



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento



**GOBIERNO
FEDERAL**

SEP

MANUAL DE ATENCIÓN A USUARIOS PARA ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Dirección General Adjunta de Certificación
Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias
C-AUSR-MP-09
Marzo de 2010

Aprobado Mediante Acuerdo COMERI/3^oSE/05/2010, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su Tercera Sesión Extraordinaria, Celebrada el 29 de Marzo del 2010

ÍNDICE

	Tema	Página
1.	Introducción.....	1
2.	Propósito.....	1
3.	Alcance	1
4.	Políticas.....	1
5.	Requisitos.....	4
6.	Diagrama de Flujo	
6.1	Atención a Usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la Operación de la Evaluación y Certificación de sus Competencias	5
6.2	Atención a Quejas de Usuarios del Sistema de Certificación de Competencias	6
7	Descripción del Procedimiento	
7.1	Atención a Usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la Operación de la Evaluación y Certificación de sus Competencias	7
7.2	Atención a Quejas de Usuarios del Sistema de Certificación de Competencias	15
8.	Documentos de Referencia.....	17
9.	Registros.....	18
10.	Glosario	19
11.	Anexos.....	19
12.	Control de cambios	20
13.	Transitorios	20

	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 1 de 25

1. Introducción

El presente documento establece los mecanismos que la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias deberá instrumentar a fin de garantizar la excelencia en la atención a usuarios del Sistema Nacional de Competencias es decir, trabajadores, empresarios, sector social y sector público, ya sea a través de los servicios que por sí misma opere o bien, a través de la red de Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes que en su caso acrediten.

2. Propósito

Establecer los lineamientos para la atención de usuarios del Sistema Nacional de Competencias, en el contexto de la excelencia en la operación y en el servicio.

3. Alcance

- EI;
- CE;
- ECE, y
- CONOCER.

4. Políticas

- 4.1 Las ECE, CE y EI deberán cumplir con la aplicación del presente manual para atender a todos y cada uno de los usuarios que soliciten de sus servicios.
- 4.2 Las ECE y EI deberán ostentar, en sus instalaciones y a la vista del público en general, la imagen institucional propia y de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios atendiendo lo dispuesto en el manual de Imagen Institucional Red CONOCER de Prestadores de Servicios Expedido por el CONOCER.
- 4.3 Las ECE, CE y EI deberán contar, en sus instalaciones y a la vista del público en general, con un buzón de quejas y sugerencias.
- 4.4 Las ECE y CE deberán tener en lugar visible para los usuarios la filosofía institucional.
- 4.5 Las ECE, CE y EI deberán tener visible para los usuarios del SNC, la dirección de la página de internet, el teléfono del Centro de Atención Telefónica (CAT) y la dirección electrónica del buzón de quejas del CONOCER (del portal en Internet).
- 4.6 Las ECE, CE y EI deberán contar con un área de atención a los usuarios la cual mantendrá en excelentes condiciones.

	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 2 de 24

- 4.7 Las ECE, CE y EI deberán tener a la vista el horario de atención a usuarios.
- 4.8 Las ECE, CE y EI deberán tener a la vista su respectiva Cédula de Acreditación.
- 4.9 Las ECE, CE y EI deberán tener a la vista las Cédulas de Reconocimiento para cada uno de los Estándares de competencia en los que estén acreditados.
- 4.10 Los usuarios deberán recibir de parte de las ECE, CE y EI información detallada, suficiente, clara y veraz de cada una de las fases del proceso de evaluación-certificación, dicha información deberá describir los procedimientos a seguir; productos y servicios derivados de la operación de la evaluación y certificación; el precio de cada uno, y su duración.
- 4.11 Los usuarios deberán recibir en todo momento un trato respetuoso y digno de parte de las ECE, CE y EI.
- 4.12 Las ECE y CE deberán contar con un tablero diferenciando los precios de evaluación y certificación y ubicarlo en un lugar visible para el usuario, por su parte, los EI entregarán al usuario esta información por escrito.
- 4.13 Las ECE, CE y EI deberán contar con material informativo y promocional (folletos, trípticos, cuadernillos, etc.) respecto al SNC; el proceso de evaluación-certificación; los EC y los derechos del usuario.
- 4.14 Los CE y EI deberán responder al usuario, en un plazo no mayor a cinco días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud correspondiente, las dudas que surjan respecto a su proceso de evaluación-certificación.
- 4.15 Las ECE, CE y EI deberán dar respuesta a las quejas, sugerencias y propuestas de mejora de los usuarios en un plazo no mayor de cinco días naturales contados a partir de la fecha de recepción correspondiente.
- 4.16 Las ECE, CE y EI contarán con un periodo máximo de treinta días naturales, contados a partir de la conclusión del proceso de evaluación, entrega de la documentación requerida y dictamen de competente, para tramitar y entregar al usuario su certificado de competencia.
- 4.17 Será gratuita la prestación de los servicios de información, dicha asesoría no estará condicionada a la contratación de servicio alguno.
- 4.18 Las ECE deberán contar con mecanismos que aseguren que sus CE y EI atiendan suficiente y oportunamente las solicitudes de sus usuarios.

	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 3 de 24

- 4.19 Será obligación de las ECE, CE y EI mantener estricta confidencialidad de la información que les sea otorgada por los usuarios como parte de su proceso de evaluación-certificación.
- 4.20 Será veraz y adecuada toda información que se suministre a los usuarios del SNC, razón por la cual se prohíben las marcas, nombres comerciales, leyendas y propaganda comercial que no correspondan a los servicios que puede otorgar la Red CONOCER de Prestadores de Servicios o información que induzca o puedan inducir a error, respecto de los precios, procesos o servicios otorgados.
- 4.21 Las peticiones de información, quejas, sugerencias e inconformidades, realizadas por los usuarios sobre sus procesos de evaluación y certificación así como las respuestas emitidas por las Entidades de Certificación y Evaluación, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes, deben registrarse vía magnética o en papel y serán sujetas de revisión en los procesos de aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarios realizadas por el CONOCER.
- 4.22 Las ECE, CE y EI deberán proporcionar siempre a los usuarios el *Formato de Atención a Usuarios*, mismo que cuenta con preguntas relativas a la atención recibida, dichos formatos serán llenados por los usuarios para medir la satisfacción del servicio y serán objeto de revisión en los procesos de aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarios.
- 4.23 Las ECE, CE y EI deberán diseñar los mecanismos que permitan a los usuarios conocer el estado de su proceso de evaluación-certificación.
- 4.24 Las ECE, CE y EI deberán asesorar al usuario sobre la manera de ubicar el EC de su interés a través de la dirección de la página de internet o los canales que para este fin se establezcan.
- 4.25 Las ECE deberán contar con los medios de comunicación para facilitar el servicio de información a usuarios, tales como página web, teléfono, correo electrónico, fax, etc.
- 4.26 Las ECE, CE y EI deberán de contar con registros de las personas atendidas, quejas inconformidades y sugerencias, solicitudes de información y medición de la satisfacción del usuario, éstos deberán garantizar su legibilidad y eficiencia así como conservar los respaldos de las mismas, dichos registros serán objeto de revisión en los procesos de aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarios.

	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 4 de 24

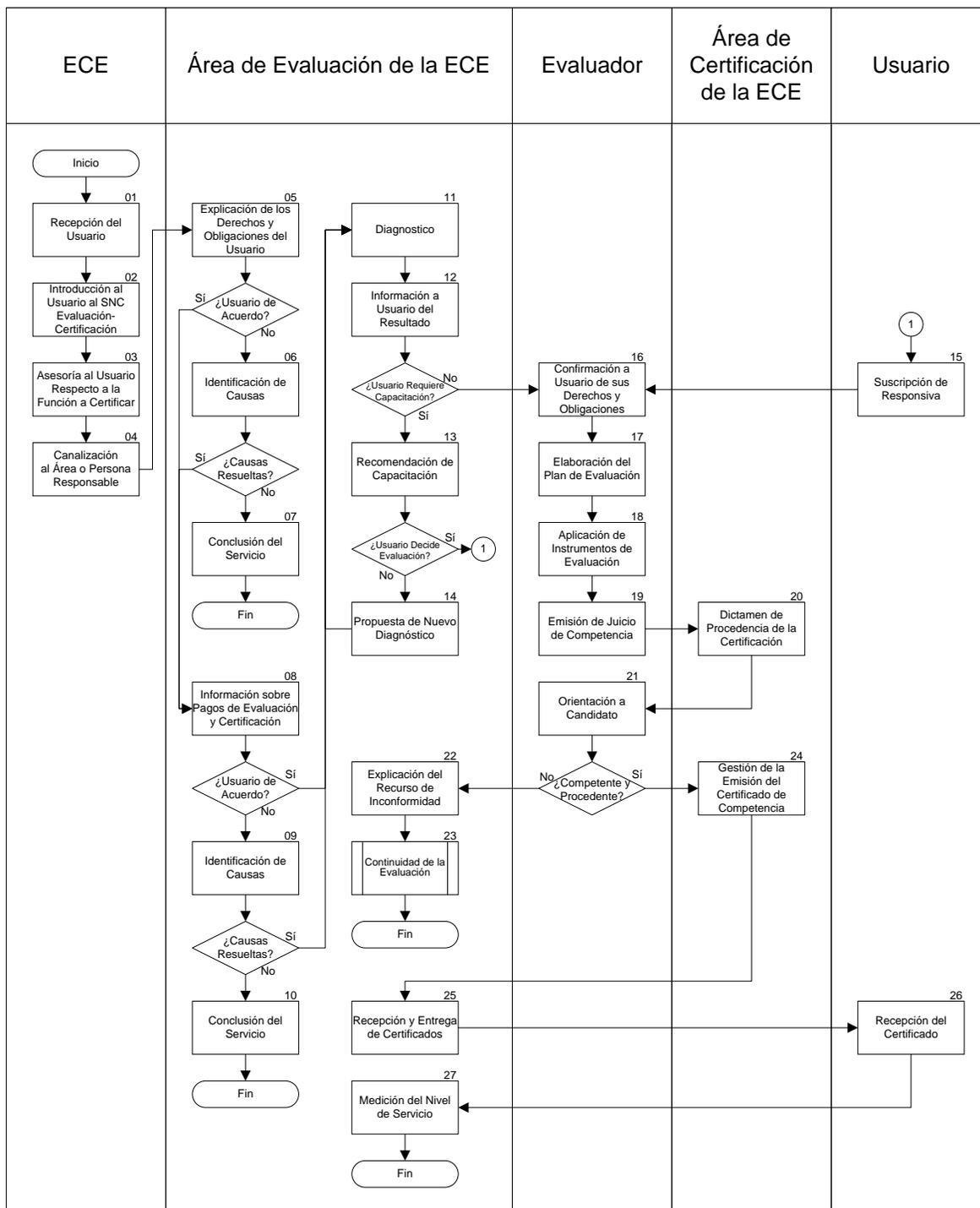
- 4.27 Las ECE, CE y EI deberán de contar con un control de seguimiento a quejas, sugerencias y propuestas de mejora realizadas por los usuarios, mismo que será objeto de revisión en los procesos de aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarios.

5. Requisitos

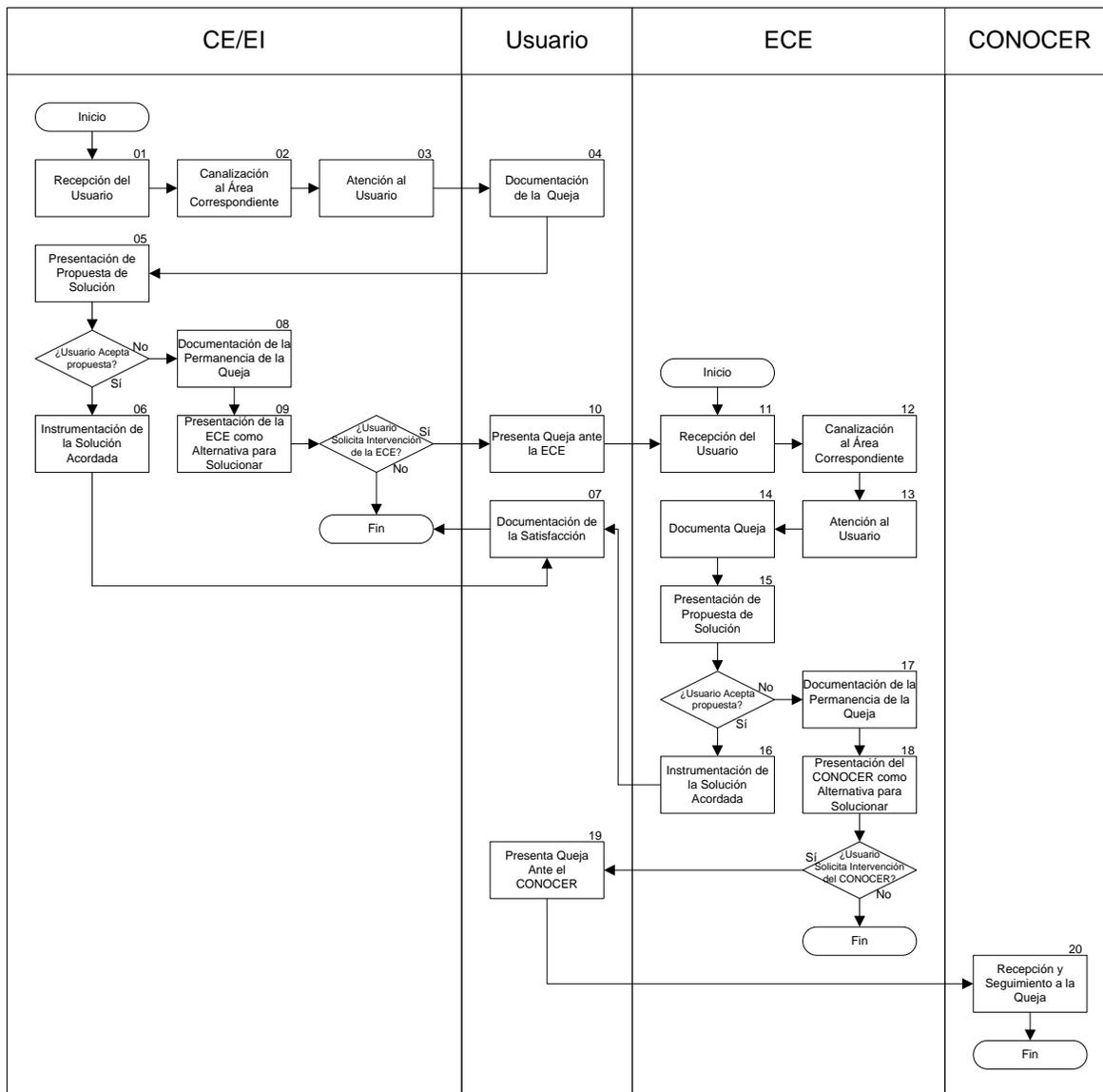
No Aplica

6. Diagrama de flujo

6.1 Atención a Usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la Operación de la Evaluación y Certificación de sus Competencias



6.2 Atención a Quejas de Usuarios del Sistema de Certificación de Competencias



	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 7 de 25

7. Descripción del Procedimiento

7.1 Atención a Usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la Operación de la Evaluación y Certificación

Etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción del Usuario	1.1 Recibe al usuario. 1.2 Proporciona al usuario el <i>Formato de Atención a Usuarios</i> (Anexo I), e informa que el último apartado relativo a la atención recibida, deberá llenarse al final de la sesión informativa. 1.3 Solicita al usuario registre sus datos personales en el <i>Formato de Atención a Usuarios</i> . 1.4 Muestra al usuario la ubicación del buzón de quejas y sugerencias.	ECE
2. Introducción al Usuario al SNC Evaluación-Certificación	2.1 Pregunta al usuario si tiene conocimiento del funcionamiento del SNC, así como del proceso de evaluación y certificación de competencias. ¿El usuario tiene conocimiento de la operación del SNC, evaluación y certificación de competencias? Sí: Continúa en el paso 3.1. No: Continúa en el paso 2.2. 2.2 Comunica al usuario que el proceso de evaluación con fines de certificación no está condicionado a tomar curso de capacitación alguno. 2.3 Explica brevemente la operación del SNC. 2.4 Explica brevemente cómo se realiza el diagnóstico, el acuerdo del plan de evaluación, la evaluación y la certificación. 2.5 Pregunta al usuario si tiene dudas o desea realizar aclaraciones sobre el proceso de evaluación - certificación. 2.6 Aclara las dudas que en su caso, tenga el	ECE

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>usuario.</p> <p>¿El usuario confirma que sus dudas respecto al proceso de evaluación-certificación fueron resueltas?</p> <p>Sí: Continúa en el paso 3.1.</p> <p>No: Aclara las dudas expresadas por el usuario desde otra perspectiva y utilizando un lenguaje más claro. Continúa en el paso 3.1.</p>	
<p>3. Asesoría al Usuario Respecto la Función a Certificar</p>	<p>3.1 Solicita al usuario comentar sobre su actividad laboral, interés particular en alguna función a certificar o bien pregunta si identifica el EC respecto al que desea evaluar y certificar sus competencias.</p> <p>¿El usuario identifica el EC respecto al que se interesa certificar?</p> <p>Sí: Continúa en el paso 4.1.</p> <p>No Revisa los títulos de los EC que pueden ser de utilidad en función de su actividad laboral o interés particular. Continúa en el paso 3.2.</p> <p>3.2 Informa al usuario sobre el o los EC que pudieran ser de utilidad para la función laboral que realiza o bien por el interés manifestado por el candidato.</p> <p>¿La ECE cuenta con la acreditación en el EC de interés del usuario?</p> <p>Sí: Continúa en el paso 4.1.</p> <p>No Asesora al usuario sobre cómo encontrar la información relativa a las ECE u OC que cuenten con la acreditación del EC de su interés, ya sea guiándolo por el portal de internet del CONOCER o contactándolo directamente con el EI, CE, ECE u OC. Continúa en el paso</p>	<p>ECE</p>

Etapas	Actividad	Responsable
	<p align="center">3.3.</p> <p>3.3 Solicita al usuario llenar la parte restante del <i>Formato de Atención a Usuarios</i> (Anexo I), revisa que no se hayan dejado campos sin llenar y archiva el formato. Finaliza procedimiento.</p>	
4. Canalización al Área o Persona Responsable	4.1 Canaliza al usuario al área o persona responsable.	ECE
5. Explicación de los Derechos y Obligaciones del Usuario	<p>5.1 Explica al usuario el contenido de la <i>Carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la Operación de la Evaluación y Certificación</i> (Anexo II).</p> <p>5.2 Entrega al usuario la <i>Carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la operación de la evaluación y certificación</i> y solicita acuse de la entrega - recepción.</p> <p>5.3 Informa al candidato que esta carta será parte del portafolio de evidencias correspondiente al candidato, por lo cual es importante que vuelva a leerla, a fin de que conozca sus derechos y obligaciones como usuario del SNC.</p> <p>¿El usuario está de acuerdo con sus derechos y obligaciones y desea cambiar con el proceso?</p> <p>Sí: Continúa en el paso 8.1.</p> <p>No: Continúa en el paso 6.1.</p>	Área de Evaluación de la ECE
6. Identificación de Causas	<p>6.1 Pregunta al usuario las causas por las cuales no desea continuar con el proceso.</p> <p>¿Las causas pueden ser resueltas?</p> <p>Sí: Continúa en el paso 8.1.</p> <p>No: Continúa en el paso 7.1.</p>	Área de Evaluación de la ECE



Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias

Código:

C-AUSR-09

Revisión:

No Aplica

Página:

10 de 25

Etapas	Actividad	Responsable
7. Conclusión del Servicio	7.1 Solicita al usuario complete el llenado del <i>Formato de Atención a Usuarios</i> (Anexo I). 7.2 Registra y archiva el formato.	Área de Evaluación de la ECE
8. Información sobre Pagos de Evaluación y Certificación	8.1 Informa al usuario los pagos y montos que deberá hacer por cada uno de los procesos (evaluación y certificación). 8.2 Comunica al usuario de los momentos en que deberá realizar los pagos. ¿El usuario está de acuerdo con los pagos y desea iniciar con el proceso? Sí: Continúa en el paso 11.1. No: Continúa en el paso 9.1.	Área de Evaluación de la ECE
9. Identificación de Causas	9.1 Pregunta al usuario las causas por las cuales no está de acuerdo en continuar con el proceso. ¿Las causas pueden ser resueltas? Sí: Continúa en el paso 11.1. No: Continúa en el paso 10.1	Área de Evaluación de la ECE
10. Conclusión del Servicio	10.1 Solicita al usuario complete el llenado del <i>Formato de Atención a Usuarios</i> (Anexo I). 10.2 Registra y archiva el <i>Formato de Atención a Usuarios</i> . Finaliza el proceso.	Área de Evaluación de la ECE
11. Diagnóstico	11.1 Llena con el usuario la <i>Ficha de Referencia del Candidato</i> (Anexo III). 11.2 Aplica el diagnóstico al usuario.	Área de Evaluación de la ECE
12. Información al Usuario del Resultado	12.1 Informa al usuario del resultado de su diagnóstico. ¿El resultado del diagnóstico sugiere que el usuario requiere de capacitación previa a la evaluación? Sí: Comunica al usuario el resultado del diagnóstico. Continúa en el paso	Área de Evaluación de la ECE

Etapas	Actividad	Responsable
	<p align="center">13.1.</p> <p align="center">No: Continúa en el paso 16.1.</p>	
13. Recomendación de Capacitación	<p>13.1 Explica al usuario, con base en los resultados del diagnóstico, sus necesidades de capacitación.</p> <p>13.2 Informa al usuario que independientemente del resultado del diagnóstico él toma la decisión de continuar o no con su proceso de evaluación – certificación. Y, explica al usuario que cuando el diagnóstico no es favorable y no obstante decide someterse al proceso, de evaluación, deberá suscribir un documento en donde se hace responsable de realizar su evaluación a pesar de saber el resultado del diagnóstico.</p> <p>¿El usuario desea iniciar el proceso de evaluación?</p> <p>Sí: Continúa en el paso 15.1.</p> <p>No: Continúa en el paso 14.1.</p>	Área de Evaluación de la ECE
14. Propuesta de Nuevo Diagnóstico	<p>14.1 Pregunta al usuario sobre la capacitación que recibirá para prepararse mejor para su evaluación.</p> <p>14.2 Propone al usuario fecha para la realización de un nuevo diagnóstico, tomando en cuenta tiempo para su capacitación.</p> <p>14.3 Acuerda con el usuario fecha, lugar y hora para la aplicación del diagnóstico. Continúa en el paso 11.2</p>	Área de Evaluación de la ECE
15. Suscripción de Responsiva	<p>15.1 Recibe información sobre la necesidad de firmar un documento en el que se responsabiliza de la evaluación.</p> <p>15.2 Firma un documento en donde se hace</p>	Usuario



Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias

Código:

C-AUSR-09

Revisión:

No Aplica

Página:

12 de 25

Etapas	Actividad	Responsable
	responsable de realizar su evaluación a pesar de las sugerencias recibidas como resultado de su diagnóstico.	
16. Confirmación a Usuario de sus Derechos y Obligaciones	16.1 Recuerda al usuario sus derechos y obligaciones.	Evaluador
17. Elaboración del Plan de Evaluación	17.1 Acuerda con el usuario fecha y hora para la elaboración del Plan de Evaluación. 17.2 Elabora y firma el Plan de Evaluación, fijando fecha hora y lugar de la evaluación.	Evaluador
18. Aplicación de Instrumentos de Evaluación	18.1 Acude al lugar en la fecha y horario señalados en el plan de evaluación acordado. 18.2 Inicia la aplicación de instrumentos de evaluación. 18.3 Acuerda con el usuario la fecha para informar sobre el resultado del dictamen y realizar la realimentación.	Evaluador
19. Emisión de juicio de Competencia	19.1 Analiza los resultados de la evaluación. 19.2 Emite el juicio de competencia. 19.3 Entrega el portafolio de evidencias a la persona responsable del Área de Evaluación de la ECE.	Evaluador
20. Dictamen de Procedencia de la Certificación	20.1 Recibe el portafolio de evidencias. 20.2 Convoca al Grupo de Dictamen. 20.3 Entrega al Área de Evaluación el resultado del dictamen.	Área de Certificación de la ECE
21. Orientación a Candidato	21.1 Informa al usuario sobre el resultado del dictamen. 21.2 Realimenta al usuario de acuerdo al resultado del dictamen. ¿El dictamen resultó "Competente y	Evaluador



Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias

Código:

C-AUSR-09

Revisión:

No Aplica

Página:

13 de 25

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>Procedente”?</p> <p>Sí: Acuerda con el usuario la fecha de entrega del Certificado de Competencia y continúa en el paso 24.1.</p> <p>No: Procede según el resultado y de acuerdo al <i>Manual de Evaluación de la Competencia y Verificación Interna</i>, continúa en el paso 22.1</p>	
22. Explicación del Recurso de Inconformidad	<p>22.1 Informa al usuario que tiene el derecho de presentar una inconformidad ante la ECE y si ésta no atendiera su reclamo, puede presentarla ante el CONOCER.</p> <p>22.2 Solicita al usuario llene la <i>Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación</i> (Anexo IV).</p>	Área de Evaluación de la ECE
23. Continuidad de la Evaluación	<p>23.1 Continúa con el proceso de acuerdo con el <i>Manual de Evaluación de la Competencia y Verificación Interna</i>.</p> <p>23.2 Registra y da seguimiento.</p>	Área de Certificación de la ECE
24. Gestión de la Emisión del Certificado de Competencia	<p>24.1 Gestiona ante el CONOCER la emisión del Certificado de Competencia.</p>	Área de Certificación de la ECE
25. Recepción y entrega de Certificado	<p>25.1 Recibe del CONOCER el Certificado de Competencia impreso.</p> <p>25.2 Verifica que la información impresa en el Certificado de Competencia sea la correcta.</p> <p>25.3 Entrega el Certificado de Competencia al usuario.</p>	Área de Evaluación de la ECE
26. Recepción de Certificado	<p>26.1 Recibe del CE o EI el Certificado de Competencia impreso.</p> <p>26.2 Verifica que la información impresa en el Certificado de Competencia sea la</p>	Usuario

	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 14 de 25

Etapas	Actividad	Responsable
	correcta. 26.3 Recibe el Certificado de Competencia.	
27. Medición del Nivel de Servicio.	27.1 Solicita al usuario llenar la Encuesta de Evaluación del Servicio a Usuarios en el Proceso de Evaluación – Certificación (Anexo V). 27.1 Registra los datos de la encuesta.	Área de Evaluación de la ECE

	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 15 de 25

7.2 Atención a Quejas de Usuarios del Sistema de Certificación de Competencias

Etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción del Usuario	1.1 Recibe al usuario. 1.2 Pregunta al usuario el motivo de la queja. 1.3 Indica al usuario su derecho de presentar su queja ante la ECE y/o CONOCER.	CE/EI
2. Canalización al Área Correspondiente	2.1 Canaliza al usuario al área correspondiente.	CE/EI
3. Atención al Usuario	3.1 Solicita al usuario explique el motivo de su queja.	CE/EI
4. Documentación de la Queja	4.1 Llena <i>Formato de Atención a Quejas</i> (Establecido por la ECE).	Usuario
5. Presentación de Propuesta de Solución	5.1 Registra la queja. 5.2 Analiza el motivo de la queja buscando las posibles soluciones. 5.3 Propone al usuario una solución a la queja. ¿El usuario acepta la propuesta de solución? Sí: Continúa en el paso 6.1. No: Continúa en el paso 8.1	CE/EI
6. Instrumentación de la Solución Acordada	6.1 Lleva a cabo todas las acciones necesarias para solucionar la queja. 6.2 Presenta y/o informa al usuario la solución acordada.	CE/EI
7. Documentación de la Satisfacción	7.1 Llena el <i>Formato de Satisfacción de Quejas</i> (Establecido por la ECE), concluye procedimiento.	Usuario
8. Documentación de la Permanencia de la Queja	8.1 Llena el <i>Formato de Permanencia de Quejas</i> (Establecido por la ECE). 8.2 Registra y da seguimiento a la queja.	CE/EI
9. Presentación de la ECE como Alternativa para Solucionar	9.1 Informa al usuario de su derecho de presentar su queja ante la ECE. ¿El usuario solicita intervención de la ECE?	CE/EI

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>Sí: Continúa en el paso 10.1.</p> <p>No: Concluye procedimiento.</p>	
10. Presenta Queja Ante la ECE	10.1 Acude a la ECE a presentar su queja.	Usuario
11. Recepción del Usuario	11.1 Recibe al usuario. 11.2 Pregunta al usuario el motivo de la queja.	ECE
12. Canalización al Área Correspondiente	12.1 De acuerdo a la naturaleza de la queja lo canaliza al área correspondiente. 12.2 Pregunta al usuario el motivo de la queja.	ECE
13. Atención al Usuario	13.1 Atiende la queja. 13.2 Registra y da seguimiento a la queja.	ECE
14. Documenta Queja	14.1 Solicita al usuario llene el <i>Formato de Atención a Quejas</i> (Establecido por la ECE). 14.2 Registra la queja. 14.3 Analiza el motivo de la queja buscando las posibles soluciones 14.4 Encuentra la solución para proponerle al usuario	ECE
15. Presentación de Propuesta de Solución	15.1 Propone al usuario una solución a la queja ¿El usuario acepta la propuesta de solución? Sí: Continúa en el paso 16.1. No Continúa en el paso 17.1.	ECE
16. Instrumentación de la Solución Acordada	16.1 Lleva a cabo todas las acciones necesarias para solucionar la queja. 16.2 Presenta y/o informa al usuario la solución acordada. 16.3 Concluye procedimiento en el paso número 7.1.	ECE
17. Documentación de	17.1 Llena el <i>Formato de Permanencia de</i>	ECE

	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 17 de 25

Etapas	Actividad	Responsable
la Permanencia de la Queja	<i>Quejas</i> (Establecido por la ECE). 17.2 Registra y da seguimiento a la queja.	
18. Presentación del CONOCER como Alternativa para solucionar	18.1 Informa al usuario de su derecho de presentar su queja ante el CONOCER. ¿El usuario solicita intervención del CONOCER? Sí: Continúa en el paso 19.1. No: Concluye procedimiento.	ECE
19. Presenta Queja Ante el CONOCER	19.1 Presenta queja ante el CONOCER.	Usuario
20. Recepción y Seguimiento a la Queja	20.1 Recibe queja del usuario. 20.2 Turna queja al área correspondiente. 20.3 Da seguimiento a la queja.	CONOCER

8. Documentos de Referencia

DOCUMENTO	CÓDIGO
Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias	N/A
Contrato de Acreditación Inicial o por Primera Vez como ECE	N/A
Manual de Evaluación de Competencia y Verificación Interna	C-EVAL-MU-01
Manual para la Solicitud de Emisión de Certificados de Competencia para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	C-SCER-MP-11

	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 18 de 25

9. Registros

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de Atención a Usuarios	5 Años	ECE	N/A
Acuse de Entrega – Recepción al usuario de la <i>Carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la Operación de la Evaluación y Certificación</i>	5 Años	ECE	N/A
Ficha de referencia del candidato	5 Años	ECE	N/A
Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación	5 Años	ECE	N/A
Cédula de Evaluación del Servicio a Usuarios en el Proceso de Evaluación-Certificación	5 Años	ECE	N/A
Formato de Atención a Quejas	5 Años	ECE	N/A
Formato de Satisfacción de Quejas	5 Años	ECE	N/A
Formato de Permanencia de Quejas	5 Años	ECE	N/A

	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 19 de 25

10. Glosario

SIGLAS	SIGNIFICADO
CE	Centro de evaluación
CONOCER	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
EC	Estándar de Competencia
EI	Evaluador Independiente
ECE	Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias
SNC	Sistema Nacional de Competencias
USUARIO	Trabajadores del sector privado o del sector público, trabajadores independientes, empresarios, organizaciones sindicales, empresas, asociaciones empresariales, industriales o comerciales, instituciones públicas o privadas, organizaciones sociales y cualquier otra persona física o moral que puede acceder al Sistema Nacional de Competencias, y potencialmente obtener sus beneficios.

11 Anexos

NÚMERO	DENOMINACIÓN
I	Formato de Atención a Usuarios
II	Carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la operación de la Evaluación y Certificación
III	Ficha de referencia del candidato
IV	Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación
V	Cédula de Evaluación del Servicio a Usuarios en el Proceso de Evaluación-Certificación

	Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias	Código: C-AUSR-09
		Revisión: No Aplica
		Página: 20 de 25

12 Control de Cambios

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No Aplica	No Aplica	No Aplica

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Lic. Martha Iris Medina Castañeda Jefa del Departamento de Integración de Programas y Proyectos de Certificación Lic. David Alejandro Gutiérrez Sánchez Subdirector de Concertación de la Certificación	Mtra. Ana Laura Zevallos Ortiz Directora de Programas y Proyectos de la Certificación	Lic. Magali Jeannete Soria de Antuñaño Directora General Adjunta de Certificación
Firma	(Rúbrica)	(Rúbrica)	(Rúbrica)
Fecha	9 de marzo de 2010	22 de Marzo de 2010	25 de Marzo de 2010

13 Transitorios

PRIMERO.- El presente Manual entrará en vigor el día de su emisión.

SEGUNDO.- El Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias deberá ser incorporado a la Normateca Interna del CONOCER dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su emisión.

Con fundamento en los artículos 17, fracción XIV, del Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), 42, fracciones VII y XII, 48, fracciones XVII y XXIII, y 78, de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, y considerando la aprobación por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante Acuerdo COMERI/3ªSE/05/2010, en su Tercera Sesión Extraordinaria celebrada el 29 de marzo de 2010, he tenido a bien emitir el presente:

Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias

(Rúbrica)

Mtro. Sergio Gerardo García Bullé García
Director General del CONOCER
México, D.F. a 6 de abril de 2010

ANEXOS

Número	Denominación
I	Formato de Atención a Usuarios
II	Carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la operación de la Evaluación y Certificación
III	Ficha de referencia del candidato
IV	Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación
V	Cédula de Evaluación del Servicio a Usuarios en el Proceso de Evaluación-Certificación

Anexo I

Formato de Atención a Usuarios



Sistema Nacional de Competencias en la operación de la Evaluación y Certificación Formato de Atención a Usuarios

Folio:00001 de 10000 AÑO _____

Medio de contacto	Presencial		Telefónico	
	E-Mail		Otro (escriba el medio)	

Lugar		Fecha	
-------	--	-------	--

DATOS GENERALES DEL USUARIO			
Nombre			
	Apellidos Paterno, Materno y Nombre (s)		
Domicilio			
	(Calle; número exterior y en su caso número interior)		
Colonia		Código Postal	
Delegación o municipio		Estado	
Ciudad		Fax	
Teléfono (s) incluyendo Clave Lada		E-Mail	
NTCL o áreas de interés			
Nombre y firma del usuario (sólo para atención presencial)		Nombre y firma de la persona que atendió al usuario	

Estimado usuario, le agradeceremos que conteste el siguiente cuestionario para mejorar nuestro servicio.

Tache la opción que defina la forma en que recibió la atención.

	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo califica la atención que se le ha dado? (tiempo en que fue atendido y utilidad de la información que se le proporcionó)			
¿Considera que el tiempo de atención fue el adecuado? (tiempo que duró la explicación y aclaración de dudas)			
¿Considera que se le dio un trato amable? (la persona le saludó, le trató con respecto y cordialidad)			
La persona que le brindó la atención ¿le dio la confianza necesaria para satisfacer todas sus dudas respecto al proceso de evaluación-certificación?			
Para dirigirse a usted, ¿la persona que le atendió utilizó palabras y términos que le facilitaron comprender lo que le estaba explicando?			

Anexo II

Carta de derechos y obligaciones de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la operación de la Evaluación y Certificación

Anverso

Recuerda

Es importante que hagas respetar tus derechos como Usuario del Sistema de Certificación de Competencia Laboral; para asesorarse sobre ellos o bien para presentar sus reclamos puede llamarnos a nuestro Centro de Atención.



Atención de Quejas y
Sugerencias

Tel. 22 82 02 00

contacto@conocer.gob.mx

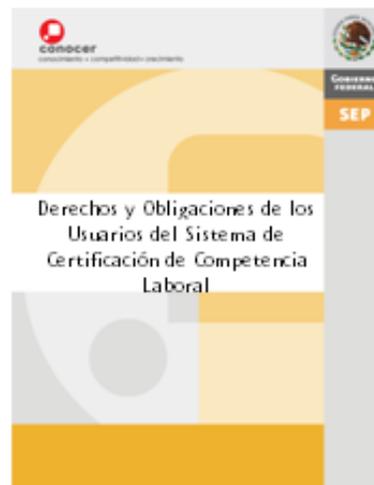
www.conocer.gob.mx

Consejo Nacional
de Normalización y Certificación
de Competencias Laborales



conocimiento • competitividad • crecimiento

Barraanca del Muerto No. 275, 1er. Piso,
Colonia san José Insurgentes
Del. Benito Juárez, México, D.F. 03900



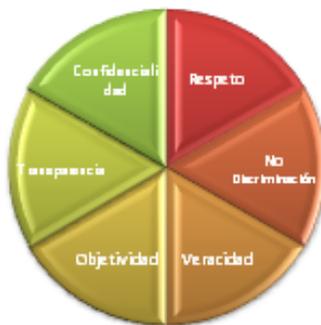
Anexo II

Carta de derechos y obligaciones de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la operación de la Evaluación y Certificación

Reverso

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCEL) ha elaborado esta carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios (trabajadores, empresarios, sector social y de gobierno) con el objeto de favorecer el libre acceso a los procesos de evaluación – certificación y contribuir en la transparencia, imparcialidad, objetividad y la excelencia en el servicio.

Principios



Los Usuarios del Sistema de Certificación de Competencia Laboral tienen Derechos :
<ul style="list-style-type: none">• Tener acceso de manera gratuita a los Estándares de Competencia, inscritos en el registro Nacional de Estándares de Competencia.• Recibir trato digno y respetuoso, sin que puedan ser discriminados por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.• Recibir información comprensible, completa y detallada, verbal y escrita del Sistema Nacional de Competencias, la Red de Prestadores de Servicios y el Proceso de Evaluación - Certificación.• Contratar los servicios de evaluación - certificación con la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias, el Organismo Certificador, el Centro de Evaluación o con el Evaluador Independiente que seleccione.• Recibir información sobre los costos diferenciados de capacitación, evaluación y certificación con base al Estándar de Competencia de su interés de manera clara, detallada y por escrito.• Realizar o que le realicen un diagnóstico con base al Estándar de Competencia de su interés.• Recibir información sobre la capacitación y formación disponible con respecto al Estándar de Competencia de su interés.• Realizar el proceso de evaluación de competencias sin que esté obligado o condicionado a recibir un curso de capacitación previo para ello.• Conocer y acordar el plan de evaluación con base al Estándar de Competencia de su interés.• Recibir retroalimentación verbal y escrita con respecto al proceso de evaluación - certificación y el resultado de la misma.• Recibir el Certificado de Competencia como consecuencia de haber sido discriminado "Competente" y haber cubierto la cuota acordada para el trámite y expedición del Certificado

Serán Obligaciones de los Usuarios:
<ul style="list-style-type: none">• Tratar con respeto a los profesionales de las Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias, Organismos Certificadores, Centro de Evaluación, Evaluador Independiente y a los otros Usuarios.• Respetar las fechas y horarios acordados para el proceso de evaluación, de siendo, en su caso, avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha y horario previsto con objeto de no causar disfunciones en el servicio.• Transmitir la información necesaria y veraz para proceder a la evaluación de sus competencias.• Entregar oportunamente la documentación solicitada por el Prestador de Servicios.• Colaborar en el acuerdo del plan de evaluación.• Realizar las actividades y entregar los productos acordados en el plan de evaluación.• Atender los lineamientos de seguridad establecidos dentro de las instalaciones del Prestador de Servicios.• Ejercer sus derechos realizando las quejas y sugerencias en caso que lo considere necesario.

Anexo III

Ficha de Referencia del Candidato



Razón Social, Denominación o Nombre del
CE o EI
Logo Centro de Evaluación

Logo del ECE o OC

Ficha de Referencia

Clave del ECE o OC:	Clave numérica de la cédula de acreditación
Clave del CE o EI:	Clave numérica de la cédula de acreditación
Fecha:	Día – Mes – Año del inicio de recopilación de datos para la evaluación
Estándar de Competencia:	Título y Código

Datos del Candidato:

Fotografía Reciente	Nombre:	Apellido Paterno, Materno y Nombre(s)		
	Nacionalidad:	Lugar de nacimiento		
	CURP:	Clave única del registro de población del candidato en caso de extranjeros FM4 o no aplica.		
	Género:	(Hombre)	(Mujer)	Fecha de Nacimiento: Día – Mes – Año
	E-mail:	Actual	Teléfonos:	Domicilio y Celular

Domicilio Particular

Calle:		Número:	
Colonia:		CP:	
Ciudad:		Estado:	
Delegación:		Municipio:	

Datos Generales:

¿Sabe Leer y Escribir?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Cuenta con Estudios?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Cuales:	Último grado de estudios cursado y si es el caso mencionar los certificados, reconocimientos o constancias educativas obtenidas.			
¿Tiene algún tipo de Discapacidad?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Cuales:	Motriz	<input type="checkbox"/>	Visual	<input type="checkbox"/>
	Lenguaje	<input type="checkbox"/>	Intelectual	<input type="checkbox"/>
			Auditiva	<input type="checkbox"/>
			Otras	<input type="checkbox"/>
¿Qué Idioma(s) o lenguas habla?	Indica el idioma o lengua que habla, sin omitir el español.			
¿Trabaja Actualmente?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Puesto de Trabajo:	Nombre del puesto en el que se encuentra trabajando actualmente			
Organización:	Nombre completo o razón social de la Empresa o Institución en la que trabaja, dirección y teléfono.			

Nota: En caso de que no se encuentre trabajando actualmente dejar los espacios en blanco.

Experiencia Laboral:	Experiencia de los tres últimos trabajos desarrollados, iniciando con el último y mencionado el tiempo de participación y las principales actividades que realizaba.			
Observaciones:	Notas para expresar algún comentario o agregar información considerada importante, incluyendo motivos por los cuales el candidato desea certificarse.			
¿Cuenta con alguna Certificación?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Cuales:	Indicar la o las certificaciones con las que cuenta; estas pueden ser de competencia, nacionales y/o internacionales			

Anexo IV

Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación



Razón Social, Denominación o Nombre del
CE o EI
Logo Centro de Evaluación

Logo del ECE o OC

Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE

CANDIDATO:	
-------------------	--

Conteste las siguientes preguntas marcando con una ✓ la opción que considere adecuada al servicio recibido, conforme a la siguiente escala de evaluación:

Muy de Acuerdo De Acuerdo Parcialmente en Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 1. ¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, lo realizaron sin costo para usted? | | | | |
| 2. ¿Le proporcionaron la información suficiente y necesaria para iniciar su proceso de evaluación? | | | | |
| 3. ¿Durante el proceso de evaluación le dieron trato digno y respetuoso? | | | | |
| 4. ¿Le realizaron la evaluación sin condicionarlo a tomar un curso de capacitación? | | | | |
| 5. ¿Le presentaron y acordaron con Usted el Plan de Evaluación? | | | | |
| 6. ¿Recibió retroalimentación de los resultados de su evaluación? | | | | |

Anexo V

Cédula de Evaluación del Servicio a Usuarios en el Proceso de Evaluación - Certificación



Sistema Nacional de Competencias en la operación de la Evaluación y Certificación Cédula de Evaluación del Servicio a usuarios en el Proceso de Evaluación - Certificación

DATOS GENERALES DEL USUARIO					
Nombre y firma del usuario					
	Apellidos Paterno, Materno y Nombre (s)			Firma	
Nombre completo del lugar o persona que realizó su evaluación					
Medio por el cual contactó a la organización o persona que le realizó la evaluación	Promoción directa	Por su patrón o empleador	Trípticos, folletos o carteles	Canalizado por ECE u OC	Otro (indique cuál en las líneas de abajo)

Marque con una **X** la opción que usted considere adecuada de acuerdo a su opinión. Si alguno de los aspectos a evaluar no aplica escriba **NA** en la columna de "Bueno"

Aspecto a calificar	Bueno	Regular	Malo
Trato general del personal que le atendió	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Explicación del proceso evaluación-certificación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Claridad en el uso del lenguaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transparencia en información sobre costos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aclaración de dudas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estado de las Instalaciones en las que se evaluó	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estado del equipo con el que se evaluó	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proceso de evaluación de la competencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación general para dar seguimiento a su proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entrega del certificado (oportunidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentarios y/o sugerencias:

Gracias por su tiempo en el llenado de este formato, su opinión es valiosa para mejorar nuestro servicio. Si requiere ampliar la información escriba a contacto@conocer.gob.mx, con gusto le atenderemos.