

**I.- Datos Generales****Código**

EC0306

Título

Reclutamiento y Selección de Personal Operativo y Administrativo

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en empresas o áreas de recursos humanos y cuya función individual es la de reclutar y seleccionar personal operativo y administrativo para lo cual realiza las siguientes funciones elementales: realizar el análisis del puesto vacante, realizar la difusión de la vacante en bolsas de trabajo especializadas y otras fuentes de reclutamiento, entrevistar a los candidatos, operar el sistema de evaluaciones, verificar las referencias laborales y personales de los candidatos, enviar resultados y retroalimentar a los candidatos que no continuarán con el proceso; lo anterior, de acuerdo a una descripción de puesto previamente definida con base en un análisis del puesto.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia

El Estándar describe y cita las funciones críticas que realiza un reclutador las cuales se basan en realizar perfilamientos, difundir la vacante en las diferentes fuentes de reclutamiento y filtrar a los candidatos mediante entrevistas, verificación de referencias y evaluaciones.

La primera parte del EC incluye el análisis del (los) puesto (s) vacante (s) con la finalidad de definir la descripción de puesto que será la base para el resto de las actividades, que conlleva analizar el ambiente de trabajo en el que se desempeñaría el candidato seleccionado, analizar el puesto a reclutar, diseñar la estrategia para atraer a los candidatos necesarios para cubrir la vacante en tiempo y en forma y con esto elabora la descripción del puesto; enseguida realiza la difusión de la vacante en bolsas de trabajo especializadas y otras fuentes de reclutamiento, para lo cual identifica las fuentes y medios de reclutamiento que va a utilizar, publica la vacante y realiza la búsqueda de candidatos que cumplan con la descripción de puestos y con esto elabora una cartera de prospectos; enseguida debe entrevistar a los candidatos para lo cual programa las entrevistas, elabora un guion para la entrevista recibe a los candidatos, realiza las entrevistas e informa a los candidatos acerca del proceso de selección para posteriormente elaborar un reporte de entrevista; a continuación, opera el sistema de evaluaciones relacionadas con la vacante a reclutar y lo hace enviando por correo electrónico a los candidatos el vínculo para realizar las evaluaciones para después extraer del sistema un reporte de resultados automatizado que le permita verificar la compatibilidad de los candidatos con la vacante a reclutar, de acuerdo a lo estipulado en la descripción de puestos; enseguida verifica las referencias personales y profesionales de los candidatos; enseguida elabora un reporte de



resultados del proceso de selección y lo envía a su cliente/usuario y por último, la persona prepara las observaciones de la retroalimentación para cada candidato y se las comunica por teléfono/correo electrónico.

Por lo anterior, este EC establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar cada Elemento, para realizar su trabajo; así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

ManpowerGroup

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

03 de octubre de 2012

Fecha de publicación en el D.O.F:

06 de diciembre de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones**Módulo/Grupo ocupacional**

Jefes y Coordinadores de Personal y Reclutamiento

Ocupaciones asociadas

Asistente de Reclutamiento

Especialista de Reclutamiento y Selección de Personal

Jefe de Reclutamiento

Entrevistador

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

- Ejecutivo de Servicio
- Ejecutivo Staffing
- Ejecutivo Inplant
- Coordinador de Reclutamiento
- Ejecutivo de Reclutamiento
- Reclutador



- Entrevistador de Reclutamiento y Selección
- Analista de Reclutamiento y Selección
- Especialista de Reclutamiento y Selección

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)**Sector:**

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación

Subsector:

561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:

5613 Servicios de empleo

Subrama:

56131 Agencias de colocación

56132 Agencias de empleo temporal

56133 Suministro de personal permanente

Clase:

561310 Agencias de colocación

561320 Agencias de empleo temporal

561330 Suministro de personal permanente

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- ManpowerGroup

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La evaluación de competencia de este EC se debe llevar a cabo en la situación laboral diaria de los evaluados. El EC se evaluaría mediante la observación de las actividades de reclutamiento y selección por parte del evaluador. Para llevar a cabo la evaluación el Centro de Evaluación proveerá al evaluador con los formatos necesarios. Es necesario que el evaluado tenga a su disposición los recursos necesarios para ejecutar la función de reclutamiento, tales como: computadora con conexión a internet, equipo telefónico, formatos requeridos por el EC y acceso a las fuentes y medios de reclutamiento citados en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Para llevar a cabo esta evaluación el Centro de Evaluación requiere trasladar a los evaluadores al área de trabajo de los evaluados. Se entregará a cada evaluador el paquete de



formatos que integran el IEC. Se requiere 1 evaluador por cada evaluado.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en campo

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Reclutamiento y Selección de Personal
Operativo y Administrativo

Elemento 1 de 6

Realizar el análisis del puesto vacante

Elemento 2 de 6

Realizar la difusión de la vacante en bolsas de trabajo especializadas y otras fuentes de reclutamiento

Elemento 3 de 6

Entrevistar a los candidatos

Elemento 4 de 6

Operar el sistema de evaluaciones relacionadas con la vacante a reclutar

Elemento 5 de 6

Verificar las referencias laborales y personales de los candidatos

Elemento 6 de 6

Notificar los resultados del proceso de reclutamiento y selección al cliente / usuario solicitante

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 6	E1037	Realizar el análisis del puesto vacante

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Visitando las instalaciones en las que laborará el candidato:
 - Solicitando al cliente / usuario solicitante una reseña acerca de la historia, misión, visión, valores, ubicación, tamaño, dispersión, funciones, giro y productos/servicio de la empresa / área en la que se desempeñará el candidato,
 - Haciendo un recorrido por las instalaciones en las que laborarán los candidatos,
 - Solicitando el reglamento interno de trabajo del cliente / usuario solicitante para entregarlo al candidato y
 - Solicitando información al cliente / usuario sobre la disposición de espacios, horarios de alimentos y descansos, estacionamiento para el empleado, zonas de alimentos y esparcimiento, equipamiento de sanitarios, reglamento y beneficios.
2. Analiza el puesto a reclutar:
 - Definiendo el tipo de puesto a reclutar,
 - Corroborando la frecuencia con la que se presenta el requerimiento por parte del cliente / usuario de cubrir ese puesto,
 - Especificando las habilidades, conocimientos, estudios, experiencia laboral y demográficos requeridos para el puesto.
3. Diseña la estrategia para atraer a los candidatos necesarios para cubrir la vacante en tiempo y en forma:
 - Trasladando a los posibles candidatos de la cartera a un registro específico para el puesto solicitado
 - Verificando los sueldos de acuerdo a los requerimientos del puesto para publicarlos con la vacante
 - Verificando la disponibilidad de candidatos ya registrados en la base de datos ya sea electrónica / CVs / solicitudes de empleo físicos.
 - Realizando la búsqueda en fuentes de reclutamiento de acuerdo al tipo de puesto, ya sea operativo / industrial / administrativo / especializado / profesional.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La descripción de puesto elaborada:
 - Contiene el nombre del puesto al que reporta,
 - Contiene el propósito / misión del puesto,
 - Especifica la experiencia laboral requerida para el puesto,
 - Especifica el grado de estudios y área de conocimiento necesarios,
 - Especifica los idiomas y paquetería de cómputo requeridos para el puesto y el nivel de dominio para cada uno,

- Especifica las responsabilidades claves del puesto y los indicadores de medición de cada una,
- Especifica el tipo de evaluaciones que se deben aplicar a los candidatos / las competencias que se desea medir, así como el nivel de desarrollo requerido de las mismas

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Modelo de Competencias. (Modelo Rosa Monzó Arévalo)

- Definición de Competencias: Técnica, Participativa, Metodológica, Personal, Básica, Conductual, Funcional, Cardinal y Específica.

Comprensión

2. Fuentes de Reclutamiento.

- Clasificación
- Bolsas de Trabajo Especializadas y Masivas

Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. Administración del Tiempo: | La manera en que establece su programación de actividades y les da cumplimiento en el periodo establecido. |
| 2. Cooperación: | La manera en la que trabaja en equipo con los clientes / usuarios para establecer los requisitos de la descripción de puesto y responsabilidades de la vacante a reclutar. |

GLOSARIO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Candidato: | Persona que está siendo evaluada para una vacante |
| 2. Competencia: | Conjunto de conocimientos, capacidades, actitudes y comportamientos requeridos para desempeñar un papel específico, ejercer una profesión o llevar a cabo una tarea determinada |
| 3. Entrevista: | Es un dialogo que se sostiene con un propósito definido, y no por mera satisfacción de conversar. Su objetivo es reunir información a través de las palabras, ademanes, expresiones y reflexiones del candidato, para predecir su futuro rendimiento y calidad del mismo durante el tiempo que permanezca en la organización. |
| 4. Fuente de Reclutamiento: | Lugares (físicos y virtuales) donde es posible encontrar candidatos |

Referencia	Código	Título
2 de 6	E1038	Realizar la difusión de la vacante en bolsas de trabajo especializadas y otras fuentes de reclutamiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica las fuentes y medios de reclutamiento que va a utilizar:
 - Señalando el tipo de la vacante a reclutar,
 - Clasificando las fuentes y medios de reclutamiento de acuerdo a la descripción de puesto de la vacante y del usuario solicitante / cliente,
 - Determinando aquellas de acuerdo al tipo de vacante a reclutar y
 - Publicando la vacante en los medios de reclutamiento tanto propios de la empresa como medios externos.
2. Realiza búsqueda de personas en las fuentes de reclutamiento:
 - Con los requisitos de la descripción de puesto de la vacante
 - Considerando tanto fuentes de reclutamiento propias de la empresa como externas
 - Considerando bolsas de trabajo especializadas en el tipo de vacante / industria a la que se dedica el cliente / usuario solicitante

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Registro del Candidato elaborado:
 - Contiene la fecha de aplicación
 - Contiene los siguientes datos personales del candidato, nombre, apellidos, correo electrónico, estatura, peso, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, país de nacimiento, entidad de nacimiento, dirección, teléfonos, RFC, CURP, nombre del padre, nombre de la madre, nombre del cónyuge, número del seguro social,
 - Contiene los datos para corroborar referencias personales como nombre, ocupación, teléfono, domicilio y años de conocer a la referencia,
 - Contiene los datos estadísticos que permiten evaluar a las fuentes / medios de reclutamiento
 - Contiene información acerca de posibles discapacidades del candidato
 - Contiene información acerca de los estudios del candidato que incluya el último grado de estudios, fecha de inicio y término de cada grado académico,
 - Contiene información acerca de cursos / certificaciones que posee el candidato que incluya el nombre y tipo de curso o certificación, fecha de inicio y término, institución emisora,
 - Contiene información acerca del tipo de equipo que maneja el candidato como herramientas industriales por ejemplo montacargas, patineta hidráulica, soldadora, torno / herramientas de oficina como copiadora, fax, máquina de escribir, teléfono digital, conmutador, u otro,
 - Contiene información acerca de la experiencia laboral del candidato como últimas empresas en las que laboró, giro / sector, puestos que tuvo, fechas en las que tuvo esos puestos, funciones, último sueldo, dirección de la empresa, teléfono de la empresa, nombre del jefe directo,
 - Contiene información acerca de conocimientos y habilidades del candidato como idiomas que maneja y nivel de dominio de cada uno, software que maneja y nivel de dominio,



- Contiene información acerca de las preferencias laborales del candidato como aspiraciones salariales, horario disponible, tipo de licencia de conducir que posee, disponibilidad para viajar y cambiar de residencia, áreas de experiencia, áreas de interés,
- Contiene la Firma del candidato
- Incluye el Aviso de Privacidad firmado por el candidato con nombre y fecha.

2. La Publicación de la vacante elaborada:

- Especifica el puesto para el que se está reclutando,
- Especifica el rango salarial y prestaciones del puesto,
- Señala con quién y donde presentarse en caso de interés por postularse,
- Señala la escolaridad y experiencia laboral requerida para postularse,
- Señala otros requisitos que pueden variar de una vacante a otra

3. La Cartera de prospectos elaborada:

- Incluye a las personas que respondan a la publicación de la vacante,
- Contiene los datos de contacto para citarlos a entrevista,
- Contiene la información de sus referencias personales y laborales a fin de llevar a cabo la validación de las mismas durante el proceso de selección y
- Señala los prospectos no aplicables para la vacante a reclutar, pero que en un futuro podrían ser de utilidad para cubrir otra vacante.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Medios de Reclutamiento

- Anuncios en periódico y/o radio
- Cartas a Bolsas de Trabajo
- Folletos
- Publicación de vacantes en Internet
- Anuncios en plazas

NIVEL

Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:

La manera en la que se analiza la vacante para encontrar más de una fuente y/o medio de reclutamiento en su búsqueda de cartera de candidatos.

GLOSARIO

1. Medios de Reclutamiento:

Formas en las que se pueden atraer candidatos.

Referencia	Código	Título
3 de 6	E1039	Entrevistar a los Candidatos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Programa las entrevistas

- Señalando a los candidatos que cuentan con los requisitos especificados en la descripción de puesto y responsabilidades,
- Citando por teléfono y/o correo electrónico a los candidatos para las entrevistas ,
- Solicitando al candidato que envíe por correo electrónico su CV antes de la entrevista,
- Visitando el lugar donde se llevará a cabo la entrevista con anticipación para revisar que esté limpio, ordenado y presentable y
- Preparando el guion de la entrevista con anticipación de acuerdo a la experiencia, habilidades y conocimientos requeridos para el puesto para el que se está reclutando.

2. Recibe al candidato

- Presentándose a tiempo a cada entrevista con vestimenta formal y aspecto aseado y profesional
- Presentándose a la entrevista preparado con el registro del empleado y el guion de la entrevista
- Presentándose por nombre e invitándolo a sentarse

3. Realiza entrevista a los candidatos

- Aclarando con el candidato que la información a tratar es confidencial
- Cotejando verbalmente con el candidato la información que proporcionó en el registro
- Explicando al candidato el propósito de la entrevista
- Haciendo las preguntas de acuerdo al guion de la entrevista
- Evitando desviaciones y distracciones del propósito de la entrevista
- Revisando la congruencia de fechas y hechos reflejados en el registro del empleado
- Manteniendo el interés y promoviendo respuestas concretas, certeras y sin evasivas
- Haciendo preguntas para la vacante utilizando la información del registro del empleado / del documento fuente de los datos del candidato
- Realizando las anotaciones sobre el registro del candidato, el CV / el reporte de entrevista

4. Explica al candidato los pasos del proceso

- Comunicando al candidato, las razones por las que no continuará con este proceso de selección, e indicarle que mantendrá en la cartera para futuras vacantes
- Resguardando el CV y registro del candidato no seleccionado como parte de la cartera de candidatos
- Comunicando al candidato, en caso de que cumpla con lo requerido para la vacante, que continuará en el proceso de selección y cuáles son los siguientes filtros

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Guion de la entrevista elaborado:
 - Contiene el nombre del entrevistado, fecha y vacante para la que se está entrevistando
 - Contiene preguntas para romper el hielo con el entrevistado y hacerlo sentir en confianza
 - Contiene preguntas orientadas a corroborar la información que proporcionó en el registro y en el CV
 - Contiene preguntas orientadas a conocer acerca de su experiencia laboral
 - Contiene preguntas orientadas a identificar la compatibilidad del entrevistado con los requisitos de la descripción de puesto de la vacante
 - Contiene preguntas orientadas a conocer las aspiraciones salariales del candidato
2. Información de la(s) entrevista(s) enviada al cliente
 - Contiene el nombre del candidato entrevistado
 - Contiene el nombre del entrevistador
 - Contiene el puesto para el que se está entrevistando
 - Contiene la información que el entrevistador consideró relevante de acuerdo con los requerimientos de la descripción de puesto

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Tipos de Entrevista

NIVEL

Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en la que el entrevistador da un trato cordial y atento a los candidatos
2. Capacidad para escuchar: La manera en que escucha con atención y en forma activa, parafraseando lo que dice el entrevistando y haciendo preguntas en caso de duda
3. Limpieza: La manera en la que el entrevistador se asegura de que el espacio físico donde se llevará a cabo la entrevista se encuentra aseada y organizada.
4. Orden: La manera en la que el entrevistador sigue una secuencia lógica de preguntas durante la entrevista

GLOSARIO

1. CV: Curriculum Vitae. Se refiere al documento que contiene el historial laboral de una persona
2. Entrevistador: Persona que lleva a cabo la función de entrevistar a candidatos para vacantes



3. Guion de la Entrevista: Es la relación de preguntas que se van a hacer a un candidato durante la entrevista.

Referencia	Código	Título
4 de 6	E1040	Operar el sistema de evaluaciones relacionadas con la vacante a reclutar

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Envía por correo electrónico las evaluaciones requeridas en la descripción de puesto
 - Ingresando al sistema de evaluaciones con usuario y contraseña
 - Corroborando en la descripción de puesto las evaluaciones requeridas y/o competencias necesarias y deseables a evaluar
 - Seleccionando en el sistema las evaluaciones indicadas para las competencias que se señalan en la descripción de puesto
 - Detallando en el correo electrónico las instrucciones para llevar a cabo las evaluaciones en línea
 - Corroborando que el candidato terminó las evaluaciones
- Verifica la compatibilidad de los candidatos evaluados con la descripción de puesto de la vacante para la que se está reclutando
 - Generando el reporte de resultados automatizado desde el sistema de evaluaciones
 - Leyendo la interpretación de los resultados que el sistema genera
 - Comparando los resultados con los requerimientos de desarrollo de competencias de la descripción de puestos
 - Seleccionando de acuerdo con estos resultados a los candidatos que continuarán en el proceso de selección
 - Notificando a los candidatos que continuarán en el proceso acerca del proceso a seguir

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

- Tipos de Sistemas de Evaluaciones

NIVEL

Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- Orden: La manera en la que el entrevistador registra los resultados de las evaluaciones de forma secuencial y en la posición correspondiente al proceso

Referencia	Código	Título
5 de 6	E1041	Verificar las referencias personales y laborales de los candidatos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las referencias personales y laborales de los candidatos que realizaron evaluaciones
 - Llamando por teléfono a las personas indicadas por parte del candidato como referencias personales y profesionales,
 - Preguntando a las referencias acerca del tiempo que tienen de conocer al candidato,
 - Solicitando a las referencias que indiquen las cualidades que posee el candidato y
 - Preguntando a las referencias profesionales acerca de los logros y responsabilidades referidos por el candidato en su CV

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en la que el entrevistador se dirige a las referencias personales y profesionales del candidato, con cortesía y respeto.

Referencia	Código	Título
6 de 6	E1042	Notificar los resultados del proceso de reclutamiento y selección al cliente / usuario solicitante

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Retroalimenta a los candidatos que no continuarán con el proceso:
 - Solicitando al cliente/usuario retroalimentación acerca de los candidatos no seleccionados,
 - Contactando por teléfono/correo electrónico a los candidatos no seleccionados,
 - Agradeciendo su participación en el proceso de selección,
 - Comentar que la vacante fue cerrada
 - Resguardando su información como parte de la cartera para otras vacantes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Envío de información al cliente/usuario:
 - Contiene el nombre del puesto vacante para el que se está reclutando,
 - Contiene los datos de los candidatos a quienes se les envió evaluaciones, resaltando a los que obtuvieron resultados satisfactorios,



- Contiene los resultados de las evaluaciones, de acuerdo a la interpretación que generó el sistema de evaluaciones,
- Incluye el acuse de recibido del cliente/usuario, ya sea impreso / correo electrónico.

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en la que el entrevistador ofrece al candidato no seleccionado sugerencias de mejora y sus datos de contacto para resolver cualquier duda que pudiera surgirle.
2. Respeto: La manera en la que el entrevistador cuida el tono y palabras que utiliza durante la retroalimentación consciente de las implicaciones que tiene la noticia para el candidato.