



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012

INDICADORES Y METAS

hoja 1 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
1.- Diseñar e implantar un Nuevo Modelo de Difusión y Desarrollo del Sistema Nacional de Competencias	1.1.- Elevar el nivel de interlocución con las empresas y sindicatos líderes de sectores estratégicos de nuestra economía, así como con líderes de los sectores sociales, académicos y de gobierno.					<i>NUEVO MODELO OPERANDO A PARTIR DEL 2º SEMESTRE DEL 2009</i> <i>150 EC's INSCRITAS EN EL RNEC Y GENERANDO CERTIFICADOS</i>	Dirección General Dirección de Difusión y Desarrollo del SNC Dirección de Operación y Servicio a Usuarios Dirección de Evaluación y Mejora de Gestión
	1.2.- Transformar los actuales Comités de Normalización en Comités de Gestión de Competencias integrados por líderes sectoriales, directores generales, inversionistas y dueños de negocios y líderes de sindicatos de trabajadores	a)) Comités de Gestión por Competencias instalados y operando en los diversos segmentos b) EC's desarrollados por los Comités	a) Valor absoluto b) Valor absoluto	a) 0 b) 0	a) 30 b) 100		Dirección de Asuntos Jurídicos



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 2 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
	1.3.- Promover la implantación del modelo de Comités de Gestión por Competencias en los tres segmentos clave de nuestra economía: i) Empresas y sindicatos ii) Trabajadores independientes, auto empleados y de los oficios iii) Sector social y de gobierno	a) Comités de Gestión por Competencias instalados y operando en los diversos segmentos	a) Valor absoluto	a) 0	a) 30 en los 3 segmentos		
		b) Número de EC's desarrollados	b) Valor absoluto	b) 0	b) 100 en los 3 segmentos		
	1.4.- Instituir el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RNEC)	a) RNEC liberado y operando	a) fecha de puesta en marcha del RNEC	a) 0	a) Enero del 2010		
	1.5.- Diseñar, construir o fortalecer la base tecnológica actual para administrar el Registro Nacional de estándares de Competencia.						



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012

INDICADORES Y METAS

hoja 3 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
	1.6.- Promover el valor del registro nacional de estándares de competencias en los diversos sectores pertinentes a nivel nacional e internacional, empresarios, gobiernos y de manera particular y con enfoque masivo a trabajadores						
	1.7.- Implantar los mecanismos de acceso y navegación amigables en el registro; asegurando la identificación e implantación de las consultas potenciales de mayor valor para los usuarios.						



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 4 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
	1.8.- Promover en conjunto con las instancias competentes, que el REC sea en el futuro el referente para alinear la oferta de educación media superior y tecnológica del país con los requerimientos de los sectores productivo, social y de gobierno						



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 5 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
2.- Establecer un nuevo esquema para la apertura, promoción y crecimiento del mercado de certificación en competencias de personas	2.1.- Diseñar el marco normativo del nuevo modelo de OC's y entidades evaluadoras /certificadoras que incremente la fortaleza y alcance de la oferta nacional de certificación de competencias; para incluir la incorporación de Universidades, el sistema de educación media superior centros de capacitación de los sectores empresarial y laboral	a) Nuevas entidades de certificación y evaluación incorporadas (ECE's)	a) Valor absoluto	a) 0	a) + b) = 40	AL MENOS 40 ECE's Y OC's INCORPORADOS AL NUEVO MODELO	Dirección General
		b) Organismos certificadores acreditados (OC's)	b) Valor absoluto	b) 26			Dirección de Operación y Servicio a Usuarios
						500 000 CERTIFICADOS EMITIDOS	Dirección de Evaluación y Mejora de Gestión



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 6 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
	2.2.- Diseñar un modelo de aseguramiento de excelencia en el servicio, incluyendo la identificación y transferencia de mejores prácticas y, en su caso, supervisión efectiva.	a) Modelo de aseguramiento de excelencia en el servicio operando	a) Fecha de liberación del modelo	a) 0	a) Entrada en operación a más tardar a partir de Octubre del 2009		
	2.3.- Diseñar e implantar el Registro Nacional de Personas c/ Competencias Certificadas (RPCC)	a) Registro RPCC liberado y operando b) Número de personas registradas en el RPCC	a) Fecha de arranque b) Valor absoluto	a) n.d. b) n.d.	a) Entrada en operación a partir de Julio del 2010 b) Al menos 400 000 personas inscritas en el RPCC		



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 7 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
	2.4.- Diseñar e implantar mecanismos de comunicación, inducción, capacitación y transferencia de conocimientos con prestadores de servicios y usuarios	a) Número de programas desarrollados con prestadores de servicios y usuarios para interacción remota	a) Valor absoluto	a) 0	a) 9 programas		



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 8 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
3.- Desarrollar y aplicar una estrategia para visibilidad social, comunicación y mercadeo	3.1.- Mantener y fortalecer las acciones para incrementar el posicionamiento y la visibilidad de la institución con los actores relevantes y de alto nivel de los diversos sectores					AUDIENCIA ALCANZADA 4.5 MILLONES DE PERSONAS	Dirección General
	3.2.- Diseñar y lanzar una campaña de comunicación y posicionamiento masivo para trabajadores del país así como para empresarios medianos y pequeños.	b) Campaña iniciada	a) Fecha de inicio	a) n.d.	a) Inicio de campaña 3er trimestre del 2009		Dirección de Difusión y Desarrollo del SNC
	3.3.- Diseñar y construir elementos de apoyo a las acciones de mercadeo masivo tipo: videos, presentaciones, folletos, DVD´s, materiales promocionales y otros.	Instrumentos realizados a) Impresos b) Audiovisuales	a) b) Valor absoluto	a) 0 b) 0	a) 4 impresos b) 3 audiovisuales		Dirección de Operación y Servicio a Usuarios Dirección de Mercadeo Social, Comunicación y Canales de Atención Dirección de Evaluación y Mejora de Gestión



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 9 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
	3.4.- Estrategia de comunicación social y relaciones publicas a través de medios de comunicación, masiva y la participación del grupo directivo en foros relevantes.	a) Estrategia implementada	b)) "Audiencia objetivo" alcanzada	a) n.d.	a) 4.5 M de personas		
	3.5.- Impulsar una presencia internacional del CONOCER, con base en la participación activa en conferencias y congresos internacionales como ponente y conferencista.	a) Participación activa o ponencias internacionales presentadas	a) Valor absoluto	a) 0	a) 3/año		



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 10 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
	3.6.- Organizar eventos de alcance nacional y o regional en el país para promover el sistema nacional de competencias y fortalecer la vinculación con los sectores relevantes: trabajadores, empresarios, gobiernos y sectores académico y social.	a) Eventos organizados	a) Valor absoluto	a) 0	a) Al menos 1/año		



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 11 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
4.- Diseñar y establecer Canales de Atención y Servicio a usuarios	4.1.- Diseñar y desarrollar un portal con tecnología de vanguardia, que permita ofrecer información valiosa a usuarios y prestadores de servicios, y gestionar tramites relacionados con funciones de capacitación, evaluación o certificación	a) Portal interactivo de información, trámites y posicionamiento liberado y operando	a) Fecha de liberación del portal	a) 0	a) Portal operando 1er trimestre del 2010	>80% DE LOS TRÁMITES Y CONSULTAS REALIZADOS A TRAVÉS DE LOS NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN A USUARIOS	Dirección General Dirección de Mercadeo Social, Comunicación y Canales de Atención Dirección de Tecnologías de Información Dirección de Evaluación y Mejora de Gestión
	4.2.- Poner en marcha una infraestructura de centro de atención telefónica (CAT) para atención a usuarios y prestadores de servicio	a) Centro de atención telefónica (CAT) liberado y operando	a) Fecha de arranque del CAT	a) 0	a) CAT operando desde 4° trimestre del 2009		



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 12 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
5.- Diseñar y establecer mecanismos de medición del desempeño y mejora continua basada en la vinculación con usuarios y redes mundiales de conocimiento	5.1.- Establecer indicadores de medición de la gestión en función de la generación de valor para empresas y trabajadores, con enfoque en resultados (no en actividades)	a) Tablero de mandos operando	a) Fecha de entrada en operación	a) 0	a) Tablero operando desde Enero del 2010	>90% DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN DECLARADOS	Dirección General
	5.2.- Establecer mecanismos de vinculación con usuarios para seguimiento y mejora del nivel de servicio y generación de valor para usuarios	a) Panel de usuarios operando	a) Fecha de entrada en operación	a) n.d.	a) Entrada en operación 2° semestre del 2010		Dirección de Evaluación y Mejora de Gestión
		b) Resultados de: Voz del Usuario	b) Calificación cuantitativa de muestra estadística representativa	b) n.d.	b) 3/4		Dirección de Administración y finanzas Dirección de Difusión y Desarrollo del SNC Dirección de Operación y Servicio a Usuarios



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 13 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
	5.3.- Establecer mecanismos de vinculación a redes mundiales de conocimiento relevantes para el CONOCER. (Afiliación a asociaciones internacionales, canales de comunicación con agencias de gobierno, vinculación con instituciones académicas, transferencias de personal entre otras.)	a) Mecanismo de administración del conocimiento operando b) Entidades internacionales con vinculación establecida	a) Fecha de inicio de operaciones b) Valor absoluto	a) n.d. b) n.d.	a) 2° semestre del 2010 b) 8 entidades		



PROGRAMA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009-2012 INDICADORES Y METAS

hoja 14 de 14

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	MÉTRICA	SITUACIÓN 2008	OBJETIVO 2012	META 2012	RESPONSABLES
6.- Fortalecer y consolidar la gestión y la capacidad administrativa y organizacional del CONOCER,	6.1.- Rediseñar los procesos operativos para asegurar una operación eficiente y transparente	a) Fecha de liberación de los procesos	b) Fecha límite	a) ---	a) Procesos rediseñados y liberados a mas tardar el 4° trimestre del 2009 con extrapolación al PMG	95% DE CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS INSTITUCIONALES	Dirección General
	6.2.- Desarrollar una plataforma de información operativa y de gestión, con base en sistemas de información y telecomunicaciones de vanguardia (Control Distribuido)	a) Sistema de Control Distribuido (SiCoDi) operando	a) Fecha de liberación y arranque	a) ---	a) SiCoDi operando desde Enero 2010		Dirección de Administración y finanzas
	6.3.- Fortalecer al recurso humano del CONOCER e incrementar su desempeño	a) Competencias técnicas aprobadas b) Competencias gerenciales aprobadas	a) Valor absoluto b) idem	a) n.d. b) n.d.	a) Al menos 2 b) Al menos 2		Dirección de Evaluación y Mejora de Gestión Dirección de Tecnologías de Información Dirección de Difusión y Desarrollo del SNC Dirección de Operación y Servicio a Usuarios