanto los resultados obtenidos como el desempeño mismo de la función considerada en un elemento de competencia. Los criterios de desempeño se deben expresar con oraciones en las que se identifiquen claramente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los aspectos esenciales del “desempeño crítico” o del “resultado crítico” (objeto).• La calidad de los resultados que se obtienen por el desempeño o la calidad de la manera en la cual se lleva a cabo una actividad, es decir un “enunciado evaluativo” (acción-condición).
Los CD en la evaluación	<p>En la evaluación de competencia laboral, los CD señalan los atributos, cualidades o requerimientos que debe tener el trabajo de una persona para que sea considerado de calidad. Estas características deben relacionarse y ser observables en las evidencias que marca el mismo elemento de competencia.</p>
Campo de aplicación (CA)	<p>El campo de aplicación es el componente que define las circunstancias y contextos diferenciados en donde el candidato debe demostrar el desempeño que conduce a lograr el resultado expresado por el título del elemento de competencia, dicho de otra manera, el campo de aplicación se refiere a las variantes existentes para el logro de la función considerada en el elemento de competencia.</p> <p>El campo de aplicación está referido por ejemplo: a condiciones de trabajo, equipo utilizado, materiales, técnicas, características de la organización laboral, entre otros, dependiendo de que en ellos se presenten variantes a la competencia</p>
Los CA en la evaluación	<p>Para demostrar su competencia en la evaluación, el candidato deberá generar y presentar las evidencias que marcan los elementos de competencia de la UCL en los diferentes campos de aplicación. Para la evaluación de competencia laboral, el cumplimiento de lo expresado en los CA es obligatorio.</p>

Continúa en la siguiente página

Cómo identificar los contenidos de evaluación, Continúa

Definiciones Continúa

Término	Definición
Evidencia por desempeño (ED)	La evidencia por desempeño hace referencia a los comportamientos y acciones requeridos por los criterios de desempeño y están delimitados por el campo de aplicación.
La ED en la evaluación	En la evaluación de competencias, una evidencia por desempeño deberá cubrir los estándares de calidad que señalan los CD y las variantes que marca el CA. Para recopilar este tipo de evidencia en una evaluación de competencias, se requiere que la persona sea observada durante la realización de sus actividades laborales.
Evidencia por producto (EP)	La evidencia por producto es el resultado que se le solicita al candidato para la evaluación del elemento de competencia y requiere de producir algo, por ejemplo: un informe, dibujos, un plan, una instalación eléctrica, un presupuesto, etc.
La EP en la evaluación	Refiere los resultados del trabajo que permiten evaluar la competencia de una persona. Una evidencia por producto deberá cubrir los estándares de calidad que señalan los CD y las variantes que marca el CA. Para recopilar este tipo de evidencia en la evaluación, no es indispensable observar al candidato en el desarrollo de sus actividades, más bien requiere de una revisión de objetos acabados, documentos realizados y/o situaciones ya establecidas.
Evidencias de conocimiento (EC)	Las evidencias de conocimiento hacen referencia, según proceda, a la teoría y a los principios, técnicas y metodologías que sustentan el desempeño de la función referida por el título del elemento de competencia.
Las EC en la evaluación	Para evaluar este tipo de evidencia se deben considerar estrategias de evaluación tales como la resolución de problemas hipotéticos, estudios de caso, entrevistas o cuestionarios escritos. Esto se realiza cuando en la evaluación no es posible identificar y registrar la forma en que el candidato aplica los conocimientos en el desempeño o el resultado de su trabajo; es decir, a través de las evidencias por desempeño y/o por producto.

Continúa en la siguiente página

Cómo identificar los contenidos de evaluación, Continúa

Definiciones Continúa

Término	Definición
Evidencias de actitud (EA)	<p>Una actitud es una predisposición o tendencia personal del individuo para realizar acciones ante una situación, un objeto o una persona. Las evidencias de actitud hacen referencia a las actitudes que se manifiestan durante el desempeño de la función laboral enunciada en el elemento de competencia.</p> <p>Los elementos de competencia de una UCL pueden contener algunas de las siguientes evidencias de actitud: Cooperación, Iniciativa, Limpieza, Orden, Responsabilidad, Tolerancia, Amabilidad, Perseverancia</p>
Las EA en la evaluación	<p>Las actitudes se infieren a través del comportamiento observable del candidato, esto significa que las evidencias de actitud no se evalúan directamente, más bien se asume su presencia a través de otra evidencia, ya sea por desempeño o por producto. Debido a esto, las evidencias de actitud no se utilizan para la selección de técnicas e instrumentos de evaluación ni para diseñar instrumentos de evaluación, así como tampoco para emitir un juicio de competencia sobre el candidato ya que están implícitas.</p>
Contenido de evaluación	<p>Representa el qué se evaluará, está conformado por una evidencia, asociada a los criterios de desempeño y los campos de aplicación que le corresponden. Esta correspondencia está dada por la naturaleza del trabajo mismo. Cada evidencia tendrá asignados CD específicos que refieren las cualidades, las características o los requisitos particulares que debe presentar. Así también, cada evidencia deberá relacionarse con alguna de las variantes que plantean los campos de aplicación.</p>

Requerimiento El evaluador deberá contar con la UCL de referencia.

Continúa en la siguiente página

Cómo identificar los contenidos de evaluación, Continúa

Procedimiento Para identificar los contenidos de evaluación, el evaluador deberá seguir el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	<p>Construya un formato para seleccionar las técnicas e instrumentos pertinentes a los contenidos a evaluar (Ver Anexo A, pag. 39). Este formato deberá contener los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Datos de identificación, nombre y clave de:<ul style="list-style-type: none">- La calificación.- La UCL.- El elemento.- El centro de evaluación.- El evaluador.• Espacios para señalar los contenidos de evaluación identificados a partir del análisis de la UCL, éstos deben estar constituidos por la relación entre los componentes normativos, es decir, la asociación de:<ul style="list-style-type: none">- Cada una de las evidencias por desempeño, por producto o de conocimiento con,- Los criterios de desempeño y- Los campos de aplicación.• Espacios para registrar la o las técnicas de evaluación• Espacios para registrar el tipo de instrumentos de evaluación seleccionados para cada contenido.
2	<p>Revise todos los elementos de la UCL e identifique las evidencias por desempeño y por producto que contienen. Registre en el formato de selección de técnicas e instrumentos, todas las evidencias identificadas en forma de lista.</p>
3	<p>Localice una de las evidencias por desempeño o por producto que registró en la lista del formato. Con base en ella, identifique en el elemento adecuado, el(los) criterio(s) de desempeño que le corresponde(n). Para hacer esta relación, recuerde que los CD deben marcar las cualidades, características o requisitos que presentará la evidencia completa. Registre los CD identificados en el formato de selección de técnicas e instrumentos.</p>
4	<p>Identifique en el mismo elemento de la UCL las evidencias de conocimiento que contiene. Seleccione aquellas que son observables para el cumplimiento de la evidencia por desempeño o por producto que localizó en el paso 3.</p>
5	<p>Registre las evidencias de conocimiento seleccionadas en el formato de selección de técnicas e instrumentos de evaluación, en el mismo espacio donde se localizan los CD.</p>

Continúa en la siguiente página

Cómo identificar los contenidos de evaluación, Continúa

Procedimiento Continúa

Paso	Acción
6	Identifique en el mismo elemento de la UCL los campos de aplicación que contiene. Seleccione aquellos que son aplicables a la evidencia que localizó en el paso 3 y regístrelos en el formato de selección de técnicas e instrumentos de evaluación. Este registro se debe hacer en un espacio diferenciado al de los CD, pero debe ser evidente su relación con la evidencia en cuestión.
7	Realice los pasos 3, 4 y 5 por cada una de las evidencias por desempeño y por producto que enlistó.
8	Revise la UCL de referencia, si alguna evidencia de conocimiento no quedó registrada en el formato de selección de técnicas e instrumentos, colóquela al final de la lista de evidencias del paso 2.
9	Cerciórese que en el formato de selección de técnicas e instrumentos están registrados todas las evidencias, los criterios de desempeño y los campos de aplicación de la UCL. También revise si la relación establecida entre ellos es congruente con la realidad de la función laboral y con las condiciones de operación del CE.

Cómo seleccionar las técnicas y los instrumentos de evaluación

Responsable del procedimiento El evaluador es el responsable de realizar este procedimiento.

Objetivo El objetivo de este procedimiento es proporcionar al evaluador elementos para que seleccione el tipo de técnicas e instrumentos pertinentes a los contenidos de evaluación identificados, que aseguren objetividad, validez y confiabilidad del proceso de evaluación.

Definiciones A continuación se presentan definiciones útiles para seleccionar las técnicas e instrumentos de evaluación.

Término	Definición
Lineamientos generales para la evaluación	Son indicaciones que hace el Comité de Normalización para facilitar la aplicación de las NTCL en la evaluación de competencias. El objetivo de los lineamientos para la evaluación es presentar la información que permita orientar el proceso de evaluación en condiciones de eficacia y eficiencia máximas. Este componente normativo aparece en cada elemento de competencia de la UCL.
Técnica de evaluación	Por técnica se entiende, de manera general, un marco concreto o enfoque que permite estructurar acciones para obtener información útil en la solución de problemas. En el caso de la evaluación de competencias laborales representa un marco de acción a partir del cual se construye una estrategia y se determina el tipo de instrumentos de evaluación que serán utilizados.
Técnica documental	Una técnica documental es un marco de acción a partir del cual se construye una estrategia de evaluación que privilegia la utilización de instrumentos que no requieren de la observación directa del desempeño del candidato. Esta técnica se utiliza fundamentalmente para evaluar evidencias por producto. También sirve para las de conocimiento, siempre y cuando no puedan ser observadas en el desempeño, mediante otros medios.

Continúa en la siguiente página

Cómo seleccionar las técnicas y los instrumentos de evaluación,

Continúa

Definiciones Continúa

Término	Definición
Técnica de campo	Por técnica de campo se entiende un marco de acción a partir del cual se construye una estrategia de evaluación en donde se privilegia la utilización de instrumentos que requieren de una observación directa del comportamiento del candidato en el lugar de trabajo o en condiciones lo más parecidas a éste. Esta técnica se utiliza principalmente para evaluar las evidencias por desempeño.
Instrumento de evaluación	Los instrumentos de evaluación son la herramienta fundamental para el desarrollo de la evaluación, éstos permiten: <ul style="list-style-type: none">• Recopilar las evidencias marcadas por los elementos de la UCL.• Recopilar información acerca de la calidad de las evidencias recolectadas. En ocasiones, los instrumentos también deben establecer situaciones específicas que sean propicias para que el candidato genere las evidencias (ejercicios prácticos, juego de roles). En este sentido, los instrumentos pueden tener requerimientos de aplicación más simples o más complejos dependiendo de las condiciones de evaluación, ya sea en situaciones reales, simuladas o hipotéticas. Los instrumentos de evaluación deben ser pertinentes y acordes con el tipo de evidencia, con la técnica de evaluación y abarcar detalladamente todos los criterios de desempeño y/o los conocimientos a evaluar así como ser aplicables explícitamente en todos los campos de aplicación.
Instrumentos más usados	Los instrumentos más usados en la evaluación de competencias son los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Listas de cotejo• Guías de observación• Ejercicios prácticos• Planteamiento de problemas• Cuestionarios Para mayor información consultar el Anexo B, pag. 41.

Continúa en la siguiente página

Cómo seleccionar las técnicas y los instrumentos de evaluación,

Continúa

Requerimiento Contar con los contenidos de evaluación identificados.
Contar con la UCL de referencia

Procedimiento Para seleccionar las técnicas y los instrumentos de evaluación, el evaluador deberá seguir el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	Revise los lineamientos generales para la evaluación de cada elemento de la UCL y atienda las indicaciones que presenta para determinar las técnicas y los instrumentos de evaluación de los pasos 2 y 3 de este procedimiento.
2	Determine la o las técnicas de evaluación para cada contenido de evaluación y regístrela(s) en el formato de selección de técnicas e instrumentos. Recuerde que el contenido de evaluación está conformado por una evidencia asociada con CD y campos de aplicación. La(s) técnica(s) elegida(s) debe(n) ser pertinente(s) para el tipo de evidencia a recopilar (para mayor información consultar el Anexo B).
3	Determine los instrumentos de evaluación para cada contenido de evaluación y regístrelos en el espacio correspondiente del formato de selección de técnicas e instrumentos. Los instrumentos elegidos deben ser pertinentes a la(s) técnica(s) de evaluación determinada(s) en el paso 2. Para identificar los instrumentos adecuados, visualice situaciones de evaluación que integren o globalicen toda la información que se requiere obtener del contenido (evidencia, criterios de desempeño, campo de aplicación). Para mayor información consultar el Anexo B .

CAPÍTULO II

Determinar planes de evaluación

Cómo estructurar un plan de evaluación

Responsable del procedimiento El evaluador es el responsable de desarrollar este procedimiento.

Objetivo El objetivo de este procedimiento es proporcionar los elementos para que el evaluador estructure un plan de evaluación que señale con claridad y precisión el qué, cómo, dónde, cuándo y con qué se realizará la evaluación del candidato con base en: los resultados del diagnóstico realizado por el centro de evaluación (CE) así como las técnicas e instrumentos seleccionados.

Definiciones A continuación se presentan algunas definiciones útiles en la estructuración de planes de evaluación.

Término	Definición
Plan de evaluación	Es un documento mediante el cual se: <ul style="list-style-type: none">• Explicita una estrategia de evaluación que será comunicada y discutida con el candidato.• Concreta algunos de los principios fundamentales del SCCL como son la transparencia, la validez y la confiabilidad de la evaluación.
Secuencia operativa	Una secuencia operativa se refiere a la serie ordenada de pasos, actividades u operaciones que desempeña un candidato para producir las evidencias establecidas en la UCL de referencia. Esta secuencia se determina considerando las tareas cotidianas que se desarrollan en la función laboral. La secuencia operativa ayuda a planear el proceso de evaluación y permite: <ul style="list-style-type: none">• Organizar la recopilación de evidencias en una situación de actividades encadenadas, secuenciadas e integradas.• Identificar el orden en que se aplicarán los instrumentos de evaluación.

Continúa en la siguiente página

Cómo estructurar un plan de evaluación, *Continúa*

Definiciones *Continúa*

Término	Definición
Diagnóstico aplicado por el CE	<p>Es una herramienta en forma de cuestionario o entrevista personal dirigida que realiza el CE y es aplicada a un solicitante de evaluación de competencia laboral para su contestación (ver ejemplo de diagnóstico en el Anexo C, pag. 44).</p> <p>El diagnóstico está fundamentado en la UCL que se pretende evaluar y tiene dos propósitos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar las posibilidades de éxito que tiene el candidato de someterse a un proceso de evaluación.• Identificar si la experiencia laboral del candidato le ha permitido generar evidencias que pueden ser útiles en el proceso de evaluación (evidencias históricas).
Evidencia histórica	<p>Son productos, documentos o registros que ha generado el candidato como resultado de su trabajo y dan testimonio de su competencia. La característica principal de una evidencia histórica es que fue generada antes del proceso de evaluación, es decir, forma parte de la experiencia laboral previa del candidato.</p>

Requerimientos

- Los resultados del diagnóstico del candidato.
- Formatos de selección de técnicas e instrumentos de evaluación.
- UCL de referencia

Procedimiento Para estructurar un plan de evaluación, el evaluador deberá seguir el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	Identifique las etapas y actividades que conforman la secuencia operativa de las funciones productivas implícitas en la UCL a evaluar.
2	Ordene los contenidos de evaluación del formato de selección de técnicas e instrumentos de evaluación de acuerdo con la secuencia operativa identificada. Para ordenarlos, puede colocar un número consecutivo al lado de cada uno de los contenidos de evaluación. La ordenación de los contenidos ayuda a visualizar situaciones de evaluación globales que integran, en la medida de lo posible, todas las evidencias que marca la norma. Es posible que en los lineamientos generales para la evaluación de los elementos de la UCL se encuentren algunas indicaciones al respecto, consúltelos.

Continúa en la siguiente página

Cómo estructurar un plan de evaluación, Continúa *Continúa*

Procedimiento Continúa

Paso	Acción
3	<p>Diseñe un formato de plan de evaluación (Ver Anexo D, pag. 51), que considere espacios para el registro de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Datos de identificación del candidato, del centro de evaluación, del evaluador y de la unidad a evaluar.• Actividad a desarrollar (qué)• Forma de desarrollo (cómo)• Técnica e instrumentos de evaluación (con qué)• Lugar (dónde)• Fecha (cuando).• Fecha del acuerdo.• Nombre y firma del evaluador.• Nombre y firma del candidato.
4	<p>Identifique en el formato para seleccionar técnicas e instrumentos de evaluación, las evidencias enlistadas de cada uno de los contenidos de evaluación. Estas evidencias son las que se le solicitará al candidato genere durante las actividades a desarrollar en su evaluación.</p>
5	<p>Con base en las evidencias identificadas en el paso 4, redacte en el espacio “Actividad a desarrollar” del plan de evaluación, enunciados breves y sencillos que describan las acciones o tareas que se le solicitarán al candidato para que genere las evidencias de la UCL. Recuerde que las actividades a desarrollar deberán estar ordenadas de acuerdo a la secuencia operativa (paso 2).</p> <p>Es importante que en la redacción de las actividades queden explícitas las evidencias que deben obtenerse.</p>
6	<p>Identifique en el formato de selección de técnicas e instrumentos de evaluación los campos de aplicación registrados para cada uno de los contenidos de evaluación.</p>
7	<p>Con base en los campos de aplicación identificados en el paso 6, complete la información en el espacio “actividad a desarrollar” del plan de evaluación. Para ello, incorpore una explicación sencilla que describa las variantes que deberán presentar las actividades (evidencias) solicitadas.</p>

Continúa en la siguiente página

Cómo estructurar un plan de evaluación, Continúa *Continúa*

Procedimiento Continúa

Paso	Acción
8	Redacte en el espacio “Forma de desarrollo” del plan de evaluación, enunciados que describan la forma en que deberá desempeñarse el candidato, los pasos que deberá seguir y/o los aspectos que deberá cuidar para que las evidencias presenten los requerimientos de calidad esperados. Esta información se obtiene de los criterios de desempeño asignados a cada evidencia en el formato de selección de técnicas e instrumentos.
9	Si es el caso, en el mismo espacio “Forma de desarrollo”, incluya los conocimientos que deberá aplicar el candidato para generar las evidencias que se le solicitan. Esta información se obtiene de las evidencias de conocimiento registradas en el mismo espacio de los CD, en el formato de selección de técnicas e instrumentos.
10	Si es necesario evaluar los conocimientos en una situación aparte, dado que no se puede observar su aplicación en un desempeño o un producto, regístrelos en el plan de evaluación como una actividad más a desarrollar. Estos conocimientos se encuentran al final de la lista de evidencias del formato de selección de técnicas e instrumentos.
11	Determine el lugar donde se desarrollará la evaluación y regístrelo en el plan de evaluación. Para ello, consulte el diagnóstico aplicado por el CE al candidato para detectar si cuenta con un espacio laboral donde pueda ser evaluado. Si no es así, se deberán utilizar las instalaciones disponibles en el CE.
12	Establezca la fecha en que se realizará la evaluación en el espacio correspondiente del plan de evaluación.
13	Complete el plan de evaluación registrando las técnicas e instrumentos de evaluación que se utilizarán para evaluar al candidato. Esta información se obtiene del formato de selección de técnicas e instrumentos de evaluación.
14	Revise el diagnóstico aplicado por el CE al candidato e identifique si cuenta con alguna evidencia histórica que pudiera cubrir alguna evidencia marcada en la UCL. De ser así, registre en el espacio “técnicas e instrumentos de evaluación” del plan, una propuesta alterna de evaluación para la evidencia en que se identificó esta opción (lo más probable es que esta propuesta alterna corresponda a una técnica documental). No elimine la información que incorporó en el paso 13 de este procedimiento ya que, en caso de que las evidencias históricas no sean procedentes, se tendrán que utilizar las técnicas y los instrumentos asignados originalmente.

Cómo presentar y acordar con el candidato el plan de evaluación

- Responsables del procedimiento**
- El evaluador es el responsable de presentar el plan de evaluación.
 - El evaluador y el candidato son los responsables del acuerdo del plan de evaluación.

Objetivo

Proporcionar los elementos para que el evaluador estructure una presentación del plan de evaluación con el propósito de que el candidato esté suficientemente informado sobre los aspectos que debe cubrir durante la evaluación y pueda acordar con el evaluador los aspectos de fecha, hora y lugar de recopilación de evidencia.

Definiciones

A continuación se presentan definiciones útiles para presentar y acordar con el candidato el plan de evaluación.

Término	Definición
Autenticidad de la evidencia histórica	Para ser integrada al portafolios de evidencias, una evidencia histórica debe considerarse auténtica. La autenticidad se determina a partir de los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none">• Validez, una evidencia histórica es válida cuando corresponde a una o varias evidencias establecidas en los elementos de la unidad a evaluar y cubre todos los criterios de desempeño especificados para esas evidencias en alguno de los campos de aplicación.• Veracidad, una evidencia histórica es veraz cuando se puede comprobar que fue generada por el candidato.

Requerimientos

Plan de evaluación

Procedimiento

Para presentar y acordar con el candidato el plan de evaluación, el evaluador deberá seguir el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	Reciba al candidato de manera amable y cordial.
2	Presente el plan de evaluación. Explique las actividades a desarrollar, la forma de desarrollo, las técnicas y los instrumentos de evaluación a emplear.
3	Si en el plan de evaluación está identificada alguna evidencia histórica, interroge al candidato para conocer el tipo de documentación con la que cuenta e informe que esta evidencia deberá cumplir los criterios de validez y veracidad.

Continúa en la siguiente página

Cómo presentar y acordar con el candidato el plan de evaluación, continúa

Procedimiento Continúa

Paso	Acción
4	Si el candidato considera que la evidencia histórica que posee cumple con los requerimientos marcados en el paso 3, explíquelo que la debe presentar para ser sometida a un proceso de comprobación de autenticidad y que en caso de no ser procedente, se tendrán que realizar las actividades de evaluación correspondientes.
5	Propicie que el candidato formule preguntas o externe dudas y respóndalas.
6	Ajuste el plan de evaluación de acuerdo con las sugerencias que formule el candidato en cuanto a la fecha, hora y/o lugar de presentación de las evidencias históricas, de comprobación de autenticidad de las mismas y de recopilación de evidencias.
7	Cierre el acuerdo y plantee la versión definitiva del plan de evaluación.
8	Firme el plan de evaluación acordado y recabe la firma del candidato.
9	Entregue fotocopia del plan de evaluación acordado al candidato.
10	Si algún verificador (interno o externo) lo solicita, entréguele fotocopia del plan de evaluación.
11	Resguarde el plan de evaluación acordado junto con el diagnóstico del candidato.

Capítulo III

Integración del portafolios de evidencias

Cómo comprobar la autenticidad de la evidencia histórica presentada por el candidato

- Responsable del procedimiento**
- El evaluador es el responsable de comprobar la autenticidad de la evidencia histórica presentada por el candidato.
 - El candidato es responsable de presentar las evidencias históricas que acordó en el plan de evaluación.
-

Objetivo Proporcionar al evaluador los elementos para que realice la comprobación de la autenticidad de la evidencia histórica presentada por el candidato.

Definición Un portafolios es una compilación de evidencias y registros que documentan todo el proceso de evaluación. El portafolios auxilia al evaluador y al candidato a organizar:

- Los registros de la evidencia generada durante la evaluación de competencias.
- La documentación de la evidencia histórica identificada.
- La documentación relativa al control administrativo del CE.

Un portafolios de evidencias tiene como eje central de organización una unidad o calificación de competencia laboral.

Procedimiento Para realizar la comprobación de la autenticidad de la evidencia histórica, el evaluador deberá seguir el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	Una vez que el candidato haya entregado la documentación de su evidencia histórica, según lo acordado en el plan de evaluación, verifique que cumpla con el criterio de validez. Para ello, contraste la evidencia histórica contra las evidencias de los elementos de la UCL.
2	Determine si hay correspondencia cualitativa entre alguna evidencia de la UCL con la evidencia histórica del candidato.
3	Si hay correspondencia con alguna evidencia de la UCL, contraste los criterios de desempeño relacionados con ella, contra las características y la información que contiene la evidencia histórica. No se trata de evaluar la evidencia histórica en sí, sino de identificar si tiene características homologables a los criterios de desempeño, es decir, si tiene aspectos relativos a lo que marca el objeto y la acción (ver definición de criterio de desempeño pg. 7).

Continúa en la siguiente página

Cómo comprobar la autenticidad de la evidencia histórica presentada por el candidato

Continúa

Procedimiento Continúa

Paso	Acción
4	Verifique si las condiciones o el contexto en que se generó la evidencia histórica corresponde con alguno de los campos de aplicación asignados a la evidencia de la UCL.
5	Si hay correspondencia en cuanto a los CD y a los campos de aplicación, entonces la evidencia histórica es válida.
6	Verifique que la evidencia histórica cumpla con el criterio de veracidad. Para ello: <ul style="list-style-type: none">• Interrogue al candidato sobre el proceso dentro del cual se generó la evidencia y la forma en que la realizó.• Entreviste a otros al respecto (empresa, institución capacitadora).
7	Para determinar la veracidad de la evidencia histórica: <ul style="list-style-type: none">• El candidato debe ser capaz de explicar detalles del trabajo presentado tales como fecha en que se realizó, las condiciones que generaron la necesidad de elaborarlo, si logra exponer de manera específica cada uno de los componentes de la evidencia y las consecuencias o efectos que tuvo.• El evaluador debe obtener documentación de algún tercero con autoridad moral (empresa, institución capacitadora) que avale la participación del candidato como único autor de la evidencia histórica presentada.
8	Elabore un reporte de comprobación de autenticidad de la evidencia histórica que contenga: <ul style="list-style-type: none">• Una descripción del procedimiento y las acciones que siguió para comprobar la autenticidad de la evidencia histórica presentada por el candidato.• El resultado del procedimiento de comprobación de autenticidad (procedente o improcedente).• En caso de ser procedente: Registro de la(s) evidencia(s), el(los) criterio(s) de desempeño y el(los) campo(s) de aplicación de la UCL que cubre la evidencia histórica.• La documentación que sustenta el resultado “procedente”.• En caso de ser improcedente: registre los aspectos de validez y/o veracidad que la evidencia histórica no cumplió.

Continúa en la siguiente página

Cómo comprobar la autenticidad de la evidencia histórica presentada por el candidato

Continúa

Procedimiento Continúa

Paso	Acción
9	Una vez comprobada la autenticidad de la evidencia histórica, comunique al candidato el resultado de este procedimiento: <ul style="list-style-type: none">• En caso de ser procedente, notifique que la evidencia histórica formará parte de su portafolios de evidencias y que será sometida a evaluación mediante el instrumento de evaluación planteado para este fin en el plan de evaluación acordado.• En caso de ser improcedente, notifique que la evidencia histórica no formará parte del portafolios y se tendrán que realizar las actividades de evaluación planteadas originalmente en el plan de evaluación acordado. Regrese al candidato la evidencia histórica que presentó, junto con el reporte de comprobación de autenticidad.
10	Si la evidencia histórica fue procedente, resguárdela junto con la documentación que comprueba su autenticidad y con el reporte.

Cómo aplicar instrumentos de acuerdo al plan de evaluación

Responsable del procedimiento	<ul style="list-style-type: none">• El evaluador es el responsable de aplicar los instrumentos de acuerdo al plan de evaluación acordado.• El candidato es responsable de realizar las actividades de evaluación y generar las evidencias que se establecen en el plan de evaluación acordado.
--------------------------------------	---

Objetivo	Proporcionar al evaluador elementos para realizar la aplicación de los instrumentos de conformidad con el plan de evaluación.
-----------------	---

Definiciones A continuación se presentan definiciones útiles para aplicar los instrumentos de evaluación.

Término	Definición
Instrumento de evaluación	<p>Los instrumentos de evaluación son la herramienta fundamental para el desarrollo de la evaluación, éstos permiten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Recopilar las evidencias marcadas por los elementos de la UCL.• Recopilar información acerca de la calidad de las evidencias recopiladas. <p>En ocasiones, los instrumentos también deben establecer situaciones específicas que sean propicias para que el candidato genere las evidencias (ejercicios prácticos, juego de roles). En este sentido, los instrumentos pueden tener requerimientos de aplicación más simples o más complejos dependiendo de las condiciones de evaluación, ya sea en situaciones reales, simuladas o hipotéticas.</p> <p>Los instrumentos de evaluación deben ser pertinentes y acordes con el tipo de evidencia, con la técnica de evaluación y abarcar detalladamente todos los criterios de desempeño y/o los conocimientos a evaluar así como ser aplicables explícitamente en todos los campos de aplicación.</p>
Aplicación de instrumentos	Es el evento en el cual se recopilan las evidencias necesarias para emitir el juicio de evaluación. El evaluador debe registrar la información que solicitan los instrumentos de evaluación con base en el desempeño que está observando o el producto que revisa (Para mayor información, ver Anexo B)

Continúa en la siguiente página

Cómo aplicar instrumentos de acuerdo al plan de evaluación

Continúa

Definiciones Continúa

Término	Definición
Tabla de claves de respuesta	Una parte importante del diseño de los instrumentos de evaluación es la elaboración de las tablas de clave de respuesta, que es el listado de todos los reactivos que contiene el instrumento con su correspondiente identificación de respuestas “correctas” o esperadas. En la tabla debe incluirse también el margen de error aceptable para el total de respuestas.

Requerimientos Para llevar a cabo el procedimiento es necesario contar con:

- Plan de evaluación.
- Instrumentos de evaluación.
- Tabla de claves de respuesta de los instrumentos

Procedimiento Para aplicar los instrumentos de acuerdo al plan de evaluación, el evaluador seguirá este procedimiento:

Paso	Acción
1	Revise el plan de evaluación, asegúrese que usted cuenta con todos los instrumentos de evaluación requeridos, las claves de respuesta de cada uno y que estén ordenados según las especificaciones de: <ul style="list-style-type: none">• La secuencia de las actividades a desarrollar (qué)• La forma de desarrollo (cómo)
2	Revise las instrucciones de aplicación de los instrumentos, los espacios de registro y las recomendaciones de su uso. No proceda a la aplicación de los mismos hasta que esté completamente seguro de la forma y momentos en que se deben utilizar.
3	Revise que los instrumentos contengan los datos de identificación de la UCL de referencia y del candidato.
4	Preséntese puntualmente en el lugar de la evaluación acordado, según el plan de evaluación.
5	Proporcione al candidato las instrucciones pertinentes y precisas, en relación con: <ul style="list-style-type: none">• La actividad que va a desarrollar; es decir, el QUÉ• La forma que debe desarrollarse, es decir, el CÓMO• Las técnicas e instrumentos de evaluación que se aplicarán, es decir CON QUÉ se le evaluará.

Continúa en la siguiente página

Cómo aplicar instrumentos de acuerdo al plan de evaluación,

Continúa

Procedimiento Para aplicar los instrumentos de acuerdo al plan de evaluación, el evaluador seguirá este procedimiento:

Paso	Acción
6	En caso necesario, realice un ejercicio de prueba y retroalimente al candidato.
7	Indique al candidato que con la aplicación de los instrumentos de evaluación comenzará la recopilación de evidencias que se integrarán a su portafolios.
8	Proceda a aplicar los instrumentos de evaluación de acuerdo a la secuencia de las actividades acordadas en el plan de evaluación. Recopile las evidencias y registre inmediatamente la información correspondiente de acuerdo a las especificaciones de los instrumentos y en los espacios destinados para este fin. ¹
9	En caso de que se presente la necesidad de registrar un “no cumplimiento” en alguno de los reactivos de los instrumentos, incorpore una descripción breve que fundamente o explique esta situación. Si tiene dudas al respecto, puede consultar al verificador interno.
10	Durante la aplicación de los instrumentos de evaluación, procure generar un ambiente de confianza y apoyo con el candidato.
11	Resguarde los instrumentos de evaluación aplicados.

¹ No está permitido utilizar la posibilidad “no aplica”, para el registro de cumplimiento de los reactivos

Cómo integrar el portafolios de evidencias

Responsable del procedimiento

- El evaluador es el responsable de integrar el portafolios de evidencias y de orientar al candidato en la presentación de las evidencias y documentación necesaria para tal efecto.
- El candidato es responsable de proporcionar todas las evidencias y la documentación que le solicite el evaluador, de conformidad con el plan de evaluación acordado y con los requerimientos administrativos del CE.

Objetivo

Proporcionar al evaluador los elementos necesarios para que integre el portafolios de evidencias.

Procedimiento

Para integrar el portafolios de evidencias, el evaluador deberá seguir el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	Elabore y llene una ficha de identificación del candidato (Ver Anexo G, pag. 57) con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Nombre del candidato.• Función que desempeña.• Tipo de candidato (empleado, desempleado, recién egresado).• En caso de ser empleado: nombre de la empresa o institución donde trabaja.• Título de la calificación y la unidad a evaluar.• Nombre y clave del Organismo Certificador.• Nombre y clave del Centro de Evaluación.• Nombre del evaluador.
2	Elabore un resumen del proceso de evaluación del candidato (Ver Anexo H, pag. 58). Considere las fechas y horas en que se realizó cada etapa del proceso, los aspectos relevantes de cada fase, en su caso, las contingencias que se enfrentaron y la forma en que se solucionaron.
3	Elabore un índice de las evidencias recopiladas. Se recomienda presentar un cuadro que presente las evidencias que marcan todos los elementos de la UCL y el nombre de los instrumentos (incluyendo el código) que se utilizaron para recopilarlas.
4	Recupere todos los documentos que ha resguardado durante el proceso.

Continúa en la siguiente página

Cómo integrar el portafolios de evidencias, Continúa

Procedimiento Continúa

Paso	Acción
5	<p>Integre toda la documentación del proceso de evaluación en un folder o una carpeta. Revise que el expediente contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ficha de identificación del candidato.• Diagnóstico del candidato.• Plan de evaluación acordado.• Resumen del proceso de evaluación.• Instrumentos aplicados para evaluar las evidencias por desempeño, por producto, de conocimiento y en su caso, las históricas.• Si es el caso, la evidencia histórica con su correspondiente reporte de comprobación de autenticidad.• Documentos de control administrativo del CE. <p>Además de lo anterior, el portafolios deberá contener lo siguiente²:</p> <ul style="list-style-type: none">• Contrastación de evidencias• Cédula de evaluación• Reporte de orientación
6	<p>Explique al candidato el propósito de cada uno de los documentos que integran el portafolios. Haga énfasis en la transparencia, en la validez y en la calidad del proceso de evaluación.</p>
7	<p>Si falta algún documento o evidencia, asesore al candidato para que lo presente y se integre a su portafolios.</p>
8	<p>Cerciórese que el portafolios incorpora la documentación adicional que requiere el CE para control administrativo. Si tiene dudas al respecto consulte al verificador interno.</p>
9	<p>Resguarde el portafolios de evidencias del candidato.</p>

² Esta documentación se obtendrá en los siguientes capítulos de este manual

Capítulo IV

Emitir juicios de competencia de candidatos

Cómo registrar la contrastación de las evidencias recopiladas contra la UCL

Responsable del procedimiento El evaluador es el responsable del procedimiento.

Objetivo Proporcionar al evaluador los elementos para registrar la contrastación de las evidencias recopiladas contra las establecidas en la unidad de competencia para determinar la suficiencia de las primeras.

Definiciones A continuación se presentan definiciones útiles para realizar la contrastación de evidencias recopiladas contra la UCL de referencia.

Término	Definición
Contrastación de evidencias	Consiste en comparar los desempeños, los productos y los conocimientos que evidenció el candidato durante su evaluación, con la UCL de referencia. El propósito de esta contrastación es determinar si la competencia demostrada por el candidato cumple con lo establecido en la norma.
Suficiencia de evidencias	En el SCCL, la suficiencia de evidencias se concreta en cuatro niveles: <ul style="list-style-type: none">• Suficiencia de los instrumentos: Se cubre cuando los instrumentos de evaluación están completos, es decir, permiten recopilar todas las evidencias que marcan los elementos de la UCL de referencia y permiten registrar toda la información referente a los requerimientos de calidad que marcan los criterios de desempeño, en todos los campos de aplicación. Este aspecto es responsabilidad del diseñador de instrumentos.• Suficiencia del portafolios: Un portafolios presenta suficiencia de evidencias cuando está documentado de manera adecuada. Su contenido debe mostrar los registros de la evaluación de todas las evidencias y los criterios de desempeño de los elementos de la UCL de referencia en todos los campos de aplicación. Este aspecto es responsabilidad del evaluador. .../

Continúa en la siguiente página

Cómo registrar la contrastación de las evidencias recopiladas contra la UCL, continúa

Definiciones Continúa

Término	Definición
Suficiencia de evidencias, <i>continúa</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia de la evidencia recopilada: Es cuando el candidato logró generar o presentar todas las evidencias que marcan los elementos de la UCL de referencia, independientemente de que hayan cumplido o no con los requerimientos de calidad esperados. • Suficiencia de la competencia: Se alcanza cuando los desempeños, los productos y los conocimientos evidenciados por el candidato durante su evaluación, cumplen con todos los requerimientos de calidad que establece la norma en los criterios de desempeño y para todos los campos de aplicación. La suficiencia en la competencia permite emitir un juicio favorable de evaluación para el candidato.
Tabla de claves de respuesta	Una parte importante del diseño de los instrumentos de evaluación es la elaboración de las tablas de clave de respuesta, que es el listado de todos los reactivos que contiene el instrumento con su correspondiente identificación de respuestas “correctas” o esperadas. Estas tablas se usan fundamentalmente en los cuestionarios, solución de problemas y entrevistas.
Margen de error	Para que los instrumentos de evaluación puedan ser utilizados en los procesos de evaluación de un CE, deben cumplir ciertos requerimientos técnicos antes de su liberación, uno de ellos es la identificación del error de diseño o margen de error. De manera breve, el error de diseño se refiere al intervalo de equivocación aceptable para determinar el nivel de dominio de la competencia que tiene la persona a la que se le aplicaron los instrumentos. Teóricamente, mientras más reactivos contengan los instrumentos menor será su error de diseño, sin embargo, la extensión de los mismos también depende de otros factores como la validez, el tipo de evidencias que se evalúan, el nivel de la UCL de referencia e incluso los costos asociados a la evaluación. Para efectos de la elaboración de los instrumentos de evaluación de competencia laboral se considerará como mínimo aceptable un total de 131 reactivos por el conjunto de instrumentos diseñados para una UCL. Esta cantidad es equivalente a un 5% de margen de error.

Continúa en la siguiente página

Cómo registrar la contrastación de las evidencias recopiladas contra la UCL, continúa

- Requerimientos** El evaluador debe contar con:
- Formato de selección de técnicas e instrumentos de evaluación
 - Formato de contrastación de evidencias elaborado por el diseñador de instrumentos
 - En su caso, la tabla de claves de respuesta de los instrumentos
 - Portafolios de evidencias del candidato

Procedimiento El evaluador deberá seguir el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	Solicite al diseñador de instrumentos el formato de contrastación de evidencias de la UCL de referencia (Ver Anexo E, pag. 53)
2	Con base en su formato de selección de técnicas e instrumentos, verifique que en el formato de contrastación se encuentran registrados los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Nombre y clave del CE• Nombre y código de la UCL de referencia• Todas las evidencias de los elementos de la UCL• Los criterios de desempeño asignados a cada una de las evidencias• Los campos de aplicación correspondientes• Nombre y clave de los instrumentos de evaluación utilizados para cada una de las evidencias.• Número o clave de los reactivos asignados a cada criterio de desempeño y en cada uno de los campos de aplicación. Si tiene dudas al respecto, consulte al diseñador de instrumentos.
3	Registre en el formato de contrastación los datos de identificación: <ul style="list-style-type: none">• Del candidato• Del evaluador
4	Obtenga del portafolios de evidencias del candidato los instrumentos de evaluación aplicados. Verifique que los reactivos de cada uno de los instrumentos corresponden con la información que presenta el formato de contrastación de evidencias. Si tiene dudas al respecto, consulte al diseñador de instrumentos del CE.
5	Con base en la información que contienen los instrumentos aplicados, registre en la columna correspondiente del formato de contrastación, el cumplimiento o no cumplimiento de cada uno de los reactivos.

Continúa en la siguiente página

Cómo registrar la contrastación de las evidencias recopiladas contra la UCL, continúa

Procedimiento (continúa)

Paso	Acción
6	Determine la suficiencia de la evidencia recopilada. Para ello, verifique si el candidato demostró TODOS los requerimientos marcados en los reactivos de los instrumentos de evaluación, es decir, cerciórese que ninguno de los espacios de <i>cumplimiento</i> o <i>no cumplimiento</i> de los reactivos quedó vacío.
7	Si no hay suficiencia de las evidencias recopiladas, informe al candidato de los aspectos que hace falta demostrar y concerte con él alguna actividad complementaria de evaluación para que sean evidenciados y registrados en los instrumentos correspondientes. Esta actividad complementaria no debe ser algo diferente a lo acordado en el plan de evaluación, más bien se debe repetir la actividad marcada en el mismo plan para aquellos aspectos que falta recopilar.
8	Complete la columna de <i>cumplimiento</i> o <i>no cumplimiento</i> de los reactivos en el registro de contrastación de evidencias con base en los resultados del paso 7.
9	Revise el formato de contrastación y con base en los registros de <i>cumplimiento</i> o <i>no cumplimiento</i> de los reactivos determine si se cumplen los requerimientos de la UCL. Consulte la parte final del formato de contrastación de evidencias para determinar si las fallas cometidas no sobrepasan el margen de error establecido: <ul style="list-style-type: none">• Si el número total de <i>incumplimientos</i> en los reactivos es igual o menor al margen de error establecido, entonces la UCL ha sido demostrada satisfactoriamente.• Si el número total de <i>incumplimientos</i> en los reactivos sobrepasa el margen de error establecido, entonces la UCL aún no ha sido demostrada satisfactoriamente.
10	Integre el registro de la contrastación al portafolios de evidencias, junto con los instrumentos de evaluación aplicados.

Cómo elaborar la cédula de evaluación

Responsable del procedimiento El evaluador es el responsable del procedimiento.

Objetivo Proporcionar al evaluador los elementos para elaborar una cédula de evaluación que informe el juicio de evaluación y las observaciones de acuerdo con los resultados de la misma.

Definición La emisión del juicio se refiere a la decisión del evaluador acerca del dominio de la competencia del candidato; el juicio debe tomar una de dos posturas:

- Competente
- Todavía no competente

Requerimientos El evaluador deberá contar con:

- Registro de contrastación de evidencias
- Portafolios de evidencias del candidato

Procedimiento El evaluador deberá seguir el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	Emita el juicio de competencia del candidato con base en el registro de contrastación de evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Si en la contrastación está registrado la demostración satisfactoria de la UCL, entonces el juicio es <i>Competente</i>.• Si en la contrastación está registrado la demostración insuficiente de la UCL, entonces el juicio es <i>Todavía no competente</i>.
2	Elabore la cédula de evaluación (Ver Anexo F, pag. 54) con al menos los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Juicio de competencia.• Observaciones y/o recomendaciones para el candidato, referentes a las mejores prácticas y áreas de oportunidad detectadas.• En caso de que el juicio haya sido <i>Todavía no competente</i>, el registro del elemento, de la(s) evidencia(s), los criterios de desempeño y/o los campos de aplicación en que no fue demostrada la competencia de manera satisfactoria.
3	Una vez completada, firme la cédula de evaluación
4	Integre la cédula de evaluación al portafolios de evidencias del candidato.
5	Revise que el portafolios de evidencias presente suficiencia de evidencias: que contenga todos los registros y documentación que sustentan el juicio de competencia.

Capítulo V

Orientar a candidatos en relación con el resultado de su evaluación

Cómo orientar al candidato

Responsable del procedimiento El evaluador es el responsable del procedimiento.

Objetivo Proporcionar al evaluador los elementos para orientar a candidatos conforme al resultado de la evaluación y atendiendo a sus necesidades, intereses y áreas por fortalecer con propuestas de capacitación.

Requerimiento El evaluador deberá contar con:

- La cédula de evaluación del candidato
- El portafolios de evidencias del candidato

Procedimiento El evaluador deberá seguir el siguiente procedimiento:

Consideración Revise, el juicio de evaluación del candidato en la cédula correspondiente.

- Si el juicio es *competente*, inicie el procedimiento en esta página.
- Si el juicio es *Todavía no competente*, inicie el procedimiento en la **página 35**.

Paso	Acción
1	Identifique la calificación a que corresponde la unidad evaluada y ubique las otras UCL relacionadas.
2	Identifique la oferta de capacitación relacionada con las otras UCL relacionadas en la calificación o determine alguna estrategia de formación alterna para que el candidato pueda dominar estas otras funciones.
3	Lleve esta información a la entrevista con el candidato, servirá para que éste pueda elaborar un programa que le permita alcanzar la certificación de una o más UCL dentro de su área de competencia.
4	Concierte una entrevista con el candidato e informe: <ul style="list-style-type: none">• El resultado de su evaluación.• Sus mejores prácticas, es decir, los aspectos de su competencia que sobrepasaron el nivel de calidad esperado.• Sus áreas de oportunidad, enfocadas en las otras UCL en las que puede continuar su certificación.• La oferta educativa de algunas instituciones relacionadas con el área de competencia del candidato o alguna estrategia de formación para que pueda cumplir con los requerimientos de las otras UCL en que puede certificarse a futuro.

Continúa en la siguiente página

Cómo orientar al candidato, continúa

Procedimiento Continúa

Paso	Acción
5	Invite al candidato a que establezca alguna promesa para certificarse en alguna de las UCL propuestas. Es importante que el mismo candidato decida qué estrategia de acción seguirá para lograrlo ³ .
6	Aclare todas las dudas y preguntas formuladas por el candidato.

³ Las promesas no se refieren a un compromiso obligatorio, más bien son la manifestación de una intención positiva del candidato.

Cómo orientar al candidato, continúa

Procedimiento Si el juicio de evaluación del candidato es *Todavía no competente*, inicie el procedimiento en esta página.

Paso	Acción
1	Analice en la cédula de evaluación el apartado en donde se especifican los componentes de la UCL que el candidato aún no domina.
2	A partir del análisis hecho en el paso anterior, investigue de la oferta educativa, aquéllas relacionadas con la unidad evaluada.
3	Con base en la información obtenida en los pasos 1 y 2, elabore una propuesta de formación para el candidato.
4	Concierte una entrevista con el candidato e informe: <ul style="list-style-type: none">• El resultado de su evaluación.• Sus áreas de oportunidad, enfocadas en los componentes de la UCL que no cubrió durante su evaluación.• La oferta educativa de algunas instituciones relacionadas con el área de competencia del candidato o alguna estrategia de formación para que pueda cumplir con los requerimientos de la UCL en que se evaluó. Recuerde que el resultado de la evaluación debe proporcionarse de manera clara y constructiva.
5	Invite al candidato a que establezca alguna promesa para completar su certificación en la UCL evaluada. Es importante que el mismo candidato decida qué estrategia seguirá para lograrlo. Recuerde que en la próxima evaluación, el candidato no requerirá demostrar todos los aspectos que marca la UCL de referencia, solamente aquellos que no fueron demostrados ⁴ .
6	Aclare todas las dudas y preguntas formuladas por el candidato. En caso de que el candidato no esté conforme con el resultado de su evaluación, muéstrelle su portafolios de evidencias y explíquele cada uno de los registros que obtuvo a partir de las evidencias que generó. Si aún así el candidato se muestra insatisfecho, infórmele que puede solicitar una revisión de su portafolios al CE. Si usted tiene dudas al respecto, consulte al verificador interno.

⁴ Las promesas no se refieren a un compromiso obligatorio, más bien son la manifestación de una intención positiva del candidato

Cómo elaborar el reporte de orientación

Responsable del procedimiento El responsable del procedimiento es el evaluador.

Objetivo Proporcionar al evaluador los elementos para elaborar el reporte de orientación conforme a la entrevista de orientación sostenida con el candidato acerca del resultado de su evaluación.

Procedimiento El evaluador deberá seguir el siguiente procedimiento:

Paso	Acción
1	Construya un reporte de de orientación (Ver Anexo F, pag. 55) y registre los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Nombre del candidato.• Título de la calificación en que se encuentra la UCL evaluada.• Título de la unidad evaluada.• Resultado de evaluación.• Nombre del evaluador.
2	Registre la siguiente información en el reporte: <ul style="list-style-type: none">• Las sugerencias proporcionadas por el evaluador para que el candidato continúe con la certificación de su competencia.• Las promesas hechas por el candidato en relación con estas sugerencias.• Los preguntas o dudas que no se solucionaron.• Si se presentaron, señale las contingencias y las soluciones que se dieron.
3	Integre el reporte de orientación al portafolios de evidencias del candidato.
4	Revise que el portafolios de evidencias este completo, para ello puede consultar la guía de integración de portafolios que se encuentra en los anexos de este manual.
5	Si algún verificador (interno o externo) los solicita, muéstrele el portafolios de evidencias integrado.

ANEXOS

Código y título de la Calificación:		Nivel de competencia	
Código y título de la UCL:		Clasificación	
Código y título del elemento:			
Nombre y clave del Evaluador:			

CONTENIDO DE EVALUACIÓN			TÉCNICA DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
EVIDENCIAS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	CAMPO DE APLICACIÓN		

CONTENIDO DE EVALUACIÓN			TÉCNICA DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
EVIDENCIAS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	CAMPO DE APLICACIÓN		

Las técnicas de evaluación pueden clasificarse en dos grandes categorías: documentales y de campo. Estas técnicas tienen asociados diferentes estrategias de evaluación y tipos de instrumentos de recopilación de evidencia que pueden aplicarse en un centro de capacitación, en el lugar de trabajo o en un lugar que simule las condiciones de este último. Antes de seleccionar la técnica y los instrumentos de evaluación, el evaluador deberá asegurarse que tanto la técnica como los instrumentos son válidos, es decir, que con base en ellos se recopila la evidencia determinada en la unidad o calificación evaluada.

A continuación se presenta una tabla que relaciona las técnicas con los instrumentos de evaluación más usados.

Instrumentos de Evaluación	Técnicas de Evaluación	
	Documental	De campo
Listas de cotejo	X	X
Guías de Observación		X
Ejercicios prácticos		X
Cuestionarios	X	X
Entrevistas personales		X
Planteamiento de problemas	X	
Estudios de caso	X	
Juego de roles		X
Bitácora o Diario	X	
Pruebas orales/aurales		X

Lista de cotejo

Es un instrumento que, como dice su nombre, permite al evaluador comparar los aspectos esperados y marcados por la NTCL contra las evidencias que muestra el candidato. Sus reactivos están conformados por enunciados breves y sencillos, que describen las características deseables o positivas que debe presentar lo que se está evaluando. Para aplicar una lista de cotejo se debe registrar si la evidencia cumple o no con los aspectos que marcan cada uno de los reactivos. El registro se realiza a partir del desempeño que se observa o del producto que se revisa. Dada su flexibilidad, las listas de cotejo se pueden utilizar como herramienta de evaluación documental o de campo. En una lista de cotejo, los aspectos a evaluar se establecen de manera puntual, el registro es más concreto que en el caso de las guías de observación.

Guía de observación

Una guía de observación se debe utilizar solamente para evaluar evidencias por desempeño. En este tipo de instrumento se establecen categorías de observación amplias (reactivos) que permiten al evaluador mirar las actividades del candidato de manera más global. Su aplicación consiste en presenciar algún evento o actividad y registrar los detalles observados. Se recomienda el uso de las guías de observación para evaluadores que cuentan con más experiencia en procesos de evaluación y dominan de manera ágil la UCL de referencia.

Ejercicios prácticos

Un ejercicio práctico es cualquier actividad que permite a los candidatos demostrar directamente su desempeño en condiciones lo más parecidas posibles al trabajo real. La característica fundamental de un ejercicio práctico es que se diseña y ejecuta para una situación simulada. Un ejercicio práctico propicia de antemano las condiciones físicas, de material y de acciones en las que se desenvolverá el candidato. La evaluación mediante un ejercicio puede realizarse sobre:

- El resultado final de la actividad (el producto),
- Durante la actividad (desempeño) o
- Una combinación de ambas.

Es importante señalar que, junto con el escenario de acción que plantea el ejercicio (reactivo padre), se deben considerar formatos complementarios que le permitan al evaluador registrar los resultados del candidato en cada uno de los requerimientos establecidos por la UCL (reactivos hijo). Estos formatos pueden tener el perfil de una lista de cotejo o una guía de observación.

Los ejercicios prácticos se utilizan cuando las evidencias que se requieren recopilar no son fáciles de obtener en el trabajo real, dado lo esporádico de su ocurrencia, los riesgos que implica para otras personas o los costos económicos que generaría.

Cuestionarios

Un cuestionario es un interrogatorio oral o escrito, constituido por un conjunto de preguntas agrupadas por áreas temáticas y con una estructura tipo que debe contestar el candidato. Un cuestionario puede conformarse con preguntas (reactivos) de diversos tipos, entre ellas: afirmación/razón (si-no-por qué), respuestas cortas, opción múltiple, respuesta múltiple, respuesta amplia, completamiento, etc. Los cuestionarios se usan fundamentalmente para evaluar evidencias de conocimiento y sólo en las situaciones en que la recopilación de evidencias por otros medios no es suficiente. En cuanto a los de tipo oral, generalmente se utilizan como complemento de evaluación, posterior a la observación de un desempeño en el lugar de trabajo, en este caso el instrumento corresponde a una técnica de campo. Los cuestionarios escritos, no requieren de la presencia del evaluador para que el candidato los conteste, por lo tanto, en esta situación el instrumento corresponde a una técnica documental.

Además del conjunto de preguntas que conforma el cuestionario, el evaluador debe contar con una guía que contenga las respuestas o aspectos esperados del cuestionario (tabla de claves de respuesta), esto le orienta para decidir si los resultados del candidato cumplen o no con los requerimientos de la NTCL.

Entrevistas personales

Una entrevista también es un interrogatorio, sin embargo, difiere de los cuestionarios en que siempre se efectúa en forma de conversación, es mucho más abierta, flexible y el candidato tiene la oportunidad para cuestionar al asesor. Usada con propósitos de evaluación, la entrevista personal debe estar sustentada por una guía temática, en la que el evaluador se apoya para realizar preguntas o dirigir el discurso de la plática hacia los tópicos que interesa evidenciar. Es importante que en la guía de entrevista se incluyan también los aspectos que se esperan obtener de la respuesta del candidato (tabla de claves de respuesta) con el fin de identificar si los aspectos de la NTCL se cubren o no.

Planteamiento de Problemas

Este instrumento está basado en ejercicios escritos que le plantean al candidato situaciones de trabajo en las que es necesario resolver un dilema, una disyuntiva, tomar una decisión o contestar una incógnita. Tiene un formato parecido al de los cuestionarios, sin embargo, los reactivos son mucho más extensos y se ubican en un contexto específico. Los problemas como instrumento de evaluación, deben estar acompañados por una hoja de respuestas o aspectos esperados, para que el evaluador pueda decidir si los resultados del candidato cumplen con lo especificado en la NTCL.

Estudio de caso

Un estudio de caso es la descripción de una situación real o ficticia (reactivo padre) que el candidato debe analizar con base en criterios predeterminados, tiene como propósito evaluar la comprensión de concepciones, enfoques o conceptos, también sirve para identificar el dominio del candidato sobre las variantes en el trabajo ante circunstancias diferenciadas o la posible reacción ante contingencias. Para aplicar un estudio de caso, el evaluador debe contar, además, con un formato de registro que establezca todos los aspectos a evaluar (reactivos hijo) de la respuesta del candidato, este formato puede ser una lista de cotejo.

Juego de roles

En el juego de roles, se le presenta al candidato una situación problemática (reactivo padre) para la cual debe tener una respuesta o solución. El aspecto distintivo de los juegos de roles, es que el candidato debe representar un papel y actuar como si estuviera desempeñándose en condiciones de trabajo reales. El argumento puede ser improvisado o bien se puede informar al candidato sobre el papel particular que debe jugar. Una evaluación basada en juego de roles es más abierta y centrada en la persona, es muy útil para evaluar la interacción con otras personas o situaciones de contingencia (atención al cliente, coordinación de equipos de trabajo, conducción de grupos, reacción ante situaciones de emergencia, etc.). Además de la situación a representar, el evaluador debe contar con un formato de registro para evaluar los comportamientos o respuestas del candidato durante la escenificación (reactivos hijo), este formato puede ser una lista de cotejo o una guía de observación.

Bitácora o Diario

Una bitácora o diario puede proporcionar medios útiles para evaluar el desempeño y/o los conocimientos de un candidato. Consiste en un registro donde el candidato reseña, describe y documenta todas las actividades de trabajo que realiza durante un período determinado. La utilización de un diario requiere un trabajo de orientación fuerte por parte del evaluador, ya que el candidato debe contar con elementos claros sobre cómo recopilar y registrar la información. El uso de este tipo de instrumentos se recomienda para candidatos que ya han pasado por procesos de evaluación de competencias previos, es decir, que cuentan con experiencia en la integración de portafolios de evidencias. También puede ser útil como herramienta de apoyo para la evaluación de evidencias históricas.

Pruebas aurales/orales

Proporciona la oportunidad de evaluar la habilidad del candidato para escuchar, interpretar, comunicar ideas y sostener una conversación en un idioma extranjero.

A continuación se presenta un ejemplo de diagnóstico. Este es una herramienta que utiliza el Centro de Evaluación para atender a una persona que está interesada en evaluar su competencia. El diagnóstico tiene dos propósitos: 1) identificar las probabilidades de éxito que tiene la persona en caso de que se someta a un proceso de evaluación y 2) Identificar si la persona cuenta con evidencia histórica que pueda ser útil en su evaluación.

Presentación

Este es un diagnóstico de una Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL). En una NTCL se precisan los conocimientos, habilidades y destrezas que una persona debe mostrar para ser considerada competente dentro de una función específica.

Una NTCL describe:

- Lo que usted es capaz de hacer.
- La forma en la que puede juzgarse si lo que hace está bien hecho.
- Las condiciones en las cuales deberá demostrar su competencia.
- Los tipos de evidencia necesarios para tener la seguridad de que lo que usted hizo se realizó de manera consistente, con base en un conocimiento efectivo y no como producto de la casualidad.

Como usted observará la NTCL está compuesta de diferentes partes:

- a) Los criterios de desempeño. Describen los resultados que usted debe mostrar y las características que tienen estos resultados.
- b) El campo de aplicación. Es el conjunto de circunstancias laborales en las que usted debe mostrar sus resultados.
- c) La evidencia por desempeño. Expresa los resultados y/o productos requeridos por el criterio de desempeño y delimitados por el campo de aplicación.
- d) La evidencia de conocimiento. Describe los conocimientos y principios que usted debe manejar en relación con el desempeño demostrado.

Funciones de una NTCL:

- Es una referencia para evaluar la competencia laboral de un individuo dentro de una función laboral específica.
- Es una referencia para conocer el dominio de una función laboral específica y determinar, si es necesario, una estrategia de capacitación.

Por lo tanto, el diagnóstico es la manera por la cual usted obtendrá información acerca de su competencia laboral de acuerdo con una Norma Técnica de Competencia Laboral.

Esta información le permitirá tomar una decisión para ingresar a los procesos de evaluación y certificación.

Instrucciones

1. Lea cuidadosamente cada uno de los apartados de la NTCL, tomando en cuenta las actividades que usted sabe hacer, bajo qué condiciones las ha hecho; cómo lo ha demostrado y qué conocimiento tiene de su actividad.
2. Compare lo que indica la NTCL con lo que usted hace diariamente en su trabajo
3. Una vez que haya leído toda la NTCL, responda las preguntas que se incluyen, piense si lo que se solicita lo sabe y lo puede hacer, revise sus respuestas las veces que considere necesario.
4. Si lo considera necesario platique con sus compañeros y/o con sus superiores para que pueda en conjunto resolver las dudas que tenga.

Unidad. Mantener y diversificar el recetario base de la producción de alimentos para asegurar e incrementar el consumo.

Clasificación. Específica

Propósito de la Unidad: Esta unidad está diseñada para las personas responsables de la coordinación y aplicación permanente del recetario base de un establecimiento en la producción de alimentos, así como de la inclusión y exclusión de platillos adicionales y/u opcionales en el menú, con base en la existencia de materia prima para ofrecer diversas opciones para la atención de las necesidades y expectativas de los clientes.

Elementos que conforman la Unidad:

1. Producir los alimentos con calidad, cantidad y en el tiempo señalado en el recetario base.
2. Ofrecer a los clientes opciones de consumo para promover su interés y preferencia por el establecimiento.

Elemento 1. Producir los alimentos con calidad, cantidad y en el tiempo señalado en el recetario base.

Marque con una X la opción que corresponda con su experiencia personal:

Criterios de desempeño	¿Realiza o ha realizado esta actividad?	
	SI	NO
1. Verifica el abastecimiento de los insumos, materia prima e ingredientes para producir los alimentos del recetario base de acuerdo con el promedio cotidiano de consumo	SI	NO
2. Confirma la cantidad y calidad de los ingredientes preelaborados de acuerdo con los platillos del recetario base y para atender los requerimientos de consumo del día.	SI	NO
3. Garantiza el margen de utilidad mediante el costeo de los platillos del recetario base.	SI	NO
4. Comprueba que el equipo y utensilios requeridos para la elaboración de los alimentos está limpio, en buen estado y listo para utilizarse	SI	NO
5. Dispone de los insumos preelaborados en la cocina fría que apoyan la preparación eficiente y oportuna de los platillos del recetario base.	SI	NO
6. Confirma que los insumos preelaborados en la cocina caliente se mantienen en baño maría para contribuir a la calidad y eficiencia en la elaboración de platillos.	SI	NO
7. Coordina la preparación organizada y oportuna de los platillos de acuerdo con la receta base y con los tiempos solicitados en las comandas.	SI	NO
8. Verifica las porciones, los insumos y los ingredientes utilizados en la preparación de cada platillo para asegurar la aplicación del recetario base.	SI	NO
9. Mantiene la aplicación del recetario base en cada platillo revisando y/o modificando el sabor y la presentación.	SI	NO
10. Aprueba la presentación final del platillo para asegurar la calidad y cantidad señaladas en el recetario base.	SI	NO

Anexo C. Ejemplo de Diagnóstico

Marque con una X los lugares donde realiza o ha realizado las actividades señaladas en el apartado anterior y describa brevemente la forma en que las realiza o realizaba.

Campo de aplicación	Dónde realiza o ha realizado las actividades	¿Cómo realiza o ha realizado las actividades?
Establecimientos de alimentos y bebidas:		
11. Cafeterías	<input type="checkbox"/>	_____
12. Restaurantes de especialidades	<input type="checkbox"/>	_____
13. Comedores industriales	<input type="checkbox"/>	_____
14. Comida rápida	<input type="checkbox"/>	_____
15. Comida informal	<input type="checkbox"/>	_____
16. Hoteles Servicios de banquetes	<input type="checkbox"/>	_____

Marque con una X la opción que corresponda con su experiencia:

Evidencias por desempeño y producto	¿Obtiene o ha obtenido este resultado en su trabajo?	
17. Contenido y características del recetario base del establecimiento	SI	NO
18. Reportes de la existencia de materia prima e ingredientes en almacén, congeladoras y refrigeradores.	SI	NO
19. Selección de insumos e ingredientes que cumplan con las condiciones óptimas de calidad e higiene.	SI	NO
20. Determinar la cantidad y calidad de los insumos preelaborados en la cocina fría	SI	NO
21. Determinar la cantidad y calidad de los insumos preelaborados en la cocina caliente.	SI	NO
22. Preparación de loza limpia en cantidad suficiente para el tamaño del establecimiento y con temperatura según los requerimientos del platillo.	SI	NO
23. Tiempo de preparación de platillos del primer tiempo.	SI	NO
24. Tiempo de preparación de platillos del segundo tiempo.	SI	NO
25. Tiempo de preparación del plato fuerte.	SI	NO
26. Tiempo de preparación de postres.	SI	NO
27. Tiempo y calidad en la preparación de órdenes completas.	SI	NO
28. Porción, sabor, (en su caso término de cocción) temperatura, y presentación final de los platillos.	SI	NO
29. Listados y controles para la preelaboración cotidiana y semanal de insumos para la cocina caliente y para la cocina fría.	SI	NO
30. Manejo de sobrantes y del desperdicio de insumos y alimentos preparados.	SI	NO
31. Inventarios	SI	NO
32. Reportes de costos y estado mensual de resultados.	SI	NO
33. Listados para requerimientos de adquisición.	SI	NO
34. Distribución y seguimiento ágil del contenido de las comandas entre el personal para la preparación de los servicios.	SI	NO

Anote en qué casos, de los anteriores, tiene documentos, fotografías, videos, trabajos, informes, reportes, etc.

Marque con una X la opción que corresponda con sus conocimientos

Evidencias de conocimiento	¿Sabe sobre este tema?	
	SI	NO
35. Manejo, limpieza y cuidado de las instalaciones, equipo y utensilios de cocina	SI	NO
36. Tipos y cortes de carnes, aves y mariscos; verduras y frutas	SI	NO
37. Ingredientes, mezclas y sabores del recetario base del establecimiento.	SI	NO
38. Tiempos de cocción u horneado de carnes, aves, mariscos, verduras y frutas.	SI	NO
39. Tiempos y procedimientos de congelación y descongelación de los alimentos.	SI	NO
40. Nociones generales de medidas de peso y volumen nacionales e internacionales.	SI	NO
41. Higiene y conservación de insumos, ingredientes y alimentos preparados	SI	NO
42. Habilidad para la organización, distribución y coordinación de las tareas del personal de cocina	SI	NO
43. Destreza para la comunicación oral y el manejo de personal	SI	NO
44. Aplicación de medidas de seguridad e higiene	SI	NO
45. Reportes de costos y estados de resultados.	SI	NO
46. Reportes semanales y mensuales sobre el manejo de la cocina.	SI	NO
47. Reportes semanales y mensuales sobre tiempos y calidad del servicio.	SI	NO

Elemento 2. Ofrecer a los clientes opciones de consumo para promover su interés y preferencia por el establecimiento

Marque con una X la opción que corresponda con su experiencia:

Criterios de desempeño	¿Realiza o ha realizado estas actividades?	
	SI	NO
48. Mantiene en la carta del establecimiento los platillos que caracterizan el concepto gastronómico y tienen un alto porcentaje de aceptación entre la clientela	SI	NO
49. Excluye de la carta los platillos que en un período mensual tienen bajo porcentaje de aceptación y venta.	SI	NO
50. Garantiza el margen de utilidad mediante el costeo de las bebidas del recetario base.	SI	NO
51. Responde a las expectativas y necesidades de los clientes modificando durante el servicio el contenido y preparación de los platillos	SI	NO

Criterios de desempeño	¿Realiza o ha realizado estas actividades?	
52. Diversifica el contenido de la carta con una periodicidad determinada por el establecimiento para promover la preferencia de los clientes.	SI	NO
53. Ofrece sistemáticamente nuevas opciones al menú (sugerencias) con base en el tipo de cocina del establecimiento, la existencia de materia prima y el margen de utilidad establecido por la empresa.	SI	NO
54. Logra la aceptación de los nuevos platillos con la modificación de ingredientes, sabores y presentación, dentro del tipo de cocina del establecimiento.	SI	NO
55. Revisa sistemática y permanentemente la producción de alimentos para detectar preferencias y porcentajes de ventas de los platillos del recetario básico y de las opciones periódicas.	SI	NO

Marque con una X los lugares donde realiza o ha realizado las actividades señaladas en el apartado anterior y describa brevemente la forma en que las realiza o realizaba.

Campo de aplicación	Dónde realiza o ha realizado las actividades	¿Cómo realiza o ha realizado las actividades?
Establecimientos de alimentos y bebidas:		
56. Cafeterías	<input type="checkbox"/>	_____
57. Restaurantes de especialidades	<input type="checkbox"/>	_____
58. Comedores industriales	<input type="checkbox"/>	_____
59. Comida rápida	<input type="checkbox"/>	_____
60. Comida informal	<input type="checkbox"/>	_____
61. Hoteles Servicios de banquetes	<input type="checkbox"/>	_____

Marque con una X la opción que corresponda con su experiencia:

Evidencias por desempeño y producto	¿Obtiene o ha obtenido este resultado en su trabajo?	
62. Recetario básico del establecimiento	SI	NO
63. Carta del establecimiento	SI	NO
64. Número y tipo de sugerencias periódicas u opciones de consumo incluidas en la carta	SI	NO
65. Reportes de producción de platillos.	SI	NO
66. Porcentaje de consumo de platillos.	SI	NO
67. Periodicidad de las modificaciones a la carta.	SI	NO
68. Quejas y sugerencias de los clientes.	SI	NO
69. Reporte de costos mensual.	SI	NO
70. Estado de resultados	SI	NO

Anote en qué casos, de los anteriores, tiene documentos, fotografías, videos, trabajos, informes, reportes, etc.

Marque con una X la opción que corresponda con sus conocimientos

Evidencias de conocimiento	¿Sabe sobre este tema?	
71. Características gastronómicas del recetario básico del establecimiento.	SI	NO
72. Características del concepto gastronómico del establecimiento.	SI	NO
73. Habilidad para modificar y complementar los ingredientes y denominación de un platillo.	SI	NO
74. Destreza para detectar las preferencias de los clientes del establecimiento.	SI	NO
75. Nociones de costeo de materia prima y preparación de recetas diversificadas.	SI	NO
76. Información sobre la temporalidad de algunas materias primas.	SI	NO

Autovaloración

Una vez que se haya aplicado el diagnóstico haga lo siguiente:

1. Cuente el número de respuestas afirmativas (SÍ) que obtuvo y anótelas: _____
2. Cuente el número de respuestas negativas (NO) que obtuvo y anótelas: _____
3. Divida el número de respuestas afirmativas que obtuvo entre el total de preguntas marcadas con número ordinal de la siguiente manera:

No. de respuestas afirmativas (SÍ)

Total de preguntas (76)

Para que usted pueda tomar una decisión acerca de su ingreso al proceso de certificación tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si el resultado es mayor a .80 se recomienda que solicite su evaluación.
- Si el resultado es menor a .80 se recomienda que solicite orientación al centro de evaluación para que se le proporcione información sobre la oferta de capacitación a la que puede acceder para dominar completamente la norma de competencia laboral.



Anexo D. Formato Plan de Evaluación

Clave del formato PE-02
Página 1/2

Nombre del Candidato		No. de expediente	
Código y título de la UCL			
Clave y nombre del Evaluador			

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE DESARROLLO	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	LUGAR	FECHA

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE DESARROLLO	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	LUGAR	FECHA

Fecha:

dd/mm/aaaa

Nombre y firma del evaluador

Nombre y firma del candidato

Anexo E. Contratación de Evidencias (Ejemplo)

Nombre del Candidato	No. de expediente
Código y título de la UCL	
Clave y nombre del Evaluador	

CONTENIDO DE EVALUACIÓN			INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN			
Evidencias	Criterio de desempeño	Campo de aplicación	Nombre y clave del instrumento de evaluación.	Número o clave de reactivo.	Cumple	
					SI	NO
D1. La detección de las necesidades se realiza en 5 ocasiones de acuerdo a los protocolos de la empresa.	1. Los clientes son abordados con base el tipo de servicio requerido	Oral/auditiva	Guía de Observación GO01	D1.01.01		
				D1.01.02		
				D1.01.03		
				D1.01.04		
		Visual/escrita	Guía de observación GO01	D1.01.05		
				D1.01.06		
	2. Los requerimientos y/o expectativas del cliente son identificados conforme a los lineamientos de servicio de la empresa	Oral/auditiva	Guía de observación GO01	D1.02.11		
				D1.02.12		
				D1.02.13		
				D1.02.14		
		Visual/escrita	Guía de observación GO01	D1.02.15		
				D1.02.16		
			D1.02.17			
			D1.02.18			

Número total de reactivos para la UCL:	
Número de reactivos no cumplidos:	
Porcentaje de reactivos no cumplidos con respecto al total:	
Margen de error aceptado para los instrumentos de evaluación:	
Resultado de la contrastación de evidencias:	

Nota: Este ejemplo representa solo un fragmento del contenido del formato de contrastación

Sección 1: Resultado de la evaluación

Nombre del Candidato		No. de expediente	
Código y título de la UCL			
Clave y nombre del Evaluador			

JUICIO DE EVALUACIÓN:	
------------------------------	--

Observaciones del proceso de evaluación:	
Mejores prácticas:	
Áreas de oportunidad:	

Sólo en caso de que haya resultado todavía no competente, señale:	
El o los elementos en los cuales no se alcanzó la competencia	
La o las evidencias que no demostró	
El o los criterios de desempeño que no cubrió	
El o los campos de aplicación que no cubrió	

Nombre y firma del evaluador_____
Nombre y firma del candidato

Sección 2: Reporte de orientación

Sugerencias proporcionadas por el evaluador

Promesas del candidato

Observaciones de la orientación	
Dudas pendientes de resolver:	
Contingencias:	
Fecha:	_____

dd/mm/aaaa

Nombre y firma del evaluador_____
Nombre y firma del candidato



Anexo G. Ficha de Identificación

Fecha: _____
dd/mm/aaaa

Nombre del candidato _____

Tipo de Candidato

Público en General

Capacitando

Situación Laboral:

Empleado

Desempleado

Función que desempeña:		
Empresa:		
DATOS PERSONALES:		
Edad:	CURP:	RFC:
Domicilio		
Calle y número:	Colonia:	
Delegación o municipio:	Ciudad:	
Estado:	C.P.	
Teléfono casa:	Teléfono trabajo:	
Fax:	Correo electrónico:	

¿Desea ser evaluado con fines de certificación? **Sí** **No**

Razón por la que le interesa certificar su competencia laboral:
Describe el medio mediante el cual se enteró de la existencia del centro de evaluación:
Observaciones:

Recibió
Nombre y firma

Candidato
Nombre y firma

Nombre del Candidato		No. de expediente	
Código y título de la UCL			
Clave y nombre del evaluador			

Actividad	Fecha	Descripción
Acuerdo del plan de evaluación		
Recopilación de evidencias		
Emisión del juicio		
Orientación al candidato		

Evaluador
Nombre y firma

Antes de concluir la evaluación con su candidato, verifique que el portafolios de evidencias correspondiente está completo. A continuación se presenta un listado de los documentos que debe contener:

- I. Ficha de identificación.
- II. Diagnóstico del candidato.
- III. Plan de evaluación acordado.
- IV. Resumen del proceso de evaluación.
- V. Instrumentos aplicados para evaluar las evidencias por desempeño, por producto, de conocimiento y en su caso, las históricas. Revise que integró los instrumentos correspondientes a la evaluación de TODAS las evidencias de la UCL.
- VI. Si es el caso, la evidencia histórica con su correspondiente reporte de comprobación de autenticidad.
- VII. Contrastación de evidencias
- VIII. Cédula de evaluación
- IX. Reporte de orientación

Adicionalmente a los anteriores, el Organismo Certificador y/o el Centro de Evaluación podrá requerir documentos adicionales de control administrativo tales como: fotografía del candidato, copia de identificación oficial, Clave Única de Registro de Población (CURP), solicitud de evaluación o algún tipo de carta compromiso, comprobantes de pago, etc. Este tipo de requerimiento documental varía de un OC y CE a otro, consulte a su verificador interno si tiene dudas al respecto.