

**RELATIVO AL “ANÁLISIS DE
MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE
LA CALIDAD EN MODELOS DE
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS
LABORALES Y SU INCLUSIÓN EN EL
SISTEMA NACIONAL DE
COMPETENCIAS”**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVOS DEL ESTUDIO	5
ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
CAPÍTULO 1 MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN MODELOS DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES: FUNDAMENTOS TEÓRICOS	
1.1 Concepto de certificación de competencias laborales	8
1.2 Importancia de los mecanismos de aseguramiento de la calidad	11
1.3 Relación entre certificación, calidad y competitividad	14
1.4 Mecanismos de aseguramiento de la calidad en el modelo mexicano	18
CAPÍTULO 2 ANÁLISIS DE MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN MODELOS INTERNACIONALES DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	
2.1 Selección de países de estudio y justificación	25
2.2 Detección de mecanismos de aseguramiento de la calidad en la certificación de competencias en cada país seleccionado	26
2.3 Fortalezas de los mecanismos identificados	32
CAPÍTULO 3 VIABILIDAD NORMATIVA Y OPERATIVA PARA LA INCLUSIÓN DE MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS MEXICANO	
3.1 Evaluación de la adaptabilidad con el marco normativo vigente	36
3.2 Adaptación de los mecanismos al contexto mexicano	39
3.3 Factores operativos y recursos requeridos para la implementación	41
3.4 Identificación de áreas de oportunidad para optimizar el sistema	43
CAPÍTULO 4 PROPUESTA DE HOMOLOGACIÓN DE UN MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
4.1 Diseño de un modelo adaptado a la realidad mexicana	44
4.2 Integración de los mecanismos en las fases de evaluación y certificación	46
4.3 Estimación del impacto previsto en la calidad y confiabilidad de los procesos	49
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES	
5.1 Recapitulación de los resultados obtenidos	51
5.2 Implicaciones para la mejora del Sistema Nacional de Competencias	53
BIBLIOGRAFÍA	55

INTRODUCCIÓN

En un Sistema Nacional de Competencias (SNC), la vigilancia en la excelencia en el servicio a usuarios resulta fundamental para el éxito del modelo y los procesos de certificación individuales.

La calidad de los procesos se convierte en un desafío permanente por parte del órgano regulador, los operadores del sistema y en general de todo aquel que proporcione bienes o servicios a terceros, relacionados con la evaluación de candidatos.

En ese sentido el aseguramiento de la calidad se ha convertido en un concepto transversal para las organizaciones, buscando generar diversos mecanismos que permitan identificar a través de diversos indicadores el cumplimiento de ciertos parámetros esperados para los bienes o servicios ofertados.

A manera de un primer esbozo, podemos afirmar que el aseguramiento de la calidad consta de un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas, implementadas dentro de una organización, y que éstas son necesarias para proporcionar certidumbre a los procesos en que participan los usuarios finales, es decir, los candidatos.

La importancia del tema ha sido de tal calado, que dieron lugar al nacimiento de las normas de la serie ISO 9000, mismas que surgieron como una respuesta a la necesidad de las organizaciones de contar con una guía precisa que definiera los requisitos esenciales para la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

El origen de estas normas se remonta a su primera edición, que vio la luz en el año 1987. Desde entonces, han experimentado diversas revisiones importantes.

El propósito inicial de las normas ISO 9000 fue la consolidación de los principios presentes en una variedad de normativas sobre sistemas de calidad de diferentes países.

Desde su concepción, se persiguió el objetivo de que estas normas fueran aplicables a cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño o el sector en el que operara.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) plantea que, si nos enfocamos en el ámbito de la formación profesional, la preocupación por la calidad se hizo especialmente relevante en la región a finales de la década de los 90's.

Esto nace como respuesta a una profunda crisis en relación con la relevancia de la formación profesional ofrecida. A medida que el mundo laboral experimentaba transformaciones significativas y surgía una creciente demanda de nuevas competencias, se volvió apremiante la necesidad de satisfacer las expectativas del mercado laboral.

Identificar con precisión cuáles eran esas expectativas se volvió una tarea compleja debido a la incertidumbre generada por la rápida innovación tecnológica.

En este contexto se iniciaron esfuerzos por aplicar el enfoque de calidad, originalmente proveniente del ámbito industrial, consecuencia de los desafíos planteados por la formación profesional.

La certificación de competencias se erige como un pilar esencial para garantizar la calidad y validez de las habilidades profesionales.

El presente estudio se adentra en un análisis profundo y trascendente: los mecanismos de aseguramiento de la calidad en modelos de certificación de competencias laborales de la región, y su potencial inclusión estratégica en el SNC.

Uno de los pilares de esta investigación es explorar con precisión los mecanismos de aseguramiento de la calidad empleados en la certificación de competencias laborales en diversos países, y cómo éstos pueden ser adaptados y enriquecer el contexto mexicano.

A través de un enfoque riguroso, el estudio pretende proporcionar herramientas que fortalezcan la calidad y robustez de los procesos de evaluación y certificación en México, toda vez que el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) “implementa mecanismos de aseguramiento de la Excelencia en la Operación y Servicio a Usuarios para las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE), Organismos Certificadores de Competencias (OC), Centros de Evaluación (CE) y Evaluadores Independientes (EI)”, esto con la finalidad de garantizar servicios de excelencia en cuanto a su operación y servicio a usuarios, así como la

transparencia, objetividad e imparcialidad de la evaluación y certificación de competencias de las personas.

Considerando que el caso de México, aunque significativo a nivel internacional, no es el único en su especie, ya que por recomendación de la OIT se han implementado modelos de certificación de competencias laborales en diversos países, y cada uno de ellos ha desarrollado su propia normativa y metodología.

Por tanto, el planteamiento es realizar un análisis de algunas de las experiencias más relevantes de la región, poniendo especial atención en los mecanismos de aseguramiento de la calidad que en ellos se aplican, con el objetivo de identificar el valor que éstos aportan al modelo.

A medida que se avanza en la investigación, se aborda la compatibilidad normativa y operativa de importar estos mecanismos al contexto nacional, considerando la singularidad y las necesidades del Sistema Nacional de Competencias y los instrumentos normativos vigentes.

Esta propuesta estará respaldada por un análisis profundo y por la proyección de su impacto en el marco normativo vigente del CONOCER, reforzando así el fundamento legal que sustenta el sistema de competencias del país.

Con base en los hallazgos, se plantean conclusiones sólidas y se identifican áreas de oportunidad que podrían ser de utilidad para el fortalecimiento del SNC.

Este estudio busca detectar los mecanismos que fortalecerán la calidad y confiabilidad de los procesos de certificación de competencias laborales en México, basándose en el análisis de prácticas exitosas a nivel internacional.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL:

Análisis puntual de mecanismos de aseguramiento de la calidad en modelos de certificación de competencias laborales de otros países, y su inclusión en el SNC, a fin contar con herramientas que fortalezcan la calidad de los procesos de evaluación y certificación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar al menos en cinco países, la metodología de los mecanismos de aseguramiento de la calidad implementados en sus modelos de certificación de competencias laborales y/o su equivalente.
- Realizar un análisis exhaustivo de cada uno de los mecanismos de aseguramiento de la calidad detectados en estos sistemas.
- Presentar un planteamiento de resultados concluyentes y áreas de oportunidad susceptibles de utilidad para el fortalecimiento del SNC.
- Elaborar un estudio de viabilidad normativa y operativa respecto a su importación al modelo mexicano.
- Proyecto de propuesta de homologación de un modelo de mecanismo de aseguramiento de la calidad en las figuras implicadas en los procesos de evaluación y certificación.
- Generar elementos para el reforzamiento del marco normativo vigente del CONOCER en el marco del estudio comparado.

ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se describen brevemente los contenidos del presente estudio.

Capítulo 1: Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad en Modelos de Certificación de Competencias Laborales: Fundamentos Teóricos

Este capítulo se adentra en los conceptos fundamentales de la certificación de competencias laborales y su relación con la calidad y la competitividad. Se analizará en detalle por qué los mecanismos de aseguramiento de la calidad son esenciales, proporcionando una base teórica para el estudio.

Capítulo 2: Análisis de Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad en Modelos Internacionales de Certificación de Competencias

En esta sección, se lleva a cabo un análisis pormenorizado de los mecanismos de aseguramiento de la calidad en modelos de certificación de competencias laborales en Colombia, Chile, Perú, Argentina, Uruguay y España. Se describirán las metodologías empleadas en cada caso y se identificarán las fortalezas de los mecanismos detectados.

Capítulo 3: Viabilidad Normativa y Operativa para la Inclusión de Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad en el Sistema Nacional de Competencias mexicano

La investigación en este apartado se enfocará en evaluar la viabilidad de incorporar los mecanismos de aseguramiento de la calidad identificados en el contexto del SNC de México. Se analizará la coherencia con el marco normativo vigente y se examinarán los aspectos operativos y los recursos necesarios para la implementación.

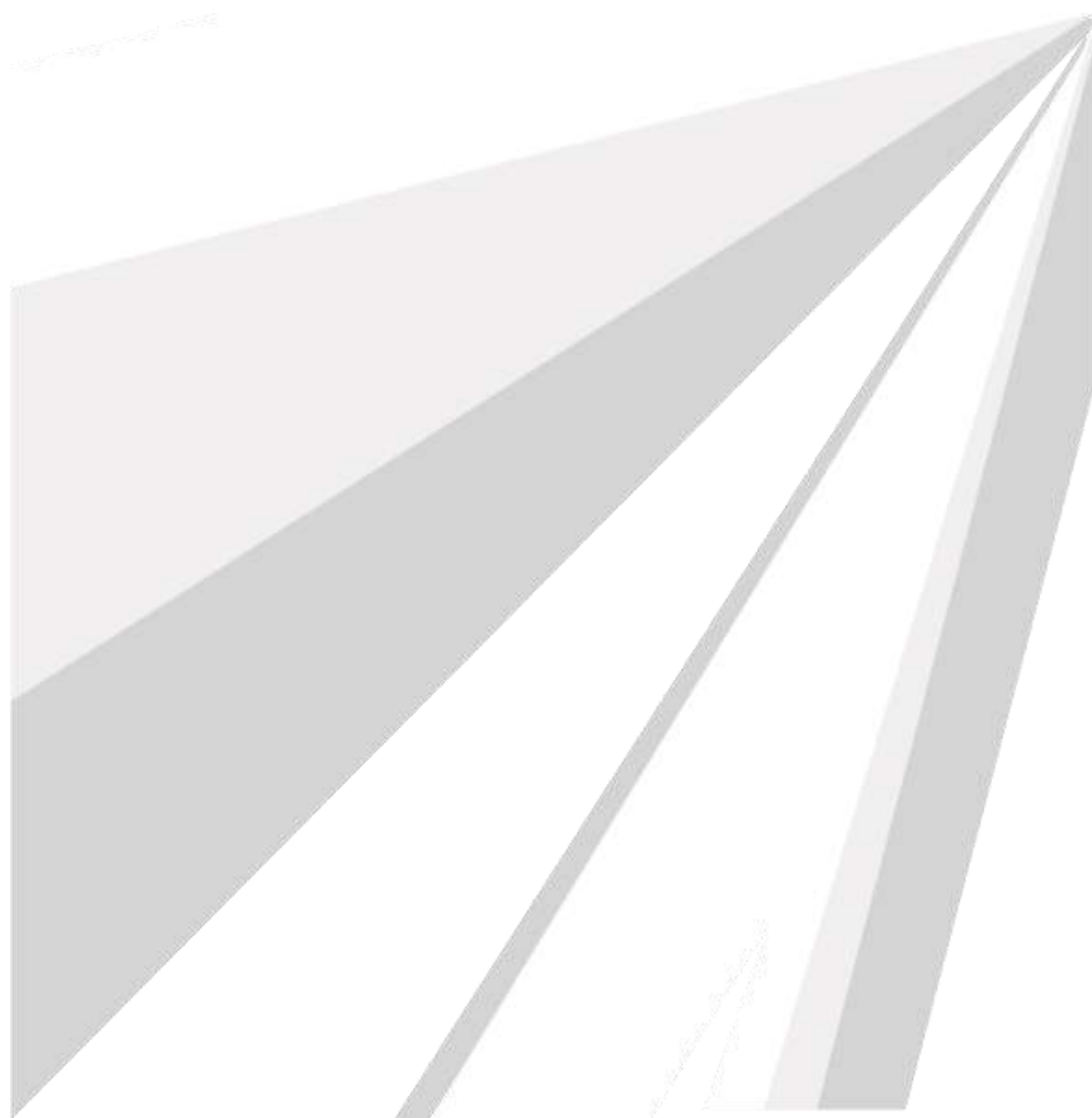
Capítulo 4: Propuesta de Homologación de un Modelo de Aseguramiento de la Calidad

En este rubro se presenta una propuesta concreta para adaptar, homologar y armonizar los mecanismos de aseguramiento de la calidad detectados al modelo mexicano.

Adicionalmente, se estudiará la ingeniería del diseño estudiado, su integración en las fases de evaluación y certificación, y su proyección esperada en cuanto a la calidad y confiabilidad de los procesos.

Capítulo 5: Conclusiones

Se ofrecerán los resultados obtenidos, así como las implicaciones de la investigación y se presentarán soluciones concretas para futuras investigaciones y para el fortalecimiento de los mecanismos de aseguramiento de la calidad en el SNC.



CAPÍTULO 1 MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN MODELOS DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1 Concepto de certificación de competencias laborales

Para dar pie al análisis de los diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad existentes en los países seleccionados para este fin, iniciaremos por homologar el concepto de Competencia Laboral así como de su correspondiente certificación, para ello haremos recopilación de algunas definiciones que aportan elementos de valor a partir de distintas fuentes teóricas.

Iniciaremos con la aportación de Boyatzis (1982) citado en Pérez, J. (2012) quien menciona que las competencias son las características de una persona que están directamente relacionadas con un buen desempeño en un trabajo específico. Esta definición subraya la importancia de las características individuales en la consecución de una tarea laboral. En esta definición se pone especial atención en las características relacionadas con la ejecución de la tarea, sin embargo en esa descripción no se menciona de manera clara cuáles son esas características ni a partir de qué punto se puede considerar que cubren con las necesidades planteadas.

Como siguiente aportación tenemos a Gonczi y Athanasou (1996) quienes concibieron la competencia como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones laborales específicas, enfatizando la complejidad de las competencias requeridas en el mundo laboral. Con estos autores se puede observar una distinción en los atributos ya que aquí se hace referencia a conocimientos, actitudes, valores y habilidades, sin embargo aún no se hace mención de la característica de las mismas.

Con Rodríguez y Feliú (1996) encontramos que plantearon que las competencias son un conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que una persona posee y que le permiten realizar con éxito una actividad laboral. Su definición resalta la multidimensionalidad de las competencias, ya que al agregar el requisito de realizar de manera exitosa la actividad, queda de manifiesto que existe una diferencia importante entre hacer y hacer bien.

Mertens (1997) señaló la existencia de dos enfoques para conceptualizar la competencia laboral: el estructural y el dinámico. El enfoque estructural se centra en los conocimientos,

aptitudes, habilidades y actitudes necesarios para lograr resultados laborales específicos, mientras que el enfoque dinámico considera el contexto de actuación profesional del individuo y destaca la importancia de las actitudes en la competencia laboral. El considera que estos enfoques son complementarios y de un gran valor por las aportaciones de cada uno de los enfoques para la comprensión del concepto de competencia laboral.

Vargas (2001) destacó que las competencias son características permanentes de las personas, se manifiestan al ejecutar una tarea, y están relacionadas con la ejecución exitosa de actividades, éstas tienen una relación causal con el rendimiento laboral y pueden aplicarse a más de una actividad. Además, combinan aspectos cognitivos, afectivos y conductuales.

Por su parte, Lazzati, Tailhade y Hirsch (2003) profundizaron en la definición de competencia, considerándola como una característica profunda y duradera de la persona que influye causalmente en su desempeño exitoso en el trabajo. Esto implica que la competencia puede predecir el rendimiento en diversas situaciones laborales y se mide según criterios específicos.

Finalmente para CONOCER las competencias de las personas son los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes individuales, es decir aquello que las hace competentes, para desarrollar una actividad en su vida laboral.

De estas aportaciones podemos identificar que, el concepto de competencia laboral abarca una serie de características profundas y duraderas de una persona que están relacionadas causalmente con su éxito en un puesto de trabajo. Estas competencias incluyen aspectos cognitivos, afectivos y conductuales, y son esenciales para lograr un rendimiento laboral exitoso en una variedad de situaciones y tareas laborales. Las definiciones de competencia laboral proporcionadas por diversos autores enfatizan la complejidad y la multidimensionalidad de este concepto en el ámbito laboral.

Ahora bien, la OIT (2003) define “El concepto de Certificación de competencias en la formación se refiere al reconocimiento formal y temporal, sobre las capacidades demostradas por una persona en el desempeño laboral de una determinada ocupación.”

Para CONOCER un certificado de competencia reconoce el -saber hacer- de una persona independientemente de la forma en que se haya adquirido el saber, el -saber hacer- y el ser. El certificado de competencia es un documento oficial donde se acredita a una persona como competente de acuerdo a lo establecido en un Estándar de Competencia (EC).

Para la región de América Latina han sido varios los Ministerios/Secretarías del Trabajo y de Educación que han promovido la creación de mecanismos de reconocimiento público de las competencias laborales.

Estos mecanismos tienen como objetivo primordial dotar de validez oficial a los saberes adquiridos por las personas y con ello facilitar el intercambio entre la oferta y la demanda de empleo, al mismo tiempo que aumentan la transparencia en las relaciones laborales.

El sector gobierno ha tenido desde entonces la intención de desempeñar un papel fundamental en la regulación de la capacitación y certificación de las personas. Esto se ha traducido en su participación activa en la promoción de debates y proyectos nacionales relacionados con sistemas de formación y certificación.

En ese sentido el sector público ha encontrado en la certificación de competencias laborales una valiosa herramienta que le permite incidir en diversas problemáticas sociales, como el aumento de la competitividad de la industria, la mejora del acceso a la capacitación basada en EC y el reconocimiento de las competencias laborales adquiridas a lo largo de la vida laboral, logrando así mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

“En estos casos, la utilidad del certificado de competencia laboral se deriva de su confiabilidad y de que representa capacidades reales y demostradas por los trabajadores, independientemente de la forma como fueron adquiridas y con un alto significado laboral que le permite a sus posibles empleadores entender claramente las competencias de que se dispone.” (OIT, 2003)

1.2 Importancia de los mecanismos de aseguramiento de la calidad

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad son un conjunto de procesos, herramientas y técnicas que se utilizan para garantizar que los productos y servicios cumplan con los requisitos establecidos.

Estos mecanismos son esenciales para cualquier organización que desee proporcionar productos y servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes.

Para la industria el aseguramiento de la calidad surge como un desarrollo lógico a partir del Control de Calidad, el cual se reveló como una estrategia limitada y poco efectiva en la prevención de defectos.

Fue imperativo establecer sistemas de calidad que adoptaran la prevención como una filosofía fundamental, anticipando los errores antes de que ocurrieran en lugar de reaccionar a ellos una vez que se presentaran, y es justo esta filosofía la que se ha traído a los sistemas de gestión por competencias.

La importancia de los mecanismos de aseguramiento de la calidad en los sistemas de gestión por competencias se puede resumir en conceptos que resultan transversales, es decir, que son compartidos por cada uno de los modelos más allá de las características particulares de cada uno de ellos.

En primer lugar tendremos que hablar de la satisfacción del usuario, como un componente fundamental, ya que los modelos carecerían de sentido si los usuarios de los mismos no encuentran un cumplimiento de sus expectativas con el servicio otorgado.

En ese sentido resulta crucial el lograr que aquellas personas u organizaciones que ofertan servicios de evaluación con fines de certificación, así como los equipos que están detrás de la operación, se conduzcan en apego a los procesos establecidos y que los mismos sean trazables, esto es, que el candidato pueda comprender muy bien las distintas etapas y tiempos del proceso de certificación y que cada una de ellas se cumpla a cabalidad.

Este elemento aporta confianza a los usuarios, al saber que el servicio por el que están pagando se apega a estándares de calidad y es también una garantía para los potenciales

empleadores del trabajador certificado, al saber que ese documento es un reflejo fiel de las capacidades con las que cuenta la persona que lo presenta.

En lo que corresponde a la mejora de la eficiencia, podemos decir que la implementación de mecanismos de aseguramiento de la calidad resulta crucial, ya que al tener procesos y tiempos de ejecución muy definidos es posible identificar y corregir situaciones que se alejan del cumplimiento esperado en los procesos de capacitación, evaluación y/o certificación.

Con la implementación de mecanismos de aseguramiento de la calidad se busca entonces llegar al objetivo planteado haciendo un uso adecuado de los tiempos establecidos para cada proceso y generando indicadores que permitan identificar cualquier posible incumplimiento, lo que facilita la implementación de acciones que permitan solventar dichos yerros.

Al hablar de mejora de la eficiencia se impacta positivamente en dos indicadores que resultan cruciales para el éxito en la operación de las organizaciones que ofertan certificaciones, ya que les permitirá reducir costos de operación y mejorar los tiempos de entrega.

Otro concepto de gran interés para las organizaciones es el de reducción de riesgos, entendido como aquellos elementos que pueden ser internos o externos a la organización pero que en ambos casos generan afectaciones a los servicios que se están ofertando.

Pensemos por ejemplo en la posibilidad de que un evaluador que tiene programado un proceso en el cual se va a hacer uso de equipos muy específicos, como puede ser cañón y computadora, y previo a la realización de sus procesos logra identificar que el equipo no se encuentra en condiciones para ser usado.

El que una organización cuente con estrategias para la atención de contingencias como la antes descrita le permitirá mitigar de manera importante el impacto que puede tener para ellos la presencia de este factor, y en un escenario ideal lograrían que el usuario no se vea afectado por el mismo.

En esencia la reducción de riesgos puede ayudar a prevenir pérdidas financieras o daños a la reputación de la organización.

Finalmente la mejora de la reputación se comprende como el resultado de la implementación adecuada de los diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad, logrando hacer que la organización se destaque de entre otras similares por la calidad que aportan a sus procesos.

En este caso, la reputación es el objetivo a alcanzar, siendo el propio nombre el que se posiciona dentro de un mercado. Cuando una organización alcanza este punto ve como resultado natural un aumento de las ventas y un mayor interés de los usuarios por recibir sus servicios.

El aseguramiento de la calidad en los modelos de evaluación y certificación de competencias laborales es un conjunto de procesos, herramientas y técnicas que se utilizan para garantizar que estos procesos se lleven a cabo de manera justa, confiable y válida.

Estos mecanismos son esenciales para asegurar que los resultados de la evaluación y certificación sean válidos y confiables, y que los trabajadores certificados tengan las competencias laborales necesarias para desempeñarse en un puesto de trabajo determinado.

Es por todo lo anterior que resulta de la mayor importancia el identificar aquellos mecanismos de aseguramiento de la calidad que han sido implementados en otras latitudes de manera exitosa, revisarlos a detalle e identificar si resultan viables para el modelo mexicano.

1.3 Relación entre certificación, calidad y competitividad

La interconexión entre certificación, calidad y competitividad es un vínculo sólido que abarca tanto el ámbito individual como a las organizaciones. Esta relación crucial se despliega en dos dimensiones significativas, arrojando luz sobre cómo estos conceptos se amalgaman para forjar un entorno laboral y comercial más eficiente.

Desde una perspectiva centrada en la persona, la certificación emerge como un proceso que atestigua la posesión de conocimientos, habilidades y destrezas, así como la adhesión a actitudes, hábitos y valores necesarios para desempeñar una actividad laboral con un alto nivel de competencia. La obtención de una certificación no solo representa un logro personal, sino que es evidencia de que la persona tiene las capacidades requeridas para ejercer su oficio.

La persona certificada se convierte en un activo innegable para la mejora de la calidad en los procesos laborales en los que participa. Su presencia en la cadena de producción o prestación de servicios garantiza que su contribución cumple con los estándares de excelencia, lo que a su vez se traduce en bienes y servicios que satisfacen exhaustivamente las expectativas de los clientes.

La calidad se convierte en una piedra angular de la competitividad, ya que los consumidores son más propensos a optar por productos o servicios que cumplen con sus estándares y les proporcionan satisfacción.

En última instancia, las organizaciones que cuentan con personal certificado y que ofrecen productos o servicios de alta calidad se erigen como actores destacados en el mercado, superando a sus competidores y logrando una posición exitosa en un nicho específico. Esta distinción no solo se traduce en una mayor cuota de mercado, sino que también crea una reputación que atrae a clientes leales y aumenta la longevidad de la empresa en el ámbito comercial.

Esta relación la identifica de manera muy clara Schkolnik,(2005) al mencionar que “Las empresas esperan que sus contrataciones de personal lleven a un mejor desempeño y a un incremento de la productividad. Tradicionalmente el criterio de selección se ha basado en la evaluación del currículum vitae, entrevistas psicológicas y técnicas, aplicación de pruebas psicométricas, verificación de referencias, visitas domiciliarias, entre otros. Sin embargo, varios son los casos en que hay una asimetría de información entre empleadores y empleados

puesto que ninguna de las técnicas mencionadas es capaz de garantizar el desempeño real satisfactorio de un determinado candidato en un contexto laboral específico.”

Es así que, los empleadores voltean cada vez con mayor insistencia a verificar la capacidad real de una persona para poder ejecutar sus labores, siendo en ese sentido el certificado de competencia laboral, el documento que permite el dar certeza de las habilidades con las que cuenta la persona que se desea incorporar a alguna labor en específico.

Mientras que desde la perspectiva individual se ha establecido cómo la certificación influye en la calidad y competitividad, es importante también considerar cómo el proceso de certificación mismo se conecta con estos conceptos.

La certificación, como proceso integral, involucra múltiples etapas que abarcan la formación de personas, la evaluación de sus competencias y, finalmente, la emisión de un certificado de competencia laboral que acredita sus habilidades.

El modelo de gestión basado en competencias se erige como el más adecuado para satisfacer las necesidades del mercado. Un rasgo distintivo es que los propios actores del sector productivo desempeñan un papel activo en el desarrollo de los EC, que sirven de base para la certificación.

Esto garantiza que el proceso de certificación se encuentre alineado estrechamente con las demandas y expectativas reales del mercado.

El modelo de gestión por competencias promueve una adaptación constante a las necesidades cambiantes del sector. Cada etapa de la certificación se configura en torno a las demandas actuales, lo que significa que una persona que se somete a una formación basada en un EC específico está mejor preparada para desplegar las habilidades necesarias en la industria.

Esta formación precisa se traduce en una mayor eficacia y calidad en el trabajo que desempeñan, ya que se centra en las habilidades y competencias que realmente importan.

La evaluación de las competencias adquiridas se convierte en una parte fundamental del proceso de certificación. A través de un proceso de evaluación estandarizado, los candidatos

deben demostrar que poseen los atributos y habilidades delineados en el EC correspondiente, lo que valida su competencia para ejercer una función específica.

La emisión del certificado de competencia laboral refuerza esta validación, proporcionando una prueba tangible y confiable de las habilidades del individuo.

Este proceso de certificación es el punto de inflexión donde la calidad y la competencia convergen de manera más concreta. Las organizaciones que incorporan mecanismos sólidos de aseguramiento de la calidad en sus procesos de certificación se destacan aún más.

Al alinear los procedimientos de evaluación con los estándares de calidad, estas organizaciones garantizan que los certificados de competencia laboral reflejen de manera precisa y rigurosa las habilidades y competencias del individuo. Esto no solo beneficia al candidato, sino que también fortalece la calidad del proceso de certificación en sí.

A medida que las organizaciones implementan prácticas de aseguramiento de la calidad, sus servicios se distinguen por su excelencia. Los procesos se ajustan a las normativas y directrices establecidas en los manuales de procedimientos, lo que conlleva una reducción sustancial de riesgos y una satisfacción más profunda por parte de los usuarios.

La calidad se convierte en un pilar fundamental de la competitividad, ya que las organizaciones que ofrecen servicios de alta calidad son vistas como opciones preferidas por los consumidores.

Finalmente, las organizaciones que se basan en la implementación de mecanismos de aseguramiento de la calidad y que ofrecen servicios de alta calidad se distinguen significativamente en el mercado.

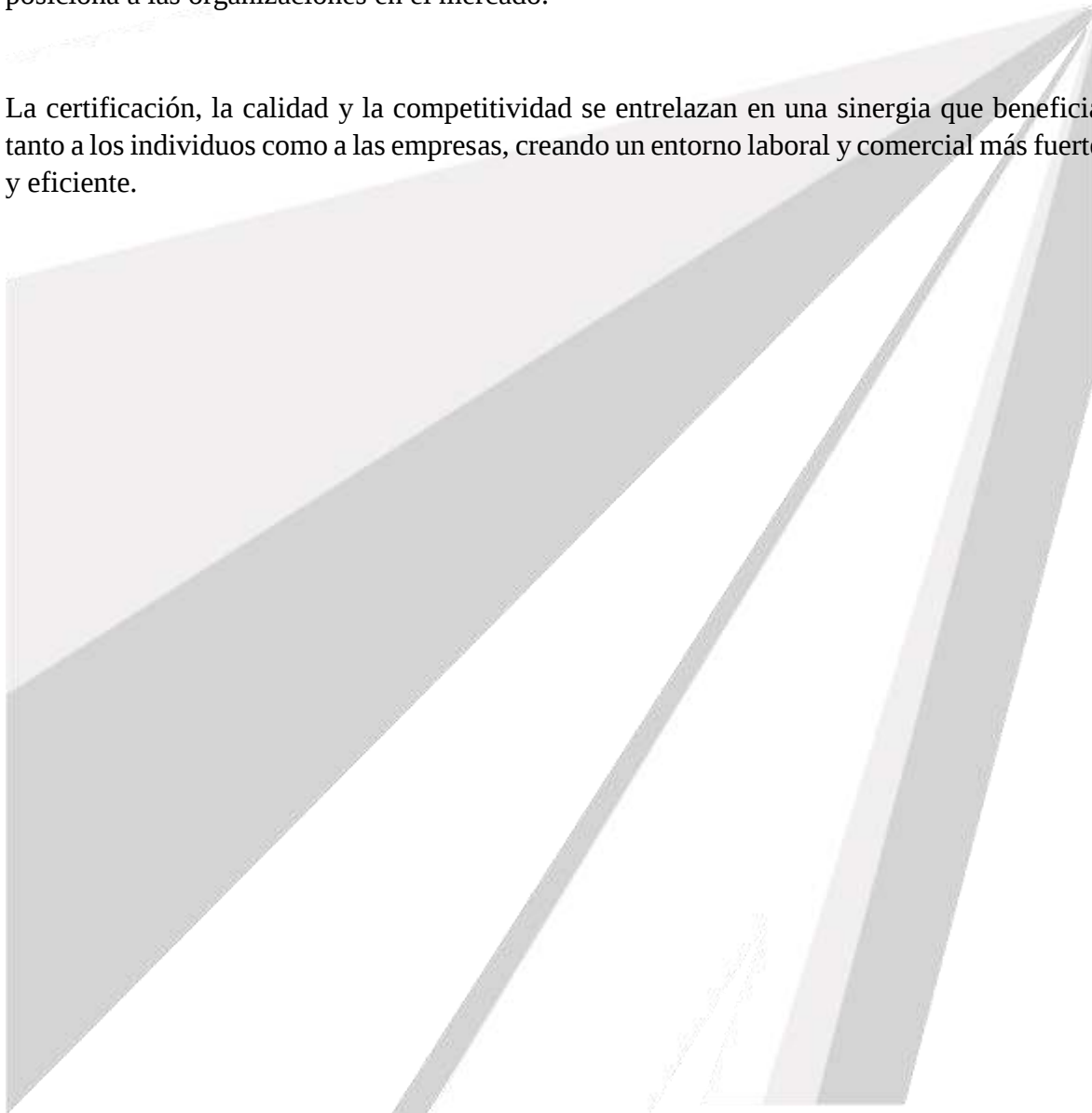
La confiabilidad y la excelencia en la prestación de servicios se convierten en su sello distintivo, lo que atrae a una base de clientes leales y satisfechos. La marca de calidad se convierte en un valor agregado que sobresale en un sector particular, aumentando la visibilidad de la empresa y su posición en el mercado.

En un mundo empresarial cada vez más competitivo, la relación entre certificación, calidad y competitividad se mantiene esencial. A nivel personal, la certificación impulsa la calidad

y, por ende, la competitividad al garantizar que los trabajadores cuenten con las habilidades y competencias necesarias para ofrecer un alto rendimiento.

A nivel empresarial, el proceso de certificación en sí mismo, cuando se administra con sólidos estándares de calidad, eleva la excelencia de los servicios ofrecidos, lo que a su vez posiciona a las organizaciones en el mercado.

La certificación, la calidad y la competitividad se entrelazan en una sinergia que beneficia tanto a los individuos como a las empresas, creando un entorno laboral y comercial más fuerte y eficiente.



1.4 Mecanismos de aseguramiento de la calidad en el modelo mexicano

El modelo de CONOCER cuenta actualmente con diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad mismos que permiten dar certeza de la calidad de los servicios proporcionados y que resultan en criterios de auditoría con la finalidad de asegurar que los Prestadores de Servicios (PS) se conducen en apego a la normatividad establecida.

Estos mecanismos de aseguramiento de la calidad pueden ser clasificados en dos grandes tipos, los primeros son los que están establecidos por el CONOCER y de los cuales cada PS debe dar cumplimiento cabal, los segundos son los establecidos por cada PS y para ambos casos se audita la implementación y cumplimiento con la finalidad de determinar la adecuada operación, o bien, para el establecimiento de penas convencionales ya sean de carácter grave o no grave.

A continuación, se presentan en lo general los mecanismos establecidos por CONOCER y se enuncian también los mecanismos que deberán ser desarrollados por los PS.

Iniciaremos hablando de la Tercería de Procesos, la cual es parte esencial del SNC, ya que a través de la separación de funciones para cada etapa del proceso se busca garantizar que no exista ningún tipo de conflicto de interés que pueda afectar los resultados de las etapas consecutivas ni su objetividad.

Este mecanismo tiene como finalidad vigilar el cumplimiento de la objetividad la imparcialidad y la transparencia de los procesos como ejes rectores del sistema.

Al evitar que una persona participe en más de una etapa del proceso se impide entonces que puedan presentarse eventos que por desconocimiento o dolo se alejen de la buena práctica.

Con la separación de funciones se tiene necesariamente un control en la etapa siguiente que puede identificar lo sucedido y tomar las acciones correspondientes para solventarlo.

Es así que, en caso de que la capacitación que se proporciona a un usuario se aleje de las necesidades establecidas en el EC, un evaluador ajeno a la etapa formativa identificará necesariamente las omisiones presentadas por el candidato durante el proceso de evaluación, pero si la evaluación hubiese sido realizada por la misma persona que dio la capacitación

existen serias posibilidades de que ese evaluador busque cubrir sus omisiones como instructor al modificar la información que se plasma en el Instrumento de Evaluación.

Como parte del cumplimiento de la Tercería de Procesos los PS deberán generar evidencia documental de dicho cumplimiento, entre los que pueden figurar bitácoras de asignación de procesos, Portafolios de Evidencias, actas de Grupo de Dictamen y todos aquellos documentos en donde quede evidencia de los nombres de los involucrados.

Se cuenta también con otro mecanismo denominado Niveles de Servicio y que se definen como los “Tiempos de respuesta establecidos en Manuales o Normativa del Sistema Nacional de Competencias para la realización de una actividad o para la atención de una solicitud o trámite, mismos que se consideran como parte de los mecanismos de excelencia en el servicio a usuarios establecidos por el CONOCER.” (CONOCER, 2023)

Los Niveles de Servicio tienen el objetivo de garantizar que los usuarios reciban atención proporcionada dentro de parámetros de tiempo muy definidos para cada etapa del proceso, estos niveles de servicio se mencionan a detalle en el Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Verificación interna/externa y los PS se deben apegar a los mismos y generar la evidencia documental que les permita demostrar que se está cumpliendo en todo momento con este criterio.

En este caso los acuerdos establecidos en el Plan de Evaluación, fechas de aplicación de Instrumento de Evaluación de Competencias, la entrega de resultados, entrega de Portafolio de Evidencias al CE/ECE/OC, invitación e implementación del Grupo de Dictamen, así como la solicitud y entrega de Certificados están considerados dentro de los Niveles de Servicio y debe existir evidencia de cada una de estas etapas.

Para el caso de los Portafolios de Evidencias es el conjunto de documentos y evidencias recopiladas durante el proceso de evaluación, los cuales sustentan el juicio que emite el evaluador, por lo que este conjunto de documentos se convierte en una pieza fundamental en el proceso de certificación.

Las características del Portafolio de Evidencias están definidas en el Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Verificación interna/externa y tanto las Entidades de Certificación y Evaluación (ECE) como los Organismos Certificadores (OC) deberán vigilar en todo momento que sus Centros de

Evaluación (CE) y Evaluadores Independientes (EI) se conduzcan dentro de la normatividad y metodología establecida para lograr que los procesos se realicen en apego a estos criterios.

Con ello se busca que los usuarios reciban siempre una atención estandarizada, esto es, que no deben encontrar diferencias significativas durante el proceso de evaluación, ya que los criterios son idénticos para todos los PS sin distinción alguna.

La siguiente etapa del proceso de evaluación y certificación es el denominado Grupo de Dictamen el cual cumple una función de revisión de la calidad de los procesos previo a la solicitud de emisión de certificados.

El Grupo de Dictamen deberá estar conformado por tres personas, las cuales deberán tener las siguientes características:

- 1.- Persona representante de la ECE/OC. Es aquella persona que normalmente cuenta con un rol de Secretario y se encargará del llenado de documentos y contará con voz y voto en las actividades realizadas durante la sesión del grupo.
- 2.- Expertos en la función productiva: Son dos personas expertas en la función que se está revisando y ambos cuentan con voz y voto, de estos dos se designará a la persona que realice la función de Presidente y tendrá la responsabilidad de conducir la sesión.

Durante la sesión del Grupo de Dictamen los encargados verificarán que la metodología de evaluación se ha cubierto a entera satisfacción, por lo que podemos estar seguros que los Portafolios de Evidencias se trabajaron de manera adecuada.

Por otra parte, en su papel de expertos en la función revisarán que, lo que dijo el evaluador cuenta con un sustento, esto es, que más allá del adecuado manejo de los documentos deberán identificar la validez de la información, esto lo harán al contrastar el Instrumento de Evaluación contra las evidencias recopiladas durante el proceso de evaluación.

De la revisión realizada el Grupo de Dictamen determinará si los procesos cumplen con lo establecido en la normatividad y si existe evidencia suficiente del juicio emitido, por lo que podrán dar continuidad al trámite de emisión de certificados.

Finalmente se debe mencionar al proceso de Verificación Externa, el cual aplica únicamente para los OC, y que “debe realizarse de manera presencial y documental en cada CE y/o con cada EI acreditado ante el OC, así como en cada uno de los EC en los que estén acreditados.” (CONOCER, 2023)

El objetivo de esta actividad es el de apoyar al OC en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión, ya que, al estar impedido para ofertar procesos de capacitación y/o evaluación el OC deberá acreditar necesariamente a algún Centro de Capacitación/Evaluación y/o Capacitadores/Evaluadores Independientes, los cuales deben ser supervisados de acuerdo a la normatividad por el Verificador Externo, el cual vigilará que en todo momento las figuras acreditadas ante el OC se conduzcan dentro de la norma.

Para ello se realizarán procesos de verificación de tipo documental (revisión de Portafolios y cualquier otro documento de carácter administrativo que esté relacionado con la operación) y de tipo presencial (supervisiones de procesos de evaluación y/o gestiones administrativas, así como entrevistas a las partes involucradas, todo esto realizado en sitio).

Los criterios anteriores pueden ser considerados como los establecidos por CONOCER y los PS deberán dar cumplimiento a los mismos, logrando demostrar en auditoría anual que se trabaja dentro de las directrices establecidas en normatividad, sin embargo, como se había mencionado inicialmente, existen otros mecanismos de aseguramiento de la calidad que también son auditables, aunque en buena medida éstos están determinados por los PS.

De manera general se puede mencionar al Manual de Procedimientos, el cual deberá ser desarrollado por cada PS y que deberá considerar cada una de las actividades que se deberán implementar al interior de la organización para dar cumplimiento a los requerimientos de CONOCER.

Si consideramos que la normatividad de CONOCER establece en buena medida qué se deberá cumplir, los manuales de procedimientos internos ayudarán a los PS a identificar el cómo y el quién deberá atender cada etapa del proceso.

La importancia de contar con este Manual es indiscutible, ya que las organizaciones pueden enfrentar de manera más exitosa cualquier cambio atribuible a las personas, como puede ser

la ausencia temporal o permanente de alguna persona encargada de un trámite muy particular, o bien, el cambio de personal para el caso de dependencias de gobierno.

Dentro del manual de procedimientos tendrían que estar considerados los criterios que a continuación se describen.

En primer lugar, tenemos a la Verificación Interna, ya que, de acuerdo al Manual para la Atención de la Operación en su política 4.12. señala que “Será responsabilidad de ECE/OC/CE/EI establecer mecanismos para garantizar la verificación interna de los procesos de evaluación realizados. Lo anterior con la finalidad de asegurar el seguimiento de los principios de validez, objetividad y confiabilidad, y en apego a la calidad, la ética y la actitud hacia los usuarios, misma que se encuentra en los límites de lo establecido por CONOCER y lo determinado por el PS” (CONOCER, 2023)

La Verificación Interna aplica únicamente a las ECE y a diferencia de la Verificación Externa ésta es determinada completamente por el PS, sin embargo, CONOCER supervisará que se encuentre considerada en el Manual de Procedimientos y que se implemente de acuerdo al mismo, teniendo objetivos similares a los de la Verificación Externa.

Otro aspecto importante a considerar en el Manual de Procedimientos son los criterios de incorporación de CE/EI, ya que serán los PS los encargados de asegurar que las figuras que ellos desean incorporar cumplan con criterios mínimos, en el entendido de que, serán los propios PS quienes deban asegurarse que cuenten con un perfil que les permita proporcionar servicios de excelencia.

El PS definirá entonces los criterios como el perfil curricular, la infraestructura, tiempo de experiencia en la implementación de procesos de evaluación, o los que ellos consideren necesarios, en el entendido de que CONOCER establece el requisito de que los evaluadores deberán contar con la certificación en el EC0076 Evaluación de la Competencia de Candidatos con base en Estándares de Competencia, así como en la función productiva en la que deseen realizar procesos de evaluación.

Para este punto el PS deberá considerar la firma de algún instrumento jurídico que formalice la relación y en el cual se definan de manera clara los derechos y obligaciones de cada una de las partes involucradas.

De igual importancia son las encuestas de satisfacción, mismas que aparecen en el apartado de los mecanismos establecidos por el PS a pesar de ser un requerimiento generalizado.

Se ubican en este bloque ya que CONOCER solicita que se implementen y que se les dé seguimiento en la atención, sin embargo, es el PS el encargado de establecer los indicadores que desea medir y que le permiten mejorar la calidad de los servicios que proporciona.

En ese sentido, el PS puede estar muy interesado en indicadores que hablen de la calidad de la información proporcionada, de la suficiencia de las instalaciones, de la atención proporcionada o del tiempo de atención por poner unos ejemplos.

Lo relevante de la implementación y seguimiento de las encuestas de satisfacción será en todo caso, que los hallazgos le permitan al PS realizar ajustes en los procesos para dar cumplimiento a los requerimientos de CONOCER.

Por parte de CONOCER existen otros mecanismos que dan certeza de la calidad con la que se realizan los procesos, empezando con la implementación de auditorías, mismas que se realizan a cada uno de los PS, esta se implementa de manera anual solo a aquellos PS que presentaron actividad a lo largo del año anterior es decir, que realizaron procesos de evaluación y emitieron certificados.

Este proceso se realiza tanto a las ECE/OC como a sus respectivos centros y evaluadores y está considerada desde el Contrato de Acreditación suscrito ante el CONOCER.

Para la realización de las auditorías el CONOCER abre una licitación en la que se adjudica a una empresa la tarea de implementarla, en tanto que el CONOCER supervisará este proceso y le dará seguimiento a la atención de los resultados de auditoría.

Un elemento similar son las supervisiones, las cuales puede ser ejecutadas a cada PS, pero a diferencia de las auditorías las supervisiones son realizadas por personal del CONOCER con base en los artículos 79 y 81 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, que señalan que se podrán realizar visitas de supervisión a los PS por situaciones o temas particulares que pudieron resultar por medio de una auditoría, exención de auditoría, por quejas y por alguna necesidad identificada por el CONOCER.

Otra distinción entre la supervisión y la auditoria es que para su implementación la supervisión no requiere de notificación previa, mientras que la auditoria se notifica con debida anticipación.

Los alcances son similares, en el sentido de que ambas buscan verificar la calidad con la que se realizan los procesos que se ofertan al público en general y su apego a la normatividad vigente.

De manera adicional existe la figura de atención a quejas, el cual consiste en la recepción de quejas de los usuarios por diversos medios respecto a los servicios recibidos por los PS.

Las quejas se manejan de manera confidencial instando al PS a atender y cerrar dicha inconformidad, por lo que en el proceso el personal del CONOCER da un seguimiento puntual a la atención de la queja presentada.

Finalmente se mencionan los mecanismos determinados por los PS que sean ajenos a los antes mencionados, así el PS podrá establecer criterios como puede ser el uso de algún protocolo de presentación, el uso de equipos con especificaciones técnicas muy definidas por el PS como puede ser el requerirle a los EI/CE que siempre se usen cámaras fotográficas y programas de cómputo específicos para la toma de fotografías, ya sea para el registro del usuario o la recopilación de evidencias.

En conjunto, todos estos mecanismos de aseguramiento de la calidad buscan que los procesos de evaluación cumplan con altos estándares de calidad y que como resultado de ellos se cuente con un sistema confiable que continúe posicionándose como un referente de buenas prácticas a nivel nacional e internacional.

CAPÍTULO 2 ANÁLISIS DE MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN MODELOS INTERNACIONALES DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

2.1 Selección de países de estudio y justificación

Para el presente estudio se ha considerado la incorporación de seis países de habla hispana por las características de sus modelos de gestión por competencias, considerando que son considerablemente afines al modelo mexicano y que la adaptación de elementos seleccionados de dichos modelos resultaría muy viable.

En primer lugar, el criterio fue seleccionar a los países que, junto con México, forman parte de la Alianza del Pacífico, refiriéndonos específicamente a Colombia, Chile y Perú, con quienes ya se tiene un acercamiento importante y se está trabajando en la armonización de los modelos con la finalidad de lograr homologar los sistemas de los cuatro países, con lo que las certificaciones de cada uno de los miembros tendrían serían igualmente válidos.

Adicionalmente se realiza el análisis de los modelos correspondientes a Argentina y Uruguay, considerando la importancia de dichos sistemas, así como la proximidad a los integrantes de la Alianza del Pacífico, por lo anterior se considera que sus experiencias resultarán de amplia importancia para los fines del presente estudio, máxime que el último de los países, actualmente alberga las oficinas de CINTERFOR.

Finalmente se analiza la experiencia del sistema instalado en España, debido a su peso en la Unión Europea y todo el valor que puede agregar con ello al modelo mexicano.

De los países enunciados se realiza a continuación un análisis en el que se observan los distintos mecanismos de aseguramiento de la calidad que implementan, con la finalidad de identificar algunos que puedan aportar valor al modelo CONOCER.

2.2 Detección de mecanismos de aseguramiento de la calidad en la certificación de competencias en cada país seleccionado

La experiencia de los diversos sistemas de certificación de competencias laborales ha permitido generar evidencia del valor que aporta para cada uno de los casos sus propios sistemas de aseguramiento de la calidad, por lo que a continuación se realizará un desglose general de las características de los correspondientes a cada país seleccionado.

Iniciaremos con los países que integran la alianza del pacífico realizando una comparación de la forma en la que se realizan los procesos de evaluación y certificación, con la finalidad de identificar los puntos en los que existen diferencias significativas que pudieran arrojar luz sobre este proceso.

En ese sentido, para todos los integrantes de la alianza del pacifico es importante cumplir con el concepto de Tercería de Proceso, siendo común a todas las instituciones el cumplimiento de criterios rectores, así como a evitar que sucedan actos que puedan ser comprendidos como conflictos de interés.

Comprendiendo lo anterior se destaca que, tanto para ChileValora, como para el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en Perú, se encuentran en condiciones similares a CONOCER, esto es, que estas instituciones no operan directamente el sistema, sino que en su papel de rectores del mismo cuentan con una función de supervisión de las figuras facultadas para ofertar estos servicios al público en general.

Caso distinto con el SENA de Colombia, quien centraliza estas funciones y es entonces solo la dependencia pública la única facultada para ofertar estos servicios.

En el caso de ChileValora ellos son los únicos facultados para la formación y acreditación de evaluadores a propuesta de los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (CECCL)

Los evaluadores acreditados aparecen en la página de ChileValora para que puedan ser contactados por otros CECCL y la acreditación no considera una vigencia.

Para el caso de MTPE, al igual que la experiencia chilena, cuentan con facultad exclusiva para la formación y acreditación de evaluadores, y este proceso considera el cumplimiento de requisitos de experiencia laboral de mínimo tres años, así como la aprobación de un curso de 8 horas.

La constancia de evaluador la emite la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (DNCCL) y debe ser renovada cada tres años.

Para el caso de SENA se trata de un proceso de reclutamiento y selección, los cuales no están relacionados al propio sistema sino a criterios generales de instituciones públicas.

En cuanto a los niveles de servicio se logró identificar que tanto Chile como Colombia y Perú cuentan con tiempos muy específicos para el cumplimiento de cada etapa del proceso, siendo incluso menores a los establecidos por CONOCER, los mismos oscilan entre las cuatro a ocho semanas hasta la obtención del juicio de competencia.

Es importante mencionar que solo el caso de ChileValora describe los niveles de servicio desde la presentación del interés por parte del candidato hasta la obtención del certificado (ocho semanas), mientras que el SENA y el MTPE consideran cuatro semanas desde la presentación del interés hasta la entrega de resultados pero no prevén término sobre los tiempos para la entrega del certificado, esto de acuerdo a la información obtenida desde sus respectivos portales electrónicos.

En lo que corresponde a las auditorías, ChileValora aplica mecanismos similares a los establecidos por CONOCER, en este caso en la experiencia chilena se realizan dos tipos de revisión, la primera es aplicada por la unidad de acreditación de CECCL y considera la revisión muestral de portafolios de evidencias, así como supervisiones presenciales que están definidas en un plan anual de auditorías.

En segundo mecanismo corresponde al propio CECCL a través de las auditorías, en las cuales deberá evidenciar la efectividad de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, así como evaluar y detectar necesidades de mejora o alguna acción correctiva.

Para el caso del SENA es particularmente distinto, debido principalmente a que es el propio SENA el que ofrece todos los servicios, por lo que contarán con tres grandes mecanismos de aseguramiento de la calidad.

En el primero de ellos se realiza una revisión del propio sistema a nivel estratégico, por medio de la implementación de auditorías implementadas por la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, a través del Grupo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (GECCL).

A nivel táctico se supervisa a las direcciones regionales, esto se realiza mediante las verificaciones a los proyectos de evaluación y certificación de competencias laborales, ejecutados por los Centros de Formación Profesional Integral.

Finalmente, el SENA se somete a auditorías de tercera parte bajo los criterios descritos en la NTC ISO 9001:2015 buscando certificar los procesos que se llevan a cabo en la atención a los usuarios de los servicios proporcionados por la dependencia.

Para el caso del MTPE cuenta con mecanismos de aseguramiento de la calidad muy similares a los previstos por CONOCER, éstos están divididos en dos grandes categorías.

Los implementados por el propio CCCL para asegurar la calidad de los procesos que proporcionan y los establecidos directamente por el MTPE e implementados por la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (DNCCL) con la finalidad de asegurar la calidad de los procesos.

En España el Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL) es la figura creada por Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, el cual actúa como instrumento técnico, dotado de capacidad e independencia de criterios, para apoyar al Consejo General de Formación Profesional en, entre otros, la realización de los objetivos de 1) Observación de las cualificaciones y su evolución y 2) Determinación de las cualificaciones.

La función del INCUAL es entonces la similar a la de Normalización del CONOCER, esto es, que el INCUAL se encarga de la determinación de las competencias laborales que serán estandarizadas y que se verán reflejadas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP).

Ahora bien, en España la implementación de los procedimientos de evaluación y acreditación de competencias profesionales (PEAC) es competencia de las 17 comunidades autónomas, y

en este caso hablaremos a manera de ejemplo de la comunidad autónoma de Andalucía, por ser la que presenta información más completa para este estudio.

De la información disponible se identifica que el INCUAL es el encargado de capacitar y actualizar a los evaluadores y asesores los cuales no requieren estar certificados para desempeñarse en esas actividades, en este modelo se prioriza la demostración documental de la competencia y el evaluador determinará si la evidencia presentada es suficiente para demostrar la competencia y en caso de no ser suficiente el evaluador determinará el medio por el cual el candidato tendrá que ser evaluado.

En ese sentido cuentan con Instrumentos Estandarizados, por lo que se cuida el principio de Objetividad en cuanto al uso de herramientas idénticas.

Los resultados del proceso de evaluación son sujetos a revisión por parte de grupos de expertos similares al Grupo de Dictamen y de resultar procedentes se puede dar trámite a la emisión de los certificados.

Es de destacar que la certificación puede ser parcial o total, esto es, que la competencia se puede dividir en lo que en el modelo mexicano se conoce como elementos y que una persona que solo cumple con algunos elementos pero no con la competencia completa podrá recibir certificados parciales correspondientes a cada uno de los elementos acreditados.

Un mecanismo de aseguramiento de la calidad que resulta muy destacable es el de la transparencia, ya que existe información de cada etapa, tiempos de implementación y presentación de resultados en su página oficial, esto debido a que los procesos se calendarizan por parte de INCUAL, se publican y las personas interesadas se apegan a los mismos y solo en caso de que una empresa muestre interés en que su personal sea evaluado y certificado se podrá abrir un proceso particular.

En la misma línea se pueden descargar manuales para los usuarios, evaluadores y asesores, en los cuales se describe de manera clara y detallada cada etapa del proceso de asesoría y evaluación, estos son conocidos como Instrumentos de apoyo al Procedimiento y fueron elaborados para “optimizar el Procedimiento y garantizar su homogeneidad y fiabilidad. Son los siguientes: el Manual de Procedimiento con sus Guías, los Cuestionarios de Autoevaluación y las Guías de evidencia de los distintos estándares de competencia objeto de la inscripción.” (INCUAL, 2023)

En lo que hace al caso uruguayo se cuenta con la Comisión Nacional de Certificación Ocupacional Uruguay Certifica Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (INEFOP) que es la dependencia del gobierno uruguayo encargada de vigilar el modelo de capacitación y certificación de competencias laborales en ese país.

En el esquema de operación funciona de manera muy similar al modelo de INCUAL, ya que para ser una Entidad de capacitación o un evaluador se requerirá que se demuestre estar legalmente constituido o bien contar con una experiencia laboral comprobable de entre 1 a 5 años.

Ahora bien, los procesos de evaluación también son similares a los de España, ya que los mismos se basan en la revisión de la experiencia laboral por medio de revisión documental, entre las cuales figuran la presentación de constancias o el curriculum del trabajador para ser evaluado y determinado con base en esas evidencias.

Los procesos de evaluación se programan en periodos ya establecidos y se debe realizar un pre registro para obtener un lugar para ser evaluado, y al concluir el proceso el candidato recibirá un certificado de manera gratuita.

A diferencia del modelo Español, en la página del INEFOP no se observa información suficiente del modelo y la forma en la que se opera, sin embargo, en el sitio de CINTERFOR tuvimos acceso a la reseña del proceso de creación del modelo de certificación uruguayo, y en la misma se puede destacar que el modelo es de muy reciente creación, ya que hasta 2020 se estaban concluyendo metodologías e instrumentos de evaluación, por lo que seguramente sus mecanismos de aseguramiento de la calidad se encuentran en etapas formativas.

Para el caso de Argentina la Institución rectora es el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, a través del la Agencia de Acreditación de Competencias Laborales, el cual funciona de manera similar a los diversos modelos mencionados, sin embargo se observa que existen diversas figuras relacionadas en la operación y que son distintas dependiendo del sector productivo del que se trate como es el caso del Instituto de Estadística y Registro de la Industria de la Construcción.

En este modelo aparece una figura de importancia similar a la del evaluador, la cual se conoce como Tutor, el cual es definido como el “Encargado de acompañar al aspirante a la

certificación durante todo el proceso de evaluación desde la realización de la entrevista socio-laboral hasta la finalización de la evaluación.” Mientras que el evaluador es el “Veedor-observador del desempeño del aspirante en el momento de la evaluación de sus competencias.” (Agencia de Acreditación de Competencias Laborales, 2011)

La figura de tutor se incorpora como un facilitador del proceso, mismo que le permite al usuario contar con información más clara en cada una de las etapas del proceso, por lo que se reduce de manera significativa el margen de error por parte del candidato en el incumplimiento de alguna de las etapas atribuibles al desconocimiento del proceso.



2.3 Fortalezas de los mecanismos identificados

Los sistemas de evaluación y certificación buscan garantizar el cumplimiento de una serie de principios rectores a través de diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad. Estos mecanismos se aplican en varias etapas del proceso de evaluación y certificación y son establecidos e implementados por diferentes figuras.

Los principios que se encuentran son similares en general, aunque pueden adoptar distintos nombres, sin embargo, en lo sustancial todos tienen en común el valor que se aporta a cada etapa del proceso de evaluación y certificación.

Como primer ejemplo tenemos el concepto de Equidad o Libre Acceso, el cual es entendido como la posibilidad real que tienen todas las personas de hacer uso del sistema y obtener los beneficios del mismo

Para CONOCER este principio aparece de manera textual como “Libre Acceso: Toda persona que desee certificar sus competencias tendrá derecho a hacerlo, sin más condiciones que las derivadas de la o las competencias a certificar; por lo que no podrán ser excluidos por razones de género, nacionalidad, edad, escolaridad, capacidades diferentes, grupo lingüístico, cultural o racial, o por cualquier otra razón.” (CONOCER, 2009)

Para asegurar la aplicación de este principio, se establece una normativa en cada país que incluye la obligación de proporcionar servicios dentro de parámetros específicos, como los tiempos de servicio, el marco de referencia de los servicios denominados como EC o normas técnicas de competencia laboral. Además, se establecen sanciones por incumplimiento de estas obligaciones. Este enfoque busca garantizar que todas las personas tengan igualdad de oportunidades en el proceso de evaluación y certificación de competencias.

Otro principio compartido por los distintos sistemas es el concepto de Excelencia en el Servicio, que se define desde CONOCER de la siguiente manera. “Se garantizará que los procedimientos aplicados para la certificación de competencias se realicen de conformidad a los lineamientos técnicos, metodológicos y administrativos establecidos para tal fin por el CONOCER, en los cuales se favorecerá el establecimiento de canales de comunicación con los usuarios para conocer su opinión sobre el servicio recibido.” (CONOCER, 2009)

Para el cumplimiento de este principio encontramos que, de manera general se implementan acciones de supervisión o auditoria de las distintas etapas de evaluación como son las denominadas Acuerdo de Plan de Evaluación, Aplicación del Instrumento de Evaluación y Entrega de Resultados (estos nombres son los empleados para México y que encuentran sus similares en cada país de los citados, aunque con distintos nombres).

Las supervisiones de las etapas del proceso de evaluación aportan un valor enorme al servicio proporcionado, toda vez que permiten observar el cabal cumplimiento de la normatividad y la metodología establecida para realizar el proceso de recopilación y análisis de las evidencias presentadas por el candidato.

En estas supervisiones se busca entre otras cosas el verificar que la organización que proporciona el servicio ha establecido de manera sistemática una comunicación clara y efectiva con los usuarios, pero principalmente que ha dado atención y seguimiento puntual a las posibles quejas que pudieran presentar los usuarios.

Como siguiente principio contamos con lo referente al acceso a la información, definido desde CONOCER como Transparencia y entendido como “Toda persona que quiera certificar su competencia, podrá conocer tanto el contenido del Estándar de Competencia de su interés, como los lineamientos técnicos, metodológicos y administrativos establecidos para tal fin por el CONOCER.” (CONOCER, 2009)

En este caso, todos los sistemas tienen disponible el acceso abierto para consulta de los estándares de competencia o normas técnicas en las que se describe de manera detallada el proceso que tendrá que presentar el candidato.

Adicionalmente en cada uno de los sistemas se considera una etapa inicial, la cual puede contar con distintos nombres como postulación, entrevista inicial o para el caso de México el plan de evaluación, el cual tiene como objetivo común el de comunicar al candidato de manera detallada las distintas etapas que conforman el proceso de evaluación, así como los resultados esperados por parte del candidato y los criterios para poder ser determinado como competente.

Para el caso de la Imparcialidad, se identifica claramente como el principio de Tercería de Procesos y es entendida desde el CONOCER como “En la certificación de competencias no se favorecerá que predomine ningún interés particular, por lo que se implementarán

mecanismos para identificar, analizar y documentar los posibles conflictos de intereses que surjan o puedan surgir con relación a la misma.” (CONOCER, 2009)

Este principio es compartido por todos los sistemas y de manera general aparece en la normatividad de cada país mencionado y se verifica por medio de la implementación de auditorías por parte de la autoridad regulatoria.

Caso similar encontramos con el principio de Objetividad, ya que los podemos identificar de maneja generalizada en cada uno de los sistemas y que para México es entendido como “En todos los casos los procesos de certificación, evaluación y capacitación con base en Estándares de Competencia deben realizarse por personas físicas diferentes.” (CONOCER, 2009)

En este concepto se puede identificar nuevamente la importancia de la tercería de procesos para evitar que se presente un posible conflicto de interés que pudiera vulnerar los resultados en alguna etapa del proceso en particular.

Finalmente figuran conceptos como son los de Validez y Confiabilidad, que si bien no están considerados de manera explícita en México, si se pueden entender en cuanto al rigor metodológico para el desarrollo de los instrumentos de evaluación, como en la implementación de procesos de evaluación y manejo de portafolios de evidencias.

La Validez es entendida como la forma en la que está construido un instrumento de evaluación y en este caso en particular sobre la metodología empleada para sustentar un juicio de competencia. Para Carrillo, B. y Sánchez, M (2020). “Es un conjunto de acciones que se ubican a lo largo del proceso evaluativo, para fundamentar la interpretación de los resultados y así generar inferencias.”

Para el caso de la Confiabilidad nos referiríamos a la certeza que pueden tener los usuarios de encontrar un proceso estandarizado, esto es, que puede ser implementado por cualquier persona o por cualquier organización, ya que al ceñirse a un mismo marco metodológico no deberían existir diferencias significativas

Los principios rectores de los diversos sistemas son entonces los pilares que permiten sustentar los sistemas de aseguramiento de la calidad, por lo que cada una de las acciones emprendidas por los actores de los diversos sistemas pueden ser consideradas como

fortalezas, aunque algunas de ellas no son viables para los demás sistemas, ya que atienden a aspectos muy particulares de la naturaleza de cada uno de ellos.

De los citados principios podemos identificar una serie de mecanismos de aseguramiento de la calidad que buscan en todo momento dar cumplimiento a dichos principios, estos mecanismos coinciden en muchos de los casos, pero podemos identificar algunas diferencias que deben ser exploradas con cuidado con la finalidad de analizar la viabilidad de su implementación en el modelo mexicano, esa tarea será realizada en el siguiente capítulo.



CAPÍTULO 3 VIABILIDAD NORMATIVA Y OPERATIVA PARA LA INCLUSIÓN DE MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS MEXICANO

3.1 Evaluación de la adaptabilidad con el marco normativo vigente

De los mecanismos detectados se considera que cuatro de ellos pueden aportar un valor importante a los procesos que se realizan en el CONOCER, toda vez que éstos mecanismos de aseguramiento de la calidad ya han sido probados e implementados de manera exitosa en los distintos modelos de gestión por competencias.

A continuación se describen cada uno de ellos haciendo un análisis de la posible adaptabilidad de estos mecanismos al modelo mexicano.

En primer lugar, como el mecanismo que pudiera resultar más complicado tenemos la facultad exclusiva de formación, evaluación y certificación de las funciones requeridas para la operación exitosa del modelo de certificación.

Lo anterior se afirma partiendo de la estructura orgánica y administrativa del CONOCER, acorde con su manual de organización, así como atendiendo a su Estatuto Orgánico. En ambos instrumentos normativos, no se prevé la atribución del Consejo Nacional para abarcar esas funciones.

Si bien en los casos de ChileValora y el MTPE se habla únicamente de la formación, evaluación y certificación de evaluadores, es un hecho que este mismo criterio se puede seguir para funciones similares como lo es la verificación externa o la coordinación de grupos técnicos de expertos en la función individual para el desarrollo de EC.

Si consideramos que el CONOCER no solo es la autoridad encargada de supervisar el cumplimiento normativo en cada una de las actividades relacionadas con el modelo de certificación, sino que además es Comité de Gestión por Competencias de los estándares EC0076 Evaluación de la Competencia de Candidatos con Base en Estándares de Competencia, EC0091 Verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes, así como el EC0074 Coordinación de grupos técnicos de expertos para el desarrollo del Estándar de Competencia. Podemos advertir que existen

condiciones normativas para establecer la facultad exclusiva por parte del CONOCER para realizar procesos de Capacitación, Evaluación y Certificación en los citados estándares.

De la misma manera se puede establecer el vencimiento de la certificación, dando como resultado que los usuarios que desean realizar alguna de estas actividades dentro del Sistema Nacional de Competencias deberán cursar por procesos de recertificación en periodos definidos de tiempo.

En cuanto a las auditorías al propio sistema se identifica que, al día de hoy CONOCER cuenta con algunos procesos certificados por ISO 9001, por lo que resulta factible normativamente que este mismo esquema se generalice a toda la operación.

Para ello será necesario que se actualicen los manuales de operación y se armonicen con un sistema de gestión de la calidad, con lo que se deberán afinar algunos procesos internos que permitan alcanzar y mantener la certificación de cada uno de los procesos establecidos en el CONOCER, con lo que se ganará en cuanto a la calidad de los servicios ofertados.

Adicionalmente se puede valorar la implementación de auditorías al modelo, entendiendo que, como metodología, es susceptible de ser perfeccionada o actualizada, por lo que se podría identificar a un tercero con la suficiencia en cuanto al dominio de metodologías de investigación y creación de instrumentos de evaluación, quienes tendrían el rol de dar sugerencias de ese carácter, con lo que se mantendría un modelo vigente a los estándares académicos más actuales.

En cuanto a la elaboración de materiales de apoyo al proceso de evaluación y certificación, resulta viable la adopción de medidas similares a las del INCUAL, ya que si bien, al día de hoy el CONOCER cuenta con información disponible en su página de internet así como en sus diversos medios de comunicación, y que adicionalmente como parte del proceso de evaluación se debe proporcionar un documento titulado como “tríptico de derechos y obligaciones” es un hecho que el nivel de claridad en la descripción del proceso, incluyendo los niveles de servicio en cada una de las etapas, el deber ser del evaluador y de cada una de las figuras involucradas, los mecanismos para presentar quejas dista mucho de los manuales elaborados por el INCUAL.

Contar con información con esas características para los usuarios aportaría mucha transparencia al proceso de evaluación y certificación y lograría que se reduzcan las posibles malas prácticas por parte de los PS.

En ese sentido, la adopción de este tipo de acciones es viable normativamente hablando, toda vez que esas funciones están consideradas dentro de las funciones que debe cubrir el CONOCER, y que como se mencionó anteriormente, se realizan al día de hoy, pero con un menor impacto.

Finalmente, se identifica la figura de los Tutores, como una aportación interesante desde el modelo argentino. De todas las opciones mencionadas esta podría ser la más complicada de implementar al no estar considerada una figura similar en el modelo mexicano, por lo que se deberían reelaborar los manuales en los que figuraría esa función.

El valor que puede agregar al proceso sería similar al de los manuales del INCUAL, toda vez que proporcionarían información valiosa para el usuario en cada una de las etapas del proceso, sin embargo al tratarse de personas con experiencia amplia en la operación del modelo pueden tener un alcance mucho mayor, al contar con información y experiencia que pueda atender dudas tan particulares que difícilmente estarían consideradas en un documento de carácter genérico.

3.2 Adaptación de los mecanismos al contexto mexicano

De los mecanismos mencionados se puede identificar una mayor o menor factibilidad en cuanto a la adaptación al contexto mexicano, esto debido a la dinámica que guardan al día de hoy las figuras involucradas en los procesos de evaluación y certificación más allá de la viabilidad normativa.

En el escenario de lo altamente viable encontramos la elaboración de manuales para los usuarios, por ser una actividad que al día de hoy ya se tiene considerada en normatividad y que existen actividades similares realizadas por el área correspondiente de CONOCER.

La adaptación al modelo sería muy ágil ya que al día de hoy los PS ya deben entregar material informativo, por lo que no sería necesario incorporar algún tipo de mecanismo o proceso adicional.

En segundo lugar, se estarían considerando las auditorías al modelo, específicamente las que se relacionan con la certificación ISO 9001, toda vez que son procesos que ya se implementan en algunos procesos del CONOCER, por lo que se debe contar con un Sistema de Gestión de la Calidad así como con personal formado como auditores internos, por lo que el mayor reto sería en cuanto a la sensibilización de las áreas que aún no son sujetos de auditoría.

Tema aparte serían las auditorías a la metodología, ya que sería necesario identificar al área que cuente con la solvencia suficiente para realizar esta actividad, así como el alcance de esta auditoría, sin embargo los beneficios observados pueden ser importantes, ya que justo a través de la mirada de un tercero con formación suficiente puede resultar por demás importante para fortalecer las áreas de oportunidad que pudiera tener el sistema y que en muchas ocasiones no logran distinguirse desde su justa dimensión al ser juez y parte.

En cuanto a la incorporación de alguna figura similar a la de los Tutores en el modelo argentino, podemos ver una propuesta que puede ser bien recibida en el modelo mexicano, sin embargo puede significar un reto importante al tener que desarrollar un sustento normativo para su incorporación así como en la definición de sus funciones.

Una vez lograda la descripción normativa de la figura del tutor se iniciaría un proceso que pudiera resultar de prolongada implementación en cada ECE u OC se pudiera incorporar al menos un tutor para acompañar los procesos de evaluación.

Finalmente en cuanto a la facultad exclusiva de formación, evaluación y certificación de las funciones requeridas para la operación exitosa del modelo de certificación, nos encontraríamos con un reto de mayor calado, ya que los PS al día de hoy ya cuentan con esa facultad, por lo que pudieran presentar algún nivel de resistencia a la medida aunado a que resulta el valor agregado en sus modelos de negocios.

Más allá del sentir de los PS respecto a la medida, es innegable que la misma tendría un enorme impacto en la oferta de los servicios, toda vez que sería el propio personal del CONOCER el que estaría en condiciones de verificar la calidad con la que se desempeñan los evaluadores de competencias laborales, o cualquier otra función vinculada con la operación de la red de PS.

Quizás ninguna de las medidas tendría un impacto más significativo en la mejora de los procesos de evaluación, ya que se puede observar que en muchos de los casos los PS forman evaluadores con criterios netamente operativos y alejados de la normatividad, lo que implica que en muchas de las ocasiones los procesos se realicen atendiendo a las necesidades de los PS y no necesariamente al deber ser de un proceso de evaluación.

3.3 Factores operativos y recursos requeridos para la implementación

En el mismo orden de ideas podemos ver que el desarrollo de manuales para los usuarios no significa un reto mayor para las actividades cotidianas del CONOCER, toda vez que al día de hoy ya existen áreas y personas designadas para la realización de estas tareas.

El proceso en sí implicaría que se reúnan las áreas involucradas, con la finalidad de definir los contenidos de los manuales, estas reuniones de trabajo no presentarían mayor dificultad, ya que no se trataría de elaborar un documento normativo, sino solo de un documento de apoyo, o bien, de robustecer uno ya existente.

Al describir el proceso con un lenguaje ciudadano en el que se aprecie con detalle cada etapa del proceso de evaluación solo se deberá pasar a edición y montarlo en los canales institucionales así como proporcionárselo a los PS para que lo incorporen a sus actividades cotidianas, por lo que no implica ningún reto a nivel operativo, normativo ni financiero.

Las auditorías ISO así como las de un tercero con la solvencia suficiente pueden significar un reto a nivel corporativo al tener que familiarizar a todo el personal del CONOCER con los procesos de auditoría y la forma de solventar observaciones en caso de algún tipo de hallazgo.

Adicionalmente a esto los procesos de auditoría y de certificación ISO suelen ser costosos y tomar tiempos importantes para su implementación, por lo que se debería considerar un partida presupuestal específica y adicionalmente se tendría que considerar en la planeación de actividades el tiempo para la atención de estas actividades.

Para la incorporación de la figura de tutores los principales desafíos se encuentran en lo normativo, debido a que podría funcionar como una figura similar a la del evaluador, por lo que no implica el uso de recursos financieros ni humanos para su implementación, sin embargo las ventajas serían considerables, al contar con una guía para cada una de las etapas del proceso de evaluación.

El reto a nivel recurso humano pudiera encontrarse con los Prestadores de Servicios, quienes deberían incorporar a un buen número de tutores para poder dar una atención puntual a los usuarios que al día de hoy se atienden.

Finalmente, la facultad exclusiva de formación de evaluadores u otras funciones relacionadas a la operación del SNC significa el reto más grande para el CONOCER.

Esto debido a que se debería contar con un área administrativa/operativa encargada específicamente de estas actividades, con todo el recurso humano que esto implica, adicionalmente de los espacios destinados para la realización de los procesos de evaluación con fines de certificación, amén de que estatutariamente, CONOCER no está facultado para ello.

No obstante, se vislumbra que con la implementación de este mecanismo de aseguramiento de la calidad, se podría reportar un beneficio económico para CONOCER, al significar una fuente de ingresos adicionales, siendo la única figura facultada para ofertar procesos que son de carácter obligatorio para la operación del modelo.

3.4 Identificación de áreas de oportunidad para optimizar el sistema

Las principales áreas de oportunidad para la implementación de estas acciones van en dos grandes sentidos, la primera de ellas tiene que ver con la actualización a la normatividad, ya que si bien los mecanismos mencionados hasta el momento pueden incorporarse de una manera orgánica al modelo mexicano, es un hecho que su adecuada descripción en normatividad es necesaria en la mayor parte de los casos.

En ese sentido, los propios tiempos para la modificación de la normatividad pueden representar un desafío bastante importante, debido a que el CONOCER requiere contar con la autorización de la Secretaría de Educación Pública para realizar modificaciones en este sentido e incluso el visto bueno de la Secretaría de la Función Pública.

La segunda gran área de oportunidad tiene que ver con el recurso humano, tanto en la capacitación del mismo para poder atender los desafíos que significarían tener estas incorporaciones a sus actividades cotidianas, como en la incorporación de nuevo personal, mismo que deberá contar con la preparación suficiente en el modelo CONOCER para poder iniciar con sus actividades de manera eficaz y eficiente.

Si bien estas áreas de oportunidad pueden parecer importantes, los beneficios observados son mayores, debido a que el propio SNC se vería fortalecido desde los niveles más operativos, hasta llegar a actividades de mayor calado como son la puesta en revisión de la vigencia del modelo.

Adicionalmente se estarían reportando ingresos económicos adicionales al CONOCER, por lo que en este caso se puede justificar plenamente el apostar por la incorporación de dichos mecanismos de aseguramiento de la calidad al modelo mexicano.

CAPÍTULO 4 PROPUESTA DE HOMOLOGACIÓN DE UN MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

4.1 Diseño de un modelo adaptado a la realidad mexicana

Diseñar un modelo de aseguramiento de la calidad para el sistema de certificación de competencias laborales del CONOCER, incorporando mecanismos utilizados en otros países, implica un enfoque estructurado y cuidadoso, por lo que en las siguientes líneas se presentan los pasos sugeridos para lograr este diseño y que el mismo tenga como resultado la integración exitosa de estos mecanismos novedosos.

Como primera actividad es esencial llevar a cabo un análisis profundo del contexto mexicano, del cual el presente estudio es sin duda alguna un punto de partida. En este caso es necesario analizar las necesidades operativas de las ECE/OC así como las de los propios usuarios, con la finalidad de identificar si estos mecanismos, lejos de reflejarse en una mejora del servicio se pudieran transformar en cuellos de botella del proceso de certificación.

Se sugiere allegarse de los resultados de auditorías y supervisiones efectuadas por el CONOCER a los PS, esto con el ánimo de encontrar tendencias y en su caso, prácticas que requieran ser ajustadas por ser hallazgos reiterados en estos ejercicios.

Posteriormente, se sugiere la realización de pilotajes de los mecanismos propuestos. Estos pilotos no solo permitirán evaluar la viabilidad y eficacia de las nuevas incorporaciones, sino que también ofrecerán datos concretos sobre los desafíos que podrían surgir en la implementación completa. Además, brindarán indicadores tangibles relacionados con la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través de estos nuevos mecanismos.

La fase de pilotaje permitirá, asimismo, obtener estimaciones más precisas en cuanto a los tiempos requeridos para la consolidación de estos mecanismos en el modelo mexicano. Estos datos son esenciales para planificar de manera realista la implementación a nivel nacional y determinar cuándo estos mecanismos podrían considerarse requisitos indispensables para todo el SNC.

De manera paralela se deberá emprender una significativa actualización a la normatividad. Esto implica no solo establecer las bases para la incorporación de nuevos mecanismos, sino

también garantizar que el CONOCER cuente con la coordinación, personal, facultades e instalaciones necesarias para llevar a cabo estas actividades de manera efectiva.

Este proceso de actualización normativa, al ser extenso, podría ser implementado gradualmente y en forma paralela, apoyándose en los recursos existentes en el CONOCER y respaldándose mediante la emisión de circulares por parte de la Dirección General.

La ejecución de esta actividad no solo permitirá una integración más armoniosa de los mecanismos propuestos, sino que también asegurará que las modificaciones normativas respondan de manera óptima a las necesidades cambiantes del mercado laboral mexicano.

El diseño de un modelo de aseguramiento de la calidad adaptado a la realidad mexicana implica un proceso integral que combina análisis detallado, pilotajes estratégicos, actualización normativa y una implementación detallada. Este enfoque holístico garantiza que las mejoras propuestas no solo sean teóricas, sino que se traduzcan en prácticas efectivas y beneficios tangibles para los participantes en el proceso de certificación de competencias laborales.

Al seguir estos pasos, se puede diseñar un modelo de aseguramiento de la calidad sólido y adaptado a la realidad mexicana, incorporando prácticas exitosas de otros países y asegurando la validez y confiabilidad del proceso de certificación de competencias laborales.

4.2 Integración de los mecanismos en las fases de evaluación y certificación

Los diversos mecanismos que se han desarrollado en el presente estudio tendrían un impacto importante en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, sin embargo es importante identificar la etapa de implementación de cada una de ellas por lo que a continuación se describirán las posibles etapas de integración de los mecanismos seleccionados.

Los materiales de difusión de las etapas del proceso de evaluación y certificación impactan necesariamente en las dos etapas del proceso, al darle información suficiente y detallada al candidato de las actividades a realizar así como los tiempos de respuesta en cada una de estas etapas de acuerdo a normatividad.

Sin embargo su implementación tendría dos momentos muy específicos, el primero de ellos sería en el contacto inicial, al estar disponibles como material descargable de la página de internet o de cualquier otro canal institucional, esto con la finalidad de que una persona que se acerca por primera vez al modelo pueda contar con un material que le permita visualizar de manera clara no solo las distintas etapas del proceso, sino también los beneficios que se pueden alcanzar con la certificación de sus competencias.

El segundo momento en el que se tendría que implementar es en la sustitución del documento “tríptico de derechos y obligaciones” ya que sustituiría al mismo por contar con esa información además de una descripción clara de cada una de las etapas del proceso hasta la recepción del certificado.

Es importante mencionar que la sustitución se realizaría al identificar las áreas de oportunidad del citado tríptico, ya que si bien el mismo cuenta con información valiosa para el usuario, la misma se expresa en términos técnicos que pudieran estar alejados de la comprensión del usuario, por lo que en la práctica muchos usuarios refieren desconocer el contenido del documento.

Al contar con información clara y suficiente el usuario podrá identificar cualquier posible incumplimiento de la normatividad en cualquier etapa del proceso, por lo que estaría en condiciones de solicitar que la misma se atienda o bien presentar una queja formal ante el CONOCER, por lo que impacta positivamente tanto a la etapa de evaluación como a la de certificación.

La figura del tutor sería similar a la del manual, en el sentido de que su implementación sería necesariamente una etapa inicial, incluso pudiendo presentarse antes de una posible capacitación, por lo que impactaría en cada una de las etapas del proceso.

Un elemento que le agrega valor a este proceso es que un tutor, tendría un mayor alcance en el sentido de poder personalizar la información brindada a las necesidades específicas del usuario, ya que resulta muy complicado tener un documento escrito que abarque todas las posibles dudas que pudiera tener un usuario, sin embargo el tutor, al contar con profundos conocimientos del modelo y con la experiencia de la operación podrá dar respuestas integrales y adecuadas al usuario.

Al igual que los manuales, el tutor impactaría de forma positiva en cada una de las etapas del proceso de capacitación, evaluación y certificación, por lo que los usuarios podrían tomar decisiones convenientes y ajustadas a sus necesidades.

En relación a las auditorías al sistema, ya sea que se traten de auditorías de procesos o a la metodología, éstas tendrían un impacto positivo en cada etapa del proceso, sin embargo no las realizarían los PS sino que se trataría de un proceso interno del CONOCER con etapas de implementación que se pueden ajustar a las necesidades de operación de cada área.

Esa flexibilidad hace posible que este mecanismo se aplique a cada una de las áreas del CONOCER, lo que daría resultados significativos al ajustar procesos que pudieran dificultar la operación.

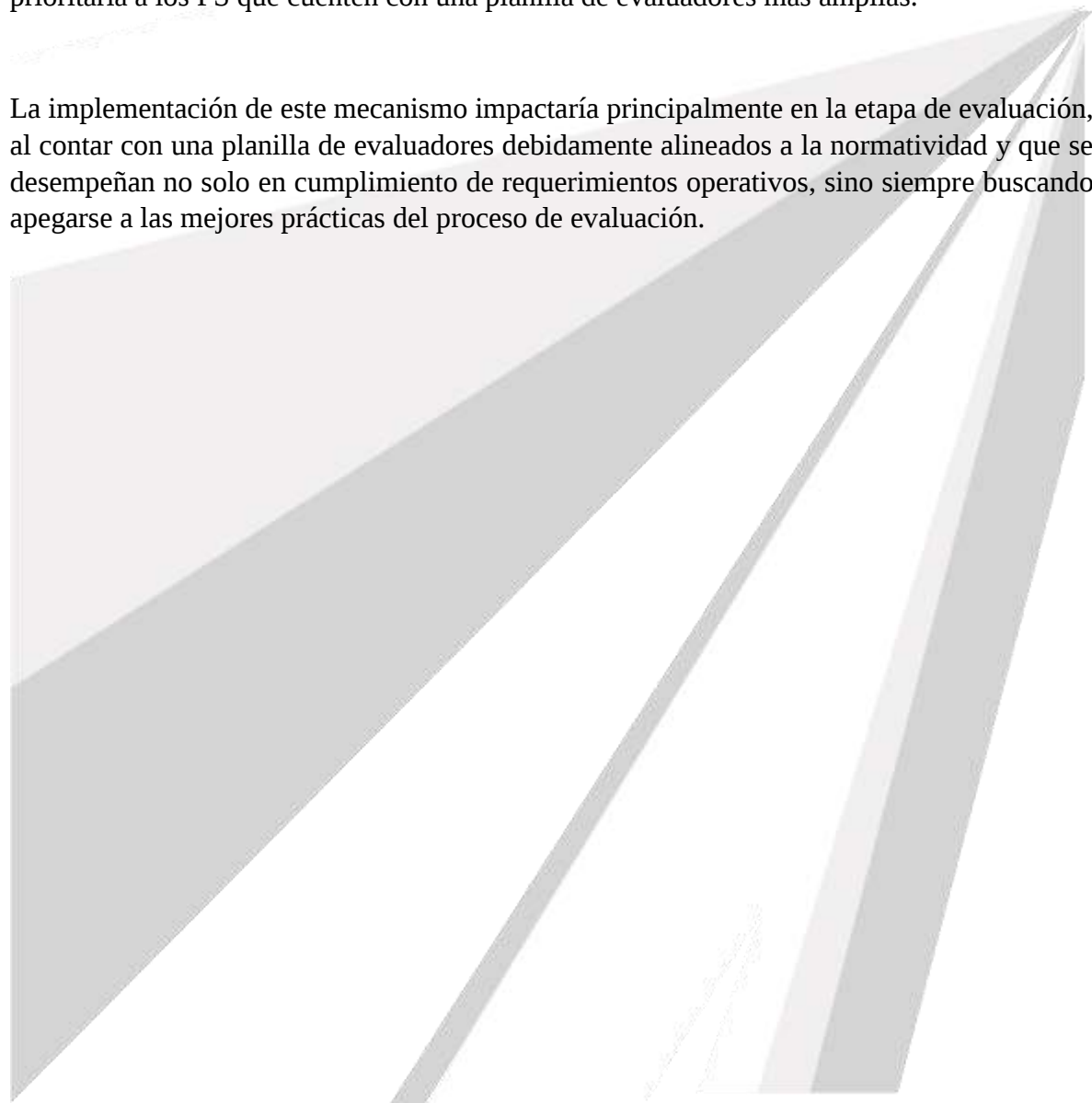
Finalmente la facultad exclusiva para evaluar y certificar las funciones propias del SNC se debería implementar necesariamente en la etapa inicial de la acreditación de las ECE/OC, al ser el momento justo en el que se forman los evaluadores que darán atención a los usuarios.

Eso genera necesariamente dos grandes poblaciones, que son las ECE/OC previamente acreditadas y las que se encuentran en proceso de acreditación. De estos los que se encuentran en proceso de acreditación no representarían un desafío mayor, ya que al día de hoy se proporciona un servicio similar durante la etapa de Tránsito de Conocimientos, con la diferencia de que el juicio de evaluación no es emitido por los asesores del CONOCER.

El grupo de ECE/OC previamente acreditados sería el grupo más amplio y que representaría un desafío mayor, al tratarse de PS que ya se encuentran operando y con cargas de trabajo que en muchos de los casos podrían ser muy importantes.

Ese reto se solventaría con un proceso de implementación escalonado, dando atención prioritaria a los PS que cuenten con una planilla de evaluadores más amplias.

La implementación de este mecanismo impactaría principalmente en la etapa de evaluación, al contar con una planilla de evaluadores debidamente alineados a la normatividad y que se desempeñan no solo en cumplimiento de requerimientos operativos, sino siempre buscando apegarse a las mejores prácticas del proceso de evaluación.



4.3 Estimación del impacto previsto en la calidad y confiabilidad de los procesos

El sentido de los mecanismos de aseguramiento de la calidad es precisamente el de verificar que cada una de las etapas del proceso que se está realizando se ejecuten de acuerdo a parámetros previamente establecidos, con la finalidad de que los usuarios de algún producto o servicio tengan la certeza de obtener justamente lo que se les ofrece.

Es por ello que los diversos modelos de gestión de la calidad y específicamente el caso del modelo de gestión por competencias cuentan con mecanismos de aseguramiento de la calidad, que le permitan a los usuarios el poder aspirar a obtener un certificado de competencia laboral y todos sus beneficios en un escenario en el que el único elemento a considerar deba ser la competencia de la persona y no algún elemento externo ajeno al proceso de evaluación.

Considerando entonces la importancia de la adecuada selección e implementación de mecanismos de aseguramiento de la calidad, es crucial el realizar una valoración de las propuestas presentadas, ya que las mismas se encuentran fundamentadas en experiencias similares a las del modelo mexicano, lo que sin duda alguna abona a la validez de los mismos.

Al tratarse de mecanismos ampliamente probados en otras latitudes, tendremos la certeza de que su adecuada implementación traería consigo un cambio para mejor en los procesos que actualmente se realizan, ya que se puede identificar como una constante que vulnera la calidad de los procesos, que la interpretación de la norma en muchas ocasiones se aleja del deber ser.

Es también común en tres de los mecanismos mencionados el impacto al factor de la interpretación, ya que los usuarios más informados y los evaluadores alineados a la normatividad son los actores finales y principales del proceso, por lo que al facilitar su interacción el resto de las actividades que acompañan a la evaluación y la certificación sucederían de una manera más ágil.

Para el caso de las auditorías se puede observar la necesidad de afinar procesos internos en el CONOCER, muchos de los cuales pueden atenderse facilitando los canales de comunicación entre las áreas y delimitando de manera más clara los alcances de cada una de ellas.

Sin embargo la medida que pudiera tener un impacto más significativo en el modelo CONOCER sería el atender las bases metodológicas del sistema, ya que en muchas ocasiones, las dinámicas de las organizaciones las alejan de la actualidad en la academia por centrarse en la operación cotidiana.

El dar espacios de reflexión y análisis en los que se problematice la vigencia y el valor de diversas actividades mantendría necesariamente al CONOCER a la vanguardia de la certificación a nivel nacional e internacional.



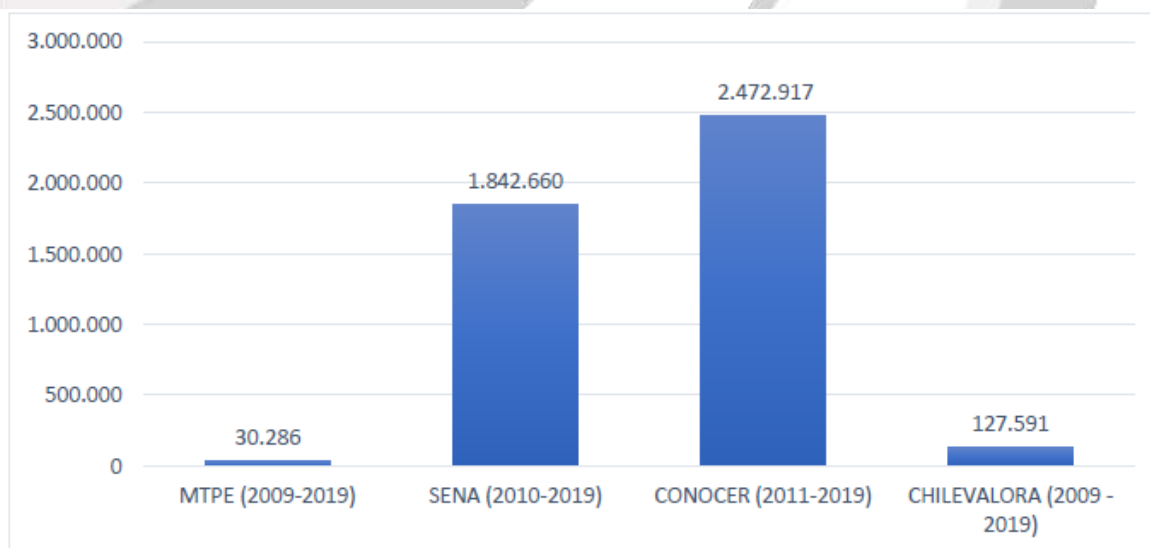
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES

5.1 Recapitulación de los resultados obtenidos

El CONOCER es sin lugar a dudas, un referente a nivel regional en cuanto a certificación de competencias laborales, ya que se posiciona como la institución de mayor alcance e impacto en comparación con los modelos antes descritos.

Un indicador claro de ello se puede observar en el Informe comparativo sistemas de evaluación y certificación de competencias laborales de las personas en los países de la Alianza del Pacífico. (2020) en el que se realiza una comparación de los modelos de Perú, Colombia Chile y México.

En este informe se observa a detalle las características de los cuatro modelos y el impacto que han tenido en sus respectivos países, en ese sentido podemos destacar la emisión de certificados reportados a 2019, y en donde CONOCER presenta una diferencia de más de 600 mil certificados emitidos con respecto al país más cercano.



Fuente: Informe comparativo sistemas de evaluación y certificación de competencias laborales de las personas en los países de la Alianza del Pacífico.

Se puede afirmar entonces que CONOCER se encuentra a la vanguardia de la operación en la región, sin embargo ese tamaño de operación trae consigo una serie de desafíos que es necesario afrontar.

El mantener altos niveles de calidad con ese tamaño de operación se hace cada vez más complejo, ya que es necesario vigilar el cumplimiento de la normatividad en una población más amplia.

Es por ello que resulta valioso hacer una pausa y observar a instituciones similares en cuanto a sus mecanismos de aseguramiento de la calidad y el valor que le aportan a sus respectivos modelos.

En este proyecto hemos podido observar que, si bien los modelos son muy similares entre sí, cada uno se ha desarrollado de acuerdo a criterios propios y en ese sentido han elaborado mecanismos de aseguramiento de la calidad que en algunos casos difieren entre si y abordan diversas situaciones.

De la revisión realizada se identificaron cuatro mecanismos que pueden aportar valor al modelo mexicano, estos son los materiales informativos para los usuarios, la incorporación de la figura de tutores que den acompañamiento a los procesos de evaluación y certificación, las auditorías que se realicen al sistema, tanto a nivel de procesos como a nivel metodológico y la facultad exclusiva de realizar procesos de evaluación y certificación en estándares específicos referentes a la operación del sistema.

Se puede decir que estos mecanismos de aseguramiento son viables en su implementación para el modelo mexicano después de realizar una revisión normativa de las mismas, sin embargo en la operación algunas podrían representar un mayor desafío.

5.2 Implicaciones para la mejora del SNC

El aseguramiento de la calidad, como se ha destacado previamente, desempeña un papel crucial al verificar el cumplimiento de criterios predefinidos. Este proceso se instaura cuando una organización, institución o empresa aspira a ejercer un mayor control sobre factores internos o externos que, de no ser supervisados, podrían incidir negativamente en la calidad de los productos o servicios ofrecidos.

Al iniciar este proyecto resultó esencial tener en cuenta los antecedentes que revelan la tendencia de diversos factores a impactar periódicamente en el modelo CONOCER.

Estos factores, en su mayoría, derivan de la falta de información adecuada, ya sea para ejecutar procesos internos (personal del CONOCER), adherirse a la metodología de evaluación (ECE/OC/EI) o exigir que los procesos contratados se lleven a cabo conforme a los estándares establecidos (usuarios).

Los mecanismos de aseguramiento presentados abordan directamente estos desafíos, los cuales afectan cotidianamente las operaciones del CONOCER y limitan su posición como un referente de calidad ante la población en general.

La negligencia en mantener altos estándares de calidad mientras se enfoca en la eficiencia operativa puede convertirse en un error estratégico que socave significativamente el valor del modelo ante la percepción de la población, siendo los usuarios de los servicios de certificación quienes validan la certeza y calidad del modelo.

Es crucial reconocer que la insatisfacción de los clientes puede tener repercusiones negativas a largo plazo. Ignorar las señales de descontento atentaría contra los intereses de cualquier organización, ya que la percepción negativa se arraigaría con el tiempo, convirtiéndose en un estigma difícil de erradicar y alejando a nuevos clientes potenciales.

En este contexto, el CONOCER se encuentra en una posición privilegiada para consolidar su excelencia al abordar de manera proactiva las áreas de oportunidad. Reforzando estos aspectos, el modelo puede elevar su estatus y asegurarse de que la calidad y certeza que promete se reflejen de manera coherente en sus operaciones y resultados.

La relación directa entre la calidad y la satisfacción del cliente no puede subestimarse. Cuando una organización, en este caso el CONOCER, se esfuerza por mejorar continuamente sus procesos y servicios, está respondiendo de manera efectiva a las expectativas del cliente. La calidad no es un objetivo estático, sino un compromiso constante con la mejora y la adaptación a las necesidades cambiantes del entorno.

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad sirven como salvaguarda contra posibles desviaciones que podrían comprometer la integridad del modelo CONOCER. Al establecer controles rigurosos, se mitigan los riesgos asociados con la falta de información, procesos ineficientes o desviaciones de la metodología de evaluación. Este enfoque proactivo no solo garantiza la consistencia en la entrega de servicios, sino que también refuerza la confianza de los usuarios en la capacidad del modelo para cumplir con sus promesas de calidad.

En un entorno donde la competencia es intensa y las expectativas de los clientes son cada vez más exigentes, el CONOCER debe destacar no solo por su eficiencia operativa, sino también por su compromiso inquebrantable con la calidad. El valor de las certificaciones emitidas por el CONOCER radica en su capacidad para ser reconocidas y respetadas en el mercado, y esto solo se logra a través de prácticas rigurosas de aseguramiento de la calidad.

Además, es imperativo considerar la retroalimentación de los usuarios como una herramienta valiosa para la mejora continua. Las opiniones y comentarios de los clientes proporcionan señales fundamentales que pueden guiar ajustes y mejoras en los procesos y servicios del CONOCER. Al dar importancia a la voz del cliente, se construye una relación de confianza y se demuestra un compromiso genuino con la excelencia.

La calidad no es simplemente un estándar a cumplir, sino un compromiso arraigado en la cultura organizacional. El CONOCER, al asumir este compromiso, no solo fortalece su posición en el mercado, sino que también contribuye al desarrollo de una cultura de calidad en el ámbito de la certificación. Esto no solo beneficia a la propia organización, sino que eleva el estándar general de calidad en el sector.

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad desempeñan un papel fundamental en el éxito y la reputación del modelo CONOCER. Al abordar proactivamente los desafíos identificados, reforzar las áreas de oportunidad y comprometerse con la mejora continua, el CONOCER puede no solo cumplir, sino superar las expectativas de calidad de sus usuarios. En última instancia, la calidad se convierte en un diferenciador clave que posiciona al CONOCER como un líder confiable y respetado en el campo de la certificación.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia de Acreditación de Competencias Laborales, (2011) La certificación de Competencias Laborales de trabajadores y trabajadoras abre caminos hacia la integración, favorece el acceso a la educación y construye Justicia Social, en https://oei.org.ar/wp-content/uploads/2016/12/INFORME_DE_GESTION_VERSION_FINAL.pdf

Boyatzis, R. (1982). "The competent manager: A model for effective performance". New York. John Wiley & Sons.

Carrillo, B. y Sánchez, M (2020). Validez, confiabilidad y amenazas a la validez, en <https://cuaieed.unam.mx/publicaciones/libro-evaluacion/pdf/Capitulo-02-VALIDEZ-CONFIABILIDAD-Y-AMENAZAS-A-LA-VALIDEZ.pdf>

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, (2018) Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno.

Feliú, P., Rodríguez N. (1996). "Manual descriptivo y de aplicación de la prueba de estilo gerencial". (PEG01). PsicoConsult.

Gonczi, A., Athanasau, J. (1996). "Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectiva de la teoría y la práctica en Australia". México. Limusa.

Lazzati, S., Tailhade M., Hirsch, H. (2003). "Las competencias como factor del desempeño personal. Desarrollo de un marco conceptual". Buenos Aires. Ediciones Macchi.

Mertens, L. (2000). "La gestión por Competencia laboral en la empresa y la formación profesional". Madrid. OEI.

Organización Internacional del Trabajo, Calidad y equidad: dimensiones interdependientes de la política de formación, <https://www.oitcinterfor.org/node/2718>

Organización Internacional del Trabajo (2003) la certificación de competencias laborales en perspectiva. Documento de trabajo, Seminario sobre Certificación Profesional, Ministerio de Educación, Secretaría de Educación Media Técnica SEMTEC, Brasilia

Organización Internacional del Trabajo (2024) Red de certificación de competencias. En, https://www.oitcinterfor.org/red_certificacion

Schkolnik, M. (2005) Certificación por competencias como parte del sistema de protección social: la experiencia de países desarrollados y lineamientos para América Latina, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Santiago de Chile.

Vargas, F. (2000). “De las virtudes laborales a las competencias clave: Un nuevo concepto para antiguas demandas”. Boletín Cintefor, n. 149, pp. 18-29.