

---

Manual del Proceso de Operación de Entidades de  
Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y  
Organismos Certificadores (OC)

C-MAPO-MU-01

Dirección de Acreditación y Certificación

Agosto 2014

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE  
OPERACIÓN Y SERVICIO A USUARIOS

---

Aprobado mediante Acuerdo COMERI/2ª SE/04/2014, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su Segunda Sesión Extraordinaria, celebrada el 4 de Septiembre de 2014”

---

## ÍNDICE

<b>Tema</b>	<b>Página</b>
1. Introducción	1
2. Propósito	1
3. Alcance	1
4. Políticas	2
5. Requisitos	11
6. Diagramas de Flujo	16
7. Descripción delos Procedimientos	30
8. Documentos de Referencia	68
9. Registros	68
10. Glosario	68
11. Anexos	73
12. Control de Cambios	74
13. Transitorios	74

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 1 de 75

## 1. Introducción

El Sistema Nacional de Competencias (SNC) es un instrumento de política pública que contribuye a la competitividad económica, al desarrollo educativo y al progreso social de todos los mexicanos; busca fundamentalmente que en el país exista un capital humano generador de valor, que dé un mayor dinamismo a la economía y ayude promoviendo el progreso en el país y el bienestar.

Dicho SNC es organizado, promovido, difundido y coordinado por CONOCER, que conjuntamente con los Comités de Gestión por Competencias y los Prestadores de Servicios, garantizan 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, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, para lo cual el 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).

## 2. Propósito

Establecer los lineamientos, criterios, mecanismos y requisitos para la operación de las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC), Sedes de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE Sede) del SNC.

## 3. Alcance

Este Manual es aplicable para:

- Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias;
- Sedes de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, y;
- Organismos Certificadores.

## 4. Políticas

### 4.1 Políticas generales:

- 4.1.1 El PS cuando requiera de modificar el orden de las actividades previstas para cualquiera de los trámites establecidos, deberá solicitarlo mediante el sistema informático del CONOCER; y cuando ello no sea posible, deberá plantearlo por escrito al área responsable de atender la actividad solicitada.
- 4.1.2 El PS deberá pagar al CONOCER las cuotas y/o tarifas establecidas por la contraprestación de sus servicios de acuerdo con lo establecido en el Manual de Regalías y Cuotas vigente y de manera previa a que dicha contraprestación de servicios se realice.
- 4.1.3 Las líneas de captura y facturas correspondientes a la contraprestación de servicios por parte del CONOCER tendrán la vigencia del año fiscal en que se

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 2 de 75

emitieron. En caso de no realizarse el pago correspondiente durante dicho término, el PS deberá solicitar a la DAC la emisión de nueva línea de captura y factura, para lo cual deberán cancelarse las emitidas en primera instancia.

- 4.1.4 Cuando sea necesaria la emisión de facturas a nombre de un tercero, autorizado por el PS, o que requiera un domicilio fiscal diferente, se deberá notificar, previamente a la solicitud a realizar y por escrito, a la Subdirección de Tesorería, con copia a la Dirección de Acreditación y Certificación, a fin de que le sea asignado el número de control correspondiente.
- 4.1.5 En el caso de que el PS requiera la cancelación de la línea de captura y/o factura emitidas deberá solicitarlo por escrito a la Subdirección de Tesorería del CONOCER, con copia a la Dirección de Acreditación y Certificación, anexando los archivos electrónicos (PDF y XML) que le fueron enviados. La cancelación de todo folio fiscal quedará sujeta a la procedencia que de la misma realice el Sistema de Administración Tributaria, SAT.
- 4.1.6 Los pagos se harán a nombre del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales y deberán realizarse por medio de un depósito bancario referenciado en las instituciones bancarias que el CONOCER indique. No aplicarán los pagos a través de SPEI y/o TEF.
- 4.1.7 Los pagos realizados al CONOCER, no serán reembolsables por ningún motivo.
- 4.1.8 El PS tiene la obligación contractual de realizar una auditoría anual, como mecanismo de evaluación del servicio y mejora de sus operaciones
- 4.1.9 Las auditorías anuales deberán ser realizadas por despachos auditores autorizados por el CONOCER.
- 4.1.10 Ningún PS del CONOCER (ECE/OC/CE/EI) podrá ser Empresa Auditora
- 4.1.11 El Sistema Informático del CONOCER será el medio a través del cual se realice el seguimiento, registro, recepción y atención de quejas de los usuarios y la aplicación de penas convencionales, en caso de incumplimiento del PS.
- 4.1.12 Las penas convencionales podrán ser aplicadas por incumplimientos detectados en procesos de auditorías, supervisiones o quejas.

## 4.2 Políticas específicas

### 4.2.1 Gestión de la acreditación, renovación y baja de Estándares de Competencia

- 4.2.1.1 La acreditación y renovación de acreditación de EC sólo es procedente para aquéllos EC inscritos en el RENECE y para los cuales el PS sea solución de certificación aprobada por el CONOCER.
- 4.2.1.2 Durante el segundo semestre del año la acreditación en un EC se podrá realizar a partir de la fecha de solicitud y hasta el 30 de junio del año siguiente.
- 4.2.1.3 El monto a pagar por la acreditación del EC será equivalente al número de días que se cuenten a partir de la solicitud de acreditación y hasta el siguiente 30 de junio, que a su vez corresponderá con la vigencia de la acreditación en el EC solicitado por el PS. Con tal fin la ST le enviará la Línea de Captura y la factura propios.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 3 de 75

- 4.2.1.4 Los OC deberán registrar en el sistema informático del CONOCER al menos un VE por cada EC que soliciten acreditar, quien deberá estar certificado en los EC vigentes sobre la Evaluación de la competencia de candidatos, VE y en el EC que se solicita acreditar.
- 4.2.1.5 El VE no debe desempeñar funciones de evaluación de la competencia en el OC y en el EC en que se encuentre registrado.
- 4.2.1.6 La acreditación en el EC quedará liberada hasta que el sistema informático del CONOCER confirme el pago de la misma; y será formalizada mediante la generación de la Cédula de Acreditación correspondiente que estará disponible en el sistema informático del CONOCER.
- 4.2.1.7 La operación del EC por parte del PS podrá realizarse una vez que se haya concluido el trámite de acreditación en el EC de interés y deberá realizarse únicamente con el IEC que estará habilitado y disponible en el sistema informático del CONOCER.
- 4.2.1.8 Cuando un PS acredita un nuevo EC tendrá la posibilidad de realizar evaluaciones cruzadas para obtener sus primeros evaluadores certificados.
- 4.2.1.9 El PS deberá renovar la acreditación de EC durante los meses de abril, mayo y junio de cada año, por medio del sistema informático del CONOCER, teniendo como plazo máximo para ello el 30 de junio del año en curso.
- 4.2.1.10 Es requisito indispensable para la renovación de la acreditación de EC que el PS este registrado en el RENEC como Solución de Certificación en el EC de interés.
- 4.2.1.11 Para que la renovación del EC resulte procedente, los OC deberán contar con el registro en el sistema informático del CONOCER de al menos un VE, quien deberá contar con certificados en: Evaluación de la competencia de candidatos, Verificación externa y la función individual que corresponde al EC que se solicita.
- 4.2.1.12 El sistema informático del CONOCER cancelará automáticamente el acceso del PS a todo EC e IEC cuya acreditación no haya sido renovada al 30 de junio del año que corresponda, lo cual incluirá CE y EI autorizados en el EC para la ECE u OC.
- 4.2.1.13 Cuando el PS pierda la acreditación en un EC por la falta de renovación en tiempo y forma de la misma, el sistema informático del CONOCER le permitirá tener acceso a los procesos de evaluación que tenga registrados y que cuenten con el Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE/EI al 30 de junio del año en curso. A partir del 1° de julio del año corriente contará con 3 meses como plazo máximo para la conclusión de dichos procesos de evaluación y la gestión de los certificados de competencia. Serán cancelados, en el sistema informático del CONOCER, todos los procesos de evaluación relacionados al EC en el que se perdió la acreditación y que al 30 de junio del año corriente no alcancen el estatus mencionado.
- 4.2.1.14 En caso de actualización de EC, el CONOCER, sustituirá al PS, así como a los CE/EI que éste tuviese autorizados en ese momento, el

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 4 de 75

correspondiente IEC por medio del sistema informático del CONOCER establecidos para ese fin.

4.2.1.15 El PS podrá solicitar la baja de EC acreditados antes de que termine su periodo de vigencia, para cualquiera de sus CE/EI autorizados, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

- Dar aviso previo a los CE/EI que tenga autorizados en el EC, y verificar que no cuenten con procesos de evaluación registrados y certificados de competencia pendientes de entrega.
- Realizar la solicitud a través del sistema informático del CONOCER.

#### **4.2.2 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI**

4.2.2.1 La autorización de la acreditación/renovación de un CE/EI deberá realizarse por medio del sistema informático del CONOCER y será procedente únicamente si se cumple con los siguientes requisitos:

- Que el PS cuente con acreditación/renovación vigente en un EC inscrito en el RENECE.
- Que el CE cuente con Evaluadores certificados en el EC de Evaluación de la competencia de candidatos, así como en el EC para el que se solicita la autorización de la acreditación. Los EI, deberán cumplir el requisito de la doble certificación.

4.2.2.2 La renovación de la autorización de la acreditación de los CE/EI deberá realizarse anualmente, durante los meses de abril, mayo y junio, teniendo una vigencia de 1° de julio del año en curso al 30 de junio del siguiente año; pudiendo realizarse en uno, varios o todos los EC de interés para el PS, siempre que se cumpla para ello con los requisitos establecidos.

4.2.2.3 Cuando el CE/EI pierda la acreditación en un EC por la falta de renovación en tiempo y forma de la misma, el sistema informático del CONOCER le permitirá tener acceso a los procesos de evaluación que tenga registrados y que cuenten con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE/EI al 30 de junio del año en curso. A partir del 1° de julio del año corriente contará con 3 meses como plazo máximo para la conclusión de dichos procesos de evaluación y la gestión de los certificados de competencia. Serán cancelados todos los procesos en el sistema informático del CONOCER relacionados al CE/EI que perdió la autorización de la acreditación en el o los EC que al 30 de junio del año corriente no alcancen el estatus mencionado.

4.2.2.4 El PS podrá solicitar la baja de un CE/EI autorizado antes de que termine el periodo de vigencia de la autorización correspondiente, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

- Realizar la solicitud a través del sistema informático del CONOCER.
- Dar aviso previo a los CE/EI en cuestión, y verificar que no cuenten con procesos de evaluación registrados y certificados de competencia pendientes de entrega.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 5 de 75

#### 4.2.3 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias

- 4.2.3.1 La preparación de los procesos de evaluación de competencias deben ser realizados con base en estándares de competencia inscritos Registro Nacional de Estándares de Competencia y acreditados ante el CONOCER por el PS.
- 4.2.3.2 El PS debe administrar la evaluación de competencias en el sistema informático del CONOCER.
- 4.2.3.3 El PS debe dar asegurar la programación de los procesos de evaluación de sus CE/EI.
- 4.2.3.4 Los encargados de administrar el proceso de evaluación deben dar trato digno y respetuoso a los usuarios del SNC.
- 4.2.3.5 El proceso de evaluación puede aplicarse de manera simultánea a más de un candidato, **únicamente** cuando la ECE/OC así lo haya determinado, habiendo para tal fin registrado por escrito ante CONOCER la metodología para la implementación de dichas evaluaciones simultáneas, indicando con suficiencia la manera en que se preservarán los principios de validez y confiabilidad de la evaluación de competencia y en estricto apego de las indicaciones establecidas en el Instrumento de Evaluación (IE); haciendo patente su consentimiento para que dichos procesos sean motivo de revisión en los procesos Auditoría anual y/o Supervisión.
- 4.2.3.6 Cuando IEC establezca evaluación de reactivos en situaciones simuladas y no se establezcan los Ejercicios Prácticos a aplicar, la ECE/OC deberá documentar las condiciones y características en que dicha simulación deberá realizarse por todos los evaluadores adscritos a la ECE/OC del proceso simulado haciendo patente su consentimiento para que dichos procesos sean motivo de revisión en los procesos Auditoría anual y/o Supervisión.

#### 4.2.4 Gestión del proceso de Emisión de Certificados

- 4.2.4.1 EL PS, debe dictaminar la procedencia o no procedencia de los procesos de evaluación mediante el Grupo de Dictamen y la muestra determinada por el sistema informático del CONOCER.
- 4.2.4.2 El PS solicitara la emisión de certificados de competencia por medio del sistema informático del CONOCER.
- 4.2.4.3 La fotografía del certificado deberá ser nítida, reciente y a color, cumpliendo con todas las especificaciones establecidas en el apartado de “Requisitos” del presente Manual.
- 4.2.4.4 Será motivo de CANCELACIÓN del certificado de competencia que la fotografía enviada para el mismo se encuentre “pixelada” y/o borrosa y/o manchada y/o con más de una persona y/o con fondo de paisaje o en el que se identifiquen más personas.
- 4.2.4.5 El CONOCER podrá emitir certificados de competencia para ciudadanos extranjeros que no cuenten con la CURP, en cuyo caso utilizará la clave de su forma migratoria FM3, pasaporte o de alguna identificación oficial expedida por su país de origen.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 6 de 75

**Nota:** En caso de extranjero el no contar con identificación no deberá ser impedimento para realizar procesos de evaluación con fines de certificación de competencias.

- 4.2.4.6 La reposición de certificados de competencia tendrá el costo establecido en el Manual de Regalías y Cuotas del CONOCER vigente y deberá ser pagado por el PS.
- 4.2.4.7 En el caso que la reposición de certificados de competencia sea por causa imputable al CONOCER, ni el PS ni el Usuario pagarán por la contraprestación de este servicio.
- 4.2.4.8 El CONOCER procederá a la entrega de certificados de competencia solicitados por el PS una vez que la ST haya confirmado el pago de los mismos (mediante los mecanismos establecidos) a la DAC y/o a la SC.
- 4.2.4.9 El CONOCER sólo podrá emitir certificados de competencia que tengan como sustento un proceso de evaluación dictaminado durante el periodo de vigencia de la acreditación del PS, así como del CE/EI, en el EC correspondiente.
- 4.2.4.10 En el caso de robo o extravío de certificados de competencia el PS deberá levantar una denuncia de hechos ante la autoridad competente en la que se haga constar las circunstancias del caso, misma que deberá hacer llegar al CONOCER conjuntamente con la solicitud de cancelación de los certificados robados o extraviados.
- 4.2.4.11 Para la entrega de una Reposición de certificado de competencia será necesario que el PS entregue al CONOCER el certificado de competencia original, misma que se procederá a cancelar. En el caso de que por causa de fuerza mayor no se pueda entregar el certificado original, el solicitante deberá documentar ante CONOCER la razón de tal situación.

#### **4.2.5 Gestión de la modificación de información administrativa**

- 4.2.5.1 El PS será el responsable de mantener actualizada la información administrativa, así como la de los CE/EI en el sistema informático del CONOCER.
- 4.2.5.2 Las modificaciones de información administrativa podrán realizarse por parte del PS en cualquier momento, por medio del sistema informático del CONOCER.
- 4.2.5.3 La actualización del representante legal, RFC y/o domicilio fiscal y cambio de logotipos del PS deberá realizarse por medio del sistema informático del CONOCER, se someterán a la revisión y autorización tanto de la DAC y en su caso la DAJ.

#### **4.2.6 Gestión de la renovación de acreditación de PS**

- 4.2.6.1 El PS tiene la obligación contractual de realizar una auditoría anual, como mecanismo de evaluación del servicio y mejora de sus operaciones.
- 4.2.6.2 El PS debe realizar anualmente el trámite de renovación de la acreditación como PS, teniendo como plazo máximo para concluirlo el día y mes de firma del contrato de acreditación.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 7 de 75

- 4.2.6.3 La procedencia de la renovación de la acreditación del PS quedará sujeta a la autorización, considerando para ello el resultado de la Auditoría Anual y/o la atención de quejas de usuarios del SNC y, en su caso, la presentación de la fianza renovada.
- 4.2.6.4 La renovación de la acreditación como PS se tramitará sin costo.
- 4.2.6.5 Cuando el PS no concluya en tiempo y forma la renovación de su acreditación, quedará sujeto a la suspensión automática de su acceso al sistema informático del CONOCER, conjuntamente con los CE y EI que tenga autorizados; pudiendo únicamente operar los procesos de evaluación que al día y mes de firma del contrato de acreditación como PS haya tenido registrados en el sistema informático del CONOCER y que cuenten con Plan de Evaluación acordado y firmado entre el Candidato y el Evaluador de CE o EI, teniendo tres meses a partir de dicha fecha como plazo máximo para su conclusión y gestión de certificados de competencia. Será cancelado todo proceso de evaluación que no se encuentre en el estatus mencionado a la fecha indicada o que no se concluya en el plazo para ello establecido.
- 4.2.6.6 El PS deberá renovar la fianza anualmente, antes del vencimiento indicado en la misma; debiendo enviar a revisión del CONOCER la póliza correspondiente, antes del vencimiento de la fianza vigente.
- 4.2.6.7 La póliza de fianza que envíe el PS deberá cumplir con lo establecido en su contrato de acreditación, quedando sujeta a revisión y autorización tanto de la DAC como de la DAJ. En caso de detectarse errores y/o no cumplimientos en la póliza de fianza, el PS deberá gestionar ante la Afianzadora correspondiente su adecuación hasta que ésta quede a satisfacción del CONOCER.
- 4.2.6.8 Una vez que la póliza de fianza sea autorizada por CONOCER, el PS deberá entregar al CONOCER la póliza original.
- 4.2.6.9 En caso de que la renovación de fianza no se realice en los tiempos previstos para ello, la ECE/OC perderá su acreditación como PS, procediéndose a la rescisión de su contrato sin responsabilidad alguna para el CONOCER y sin necesidad de declaración judicial en términos de lo establecido en su Contrato de Acreditación.

#### **4.2.7 Gestión de la auditoría anual**

- 4.2.7.1 El PS deberá seleccionar a la empresa auditora del Padrón de Empresas Auditoras del CONOCER.
- 4.2.7.2 El PS podrá solicitar la exención de auditoría anual, considerando el periodo desde la fecha de su acreditación inicial y hasta 11 meses posteriores a esta fecha, toda vez que no existen los elementos necesarios para practicar la auditoría.  
**Nota:** Una vez autorizada la exención debe presentar un plan de trabajo anual, con la finalidad de que la DESUR le apoye con el acompañamiento para cumplirlo.
- 4.2.7.3 El PS podrá solicitar la exención de auditoría anual, bajo el supuesto de no haber operado desde la fecha del corte de su última auditoría y hasta

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 8 de 75

11 meses posteriores a esta fecha, toda vez que no existen los elementos necesarios para practicar la auditoría.

**Nota:** En el caso de los PS con una exención de auditoría por no haber tenido procesos de certificación concluidos, la DESUR deberá realizar un proceso de seguimiento y supervisión permanente para apoyarle en la operación satisfactoria de la entidad.

- 4.2.7.4 El PS podrá exentar en más de una ocasión la realización de la auditoría, siempre y cuando continúe bajo el supuesto de “no operación” desde su acreditación inicial, por causas debidamente justificadas.
- 4.2.7.5 Cuando se identifique la necesidad de supervisión, como resultado de la auditoría, la DESUR deberá notificar al PS, vía oficio dirigido a su representante legal.
- 4.2.7.6 El PS recibirá por parte de la DESUR, a través del Sistema Informático del CONOCER, recordatorios para realizar su auditoría anual establecida en su contrato de acreditación, desde 5 meses de anticipación y hasta un mes antes de la fecha de vencimiento para cumplir con esta obligación.
- 4.2.7.7 El PS deberá procurar realizar la auditoría anual con al menos un mes de anticipación al vencimiento de la fecha de renovación de su contrato de acreditación vigente.
- 4.2.7.8 La auditoría de los PS deben ser realizadas en el domicilio que los PS tengan registrado el Sistema Informático del CONOCER y/o en el domicilio en donde realizan sus operaciones la ECE/OC/CE/EI.
- 4.2.7.9 En caso de presentarse alguna contingencia por la cual la auditoría programada tenga que posponerse o suspenderse de manera temporal, de acuerdo al tipo de evento que la haya originado, se deberá notificar al CONOCER de manera inmediata.
- 4.2.7.10 El Reporte de Auditoría, será llenado por la empresa auditora en el Sistema Informático del CONOCER, contemplando la auditoría tanto para la ECE/OC, como para cada CE/EI.
- 4.2.7.11 Las(os) auditoras(es) designados deben dar retroalimentación verbal y documental, al PS, respecto al resultado como consecuencia de haber realizado la auditoría correspondiente, lo cual quedará documentado en el Reporte de Auditoría.
- 4.2.7.12 Las(os) auditoras(es) designados deberán:
  - a) Solicitar la información y sus respectivas evidencias de acuerdo con los documentos de una muestra a revisar que determine el Sistema Informático del CONOCER.
  - b) Comparar y verificar la información obtenida durante la auditoría contra los criterios de auditoría (Anexo I) establecidos en el procedimiento de auditoría.
  - c) Transcribir en los formatos respectivos de manera clara y precisa las observaciones, áreas de oportunidad, cumplimiento o incumplimientos detectados en la auditoría.
  - d) Actuar con objetividad y profesionalismo.
  - e) No discutir nunca aspectos de la auditoría con el PS, fuera de las sesiones específicas, ni después de la visita.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 9 de 75

- f) Respetar el manejo confidencial de los reportes y de los documentos internos de los PS
  - g) Actuar con ética e imparcialidad, no aceptar regalos, favores o servicios del PSI.
  - h) Centrar su atención en la identificación de problemas significativos y con base en el programa establecido para ello.
  - i) Las observaciones, áreas de oportunidad, cumplimientos e incumplimientos detectados durante la auditoría con base en los criterios establecidos deben ser documentados en el Reporte de auditoría
- 4.2.7.13 El personal de la DESUR dará seguimiento a las observaciones, áreas de oportunidad e incumplimientos en los que haya incurrido el PS hasta su solución.
- 4.2.7.14 El personal de la DESUR podrá brindar asistencia técnica a solicitud del PS para favorecer la solución de los incumplimientos, en apego a las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias y demás disposiciones que de ellas deriven.
- 4.2.7.15 El PS deberá proporcionar a través del Sistema Informático del CONOCER la información que evidencie la atención de los incumplimientos detectados durante la auditoría.
- 4.2.7.16 El PS deberá atender los incumplimientos detectados, como consecuencia de la auditoría realizada, en los plazos fijados por el CONOCER los cuales iniciarán al día siguiente en que se le notifique las observaciones, áreas de oportunidad e incumplimientos detectados en las auditorías realizadas.
- 4.2.7.17 En caso de que el PS no atienda en el tiempo establecido las observaciones, áreas de oportunidad e incumplimientos, el CONOCER, aplicará las Penas Convencionales correspondientes de acuerdo a lo establecido en los Contratos de Acreditación de ECE y OC.

#### **4.2.8 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC**

- 4.2.8.1 Las quejas podrán ingresarse por el buzón del PS, el portal Web del CONOCER o Sistema Informático del CONOCER, documentarse y contener los datos personales y de contacto del usuario o persona que la presente, así como las evidencias que la sustenten.
- 4.2.8.2 Toda queja debe manejarse manejará de manera confidencial y con base en la normatividad y metodología establecidas.
- 4.2.8.3 El PS deberá brindar un trato amable y diligente a toda persona u organización que presente una queja ante el CONOCER, y proporcionar la orientación y asesoría correspondientes en igualdad de condiciones a todos aquellos que lo soliciten.
- 4.2.8.4 Toda queja que se deberá considerar como atendida (cerrada), sólo hasta que tenga una resolución total y definitiva, debidamente documentada.
- 4.2.8.5 Toda indagación o solicitud de evidencias documentales para la atención y seguimiento de quejas por parte de CONOCER, deberán estar

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 10 de 75

relacionadas única y exclusivamente con la queja interpuesta por el Usuario.

- 4.2.8.6 En el caso de que una queja se refiera a un presunto incumplimiento grave por parte del PS, en los términos de su contrato de acreditación y de la normatividad aplicable, la DESUR podrá decidir la realización de una Supervisión.
- 4.2.8.7 El seguimiento a una queja por parte del personal de la DESUR incluirá, el mantener informado al usuario sobre el avance en la atención de su queja.
- 4.2.8.8 El seguimiento a una queja por parte del personal de la DESUR incluirá, el mantener informado al usuario sobre el avance en la atención de su queja.
- 4.2.8.9 El hecho de que la queja del usuario haya sido atendida por el PS no impide al CONOCER la posibilidad de corroborar, directamente con el usuario, la respuesta emitida por parte de la ECE u OC en cuestión.
- 4.2.8.10 Toda queja que el CONOCER identifique como no atendida por parte del PS, se remitirá a lo establecido en el apartado de Penas Convencionales, según corresponda a PS Público o Privado.

#### **4.2.9 Supervisión al PS**

- 4.2.9.1 La DESUR con base en los artículos 79 y 81 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, podrá realizar visitas de supervisión a los prestadores de servicios por las situaciones que a continuación se mencionan:
  - Seguimiento de auditoría.
  - Exención de auditoría.
  - Necesidad identificada por la DESUR.
  - Solicitud del prestador de servicios.
  - Queja.
- 4.2.9.2 La supervisión será realizada únicamente por personal del CONOCER.
- 4.2.9.3 Las oportunidades de mejora identificada serán compartidas con el PS para su atención.

#### **4.2.10 Gestión del alta/baja de Sedes de ECE**

- 4.2.10.1 Sólo resultará procedente la operación por “Sedes” para las ECE, toda vez que por sus características son instituciones que cuentan con lo necesario para llevar a cabo toda la cadena de valor del SNC: capacitación-evaluación-certificación.
- 4.2.10.2 Para ser Sede de una ECE será indispensable cumplir cualquiera de las siguientes características: ser jurídicamente parte de la misma institución (ECE) que lo solicita, tener un objeto social idéntico o similar a la ECE, tener una interrelación estrecha o que pertenezcan a un mismo sistema.
- 4.2.10.3 La baja de la Sede de ECE se procesará a solicitud de la ECE que solicitó su alta y será procedente siempre que la Sede no tenga procesos de evaluación-certificación en curso.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 11 de 75

## 5. Requisitos

### 5.1 Gestión de la acreditación, renovación y baja de Estándares de Competencia

- Realizar Solicitud de acreditación/renovación de EC(es) vía el sistema informático del CONOCER.
- Pago por concepto de acreditación/renovación del EC(es) solicitados.
- En el caso del OC:
  - Registrar al menos un VE por EC, quien deberá contar con dos certificaciones:
    - En el EC de Evaluación de la competencia de candidatos.
    - En el EC de Verificación externa.
    - En el EC que se solicita acreditar/renovar.
- En caso de Baja de EC
  - Realizar Solicitud de baja de EC vía sistema informático del CONOCER.
  - No contar con procesos de evaluación/certificación en competencias en curso en el EC que se solicita la baja.

### 5.2 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI

- Realizar Solicitud de autorización de la acreditación/renovación de CE/EI vía el sistema informático del CONOCER.
- Registrar al menos un Evaluador por CE y por EC, quien deberá contar con dos certificaciones:
  - En el EC de Evaluación de la competencia de candidatos;
  - En el EC que se solicita autorizar acreditación.
- En el caso de los EI, deberán registrar las mismas certificaciones indicadas para los Evaluadores de CE.
- En caso de Baja de Autorización de CE/ Evaluador de CE/ EI:
  - Realizar Solicitud de baja de CE/Evaluador de CE/EI vía sistema informático del CONOCER.
  - No contar con procesos de evaluación/certificación de competencias en curso que involucren el CE/Evaluador de CE/EI del que se solicita la Baja.

### 5.3 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias

- Diagnóstico del o los EC acreditados.
- Registro del candidato en el sistema informático del CONOCER.
- Plan de Evaluación del o los EC acreditados.
- IEC del o los EC acreditados.
- Reporte de comprobación de la evidencia histórica
- Ejercicios prácticos

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 12 de 75

#### 5.4 Gestión del proceso de Emisión de Certificados

- Programa Grupo de Dictamen
  - Dictamen de lote de procesos de evaluación.
  - Realizar Solicitud de emisión/reposición de certificados vía el sistema informático del CONOCER.
  - Pago por concepto de emisión/reposición de certificados.
- Y en caso de que el Usuario autorice la publicación de sus datos personales en el RENAP:
- Ficha de registro de datos personales, impresa y signada en original, de acuerdo con el formato establecido por CONOCER para tal fin.
  - Copia de identificación oficial con foto y firma del Usuario (preferentemente: IFE, Cédula Profesional, Pasaporte, Cartilla del Servicio Militar –en el caso de hombres-. Sólo en caso de que no se cuente con ninguna de éstas, y por excepción se aceptarán Credenciales de Trabajo, Constancias de Residencia u otra al alcance del Usuario siempre que muestre su foto y firma. En el caso de Extranjeros, se solicitará preferentemente: FM3, Pasaporte, Documento de Identidad de su país de origen, y por excepción, cualquier otra al alcance del Usuario siempre que muestre su foto y firma.
  - Para el caso de Usuarios menores de edad, podrán entregar la credencial de estudiante o de trabajo, así como deberán anexar la identificación oficial de los padres o tutores legales que otorguen la autorización en la Ficha de Registro.
- La fotografía deberá ser reciente y contar con las siguientes características:
    - Peso del archivo: Hasta 300 kilobits.
    - Dimensión de la foto: 2.5 cm de ancho por 3 cm de largo (tamaño infantil).
    - Formato electrónico: jpg o bmp o png.
    - A color (no sepia).
    - Resolución: Nítida con los rasgos del Usuario claramente perfilados (que la persona sea identificable sin esfuerzo) y deberá visualizarse proporcionalmente.
    - Posición de la persona: El Usuario deberá aparecer “de frente”, de los hombros para arriba, debiendo aparecer la cabeza completa y deberá apreciarse claramente.
    - Fondo: liso y claro, sin texturas ni paisajes (no deben aparecer imágenes de oficinas, escuelas, casas, etc.).
  - En caso de reposición de certificados:
    - Enviar el Certificado de competencia original (o cancelado). En caso que no se puede entregar el certificado de competencia original, documento signado bajo protesta de decir verdad en el que se indique la razón por la que no se puede entregar.
    - Si aplica, fotografía digital nombrada con la CURP del Usuario y que cuente con las características establecidas.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 13 de 75

### 5.5 Gestión de la modificación de información administrativa

- Realizar solicitud vía el sistema informático del CONOCER.
- En los siguientes casos, adicionalmente se deberá cumplir con los siguientes aspectos:
  - Cambio de representante legal:
    - Archivo PDF del instrumento legal que faculta al nuevo representante legal como tal y para la realización de actos de administración, así como para la firma de los mismos.
    - Archivo PDF de la identificación oficial del nuevo representante legal.
  - Modificación de domicilio fiscal:
    - Archivo PDF del comprobante de modificación de RFC/domicilio fiscal tramitado ante el SAT.
  - Cambio de Logotipo para impresión de Certificados
    - Archivo del logotipo (formato bmp) con resolución mínima de 300ppp, imagen a color y tamaño de 2.69 de ancho por 1.47 de alto (especificaciones del área del certificado en la que se insertará el logotipo; se sugiere considerarlo para que éste no se distorsione).
    - Registro de Marca/Logo/Diseño presentado de acuerdo con el estatus que presente y puede ser:
      - Con registro ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) (registro).
      - Marca/Logotipo/Diseño en proceso de registro (solicitud de registro).
      - Sin registro de marca ante IMPI. Declaración bajo protesta de decir verdad de que es legítimo titular de su nombre, marca y/o diseño, el cual ha usado desde la fecha dd/mm/aaaa con firma autógrafa.

### 5.6 Gestión de la renovación de acreditación de PS

- Auditoría anual realizada
- Realizar Solicitud de renovación de la acreditación como PS vía sistema informático del CONOCER y durante los cuarenta y cinco días previos al cumplimiento del aniversario de acreditación correspondiente (fecha de firma del contrato de acreditación como PS).
- Realizar la Auditoría anual correspondiente previo a la solicitud de renovación y al cumplimiento del aniversario de acreditación correspondiente (fecha de firma del contrato de acreditación como PS).
- En caso de que el PS en su contrato establezca la póliza de esta debe cumplir con las siguientes características:
  - Razón Social del PS.
  - Monto correcto de acuerdo a su nivel de operación del año inmediato anterior o, en su caso, 2,000 DSMGVDF según lo especifique su contrato de acreditación como PS.
  - Domicilio fiscal del PS.
  - Fecha del contrato celebrado con el CONOCER.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 14 de 75

- Denominación del CONOCER (beneficiario).
- Finalidad: "Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato de Acreditación".
- Objeto: "Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por (nombre de la ECE y/o OC) ante el Consejo Nacional de Normalización y..., mediante el Contrato de Acreditación suscrito con fecha.....".... "La acreditación para fungir como ECE/OC (según corresponda), así como la acreditación de EC, CE y EI".
- Vigencia: 12 meses a partir de la expedición de la fianza.
- Tipo de Prestador de Servicios: ECE u OC.
- Incisos de la cláusula 8.4 del contrato de acreditación según aplique por el tipo de contrato (En el caso que se trate de un OC acreditado antes del 2007, se pueden omitir este punto).
- "Constancia suscrita por el Representante Legal y Contador General del Prestador de Servicios" en el año inmediato anterior, que incluye los conceptos de acreditación de CE y EI, Acreditación de EC para CE y EI, así como la emisión de certificados de competencia. El comprobante puede venir en el formato que más acomode al PS, inclusive en Oficio de declaración de ingresos obtenidos, bajo protesta de decir verdad.

#### **5.7 Gestión de la auditoría anual**

- Cotización de la auditoría que el PS deberá requerir a las empresas.
- Selección de la empresa auditora que desea contratar.
- En caso de ser susceptible de exentar la auditoría anual de acuerdo a las políticas correspondientes, se deberá solicitar por escrito la exención de auditoría, explicando las razones por las cuales no ha generado procesos de certificación y qué tipo de apoyos requiere por parte del CONOCER para operar.

#### **5.8 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC**

- Solicitud de Queja del Usuario del Sistema Nacional de Competencias, deberá presentarse por escrito, ya sea entregado físicamente o por medio electrónico y contener la siguiente información:
- El nombre completo, teléfono y correo electrónico del usuario que presenta la queja.
- Copia de identificación oficial.
- El usuario deberá dirigir la queja, considerando la siguiente información:
  - Datos de la ECE/OC/CE/EI.
  - Nombre, y en su caso, el Estándar de Competencia con referencia a la problemática que se presenta.
  - Narración de los hechos, acompañándose de los elementos de prueba que la sustenten (en fotocopia o escaneados que se consideren necesarios).

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 15 de 75

### 5.9 Supervisión al PS

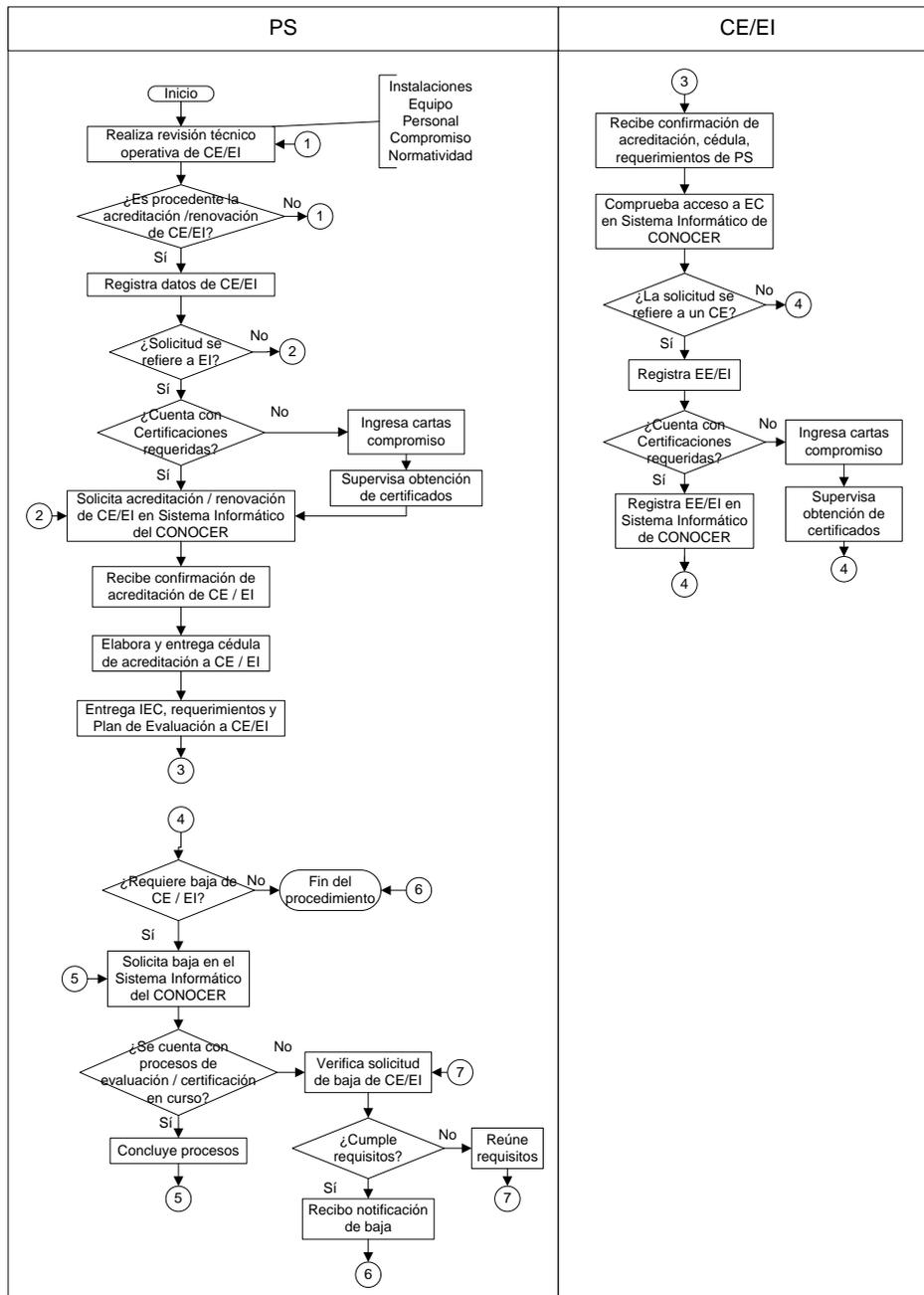
- Oficio de solicitud de auditoría por parte del PS justificando la razón de la solicitud.

### 5.10 Gestión del alta/baja de Sedes de ECE

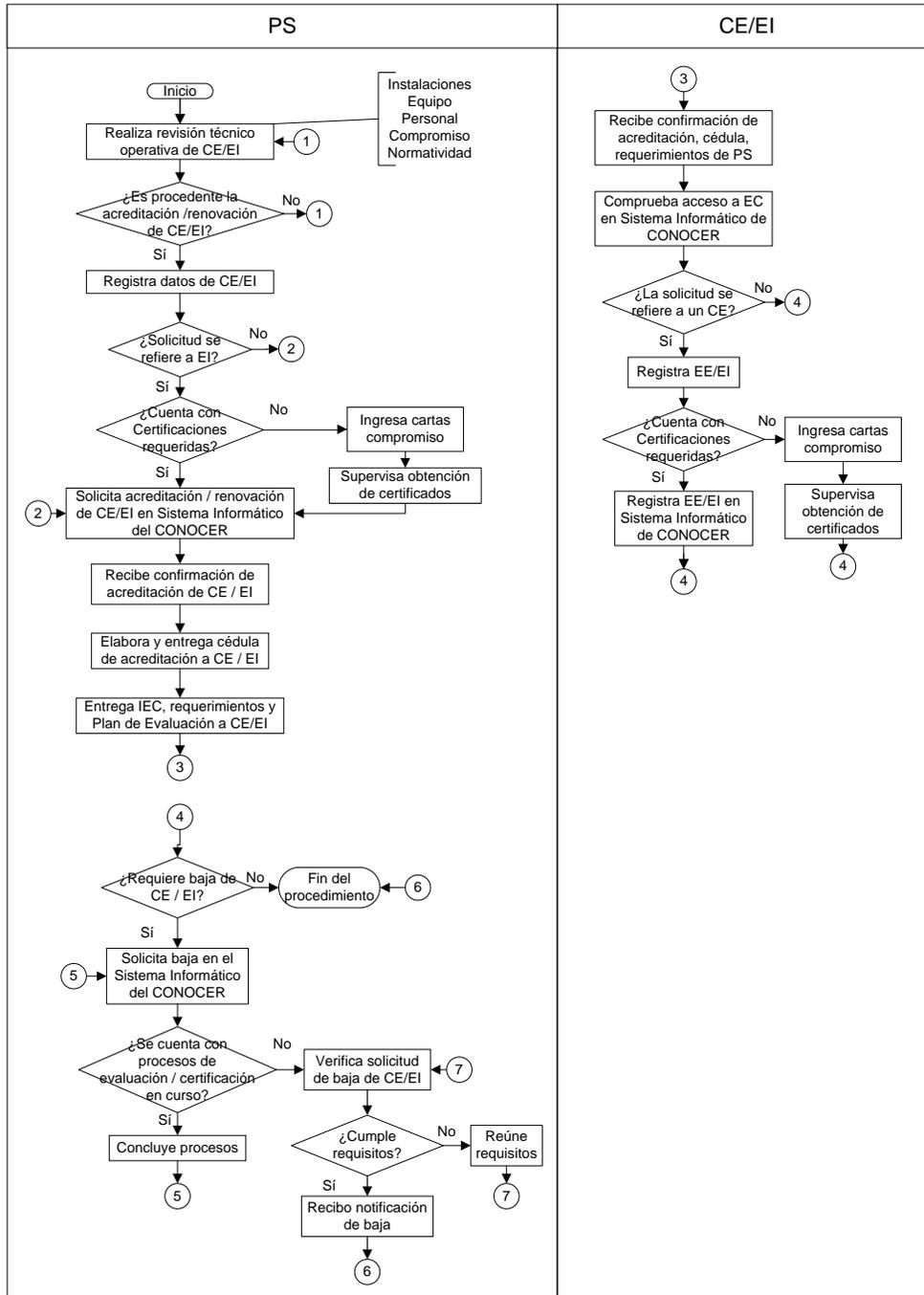
- Alta:
  - Realizar la solicitud por medio del sistema informático del CONOCER.
  - Documento Jurídico que demuestra que la Sede a dar de alta es parte de la misma institución acreditada como ECE ante el CONOCER.
- Baja:
  - Realizar la solicitud por medio del sistema informático del CONOCER.
  - Que la Sede no cuente con procesos de evaluación y/o certificación en turno.

## 6. Diagramas de Flujo

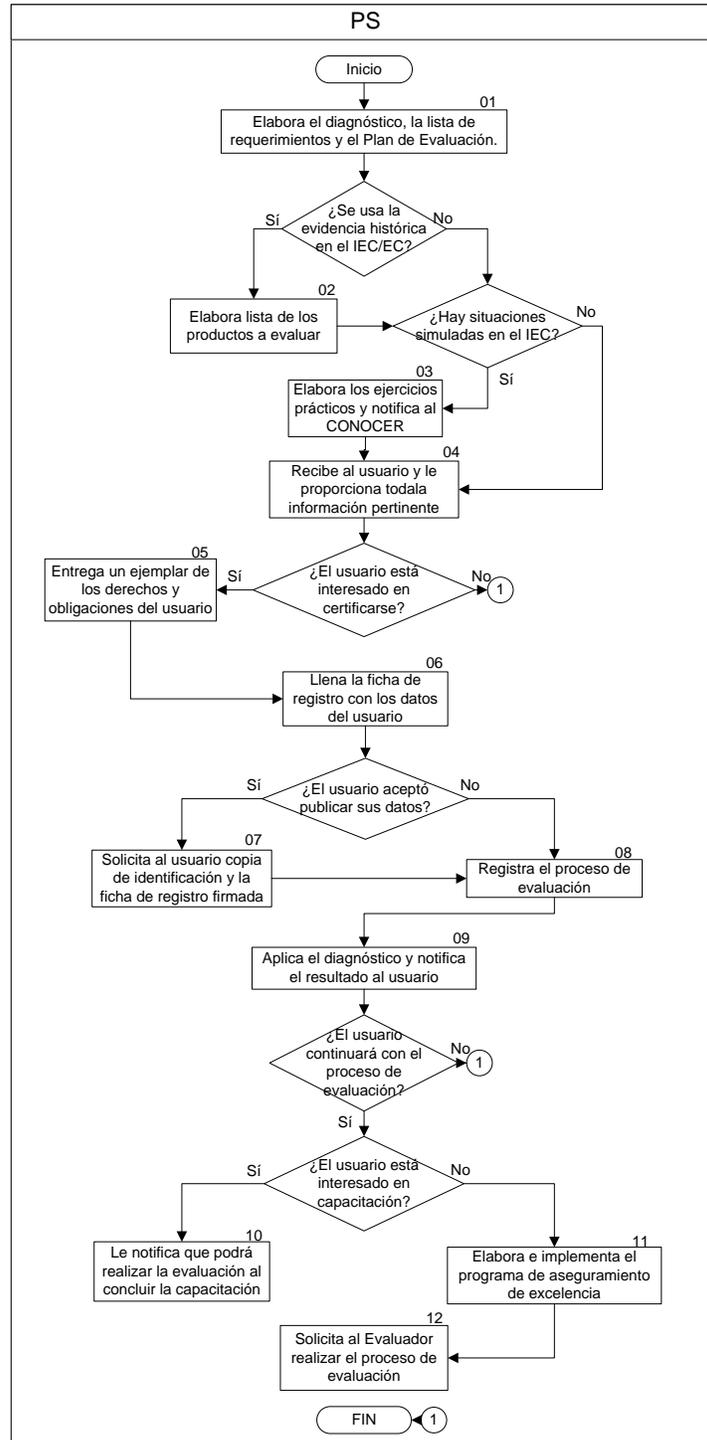
### 6.1 Gestión de la acreditación, renovación y baja de Estándares de Competencia



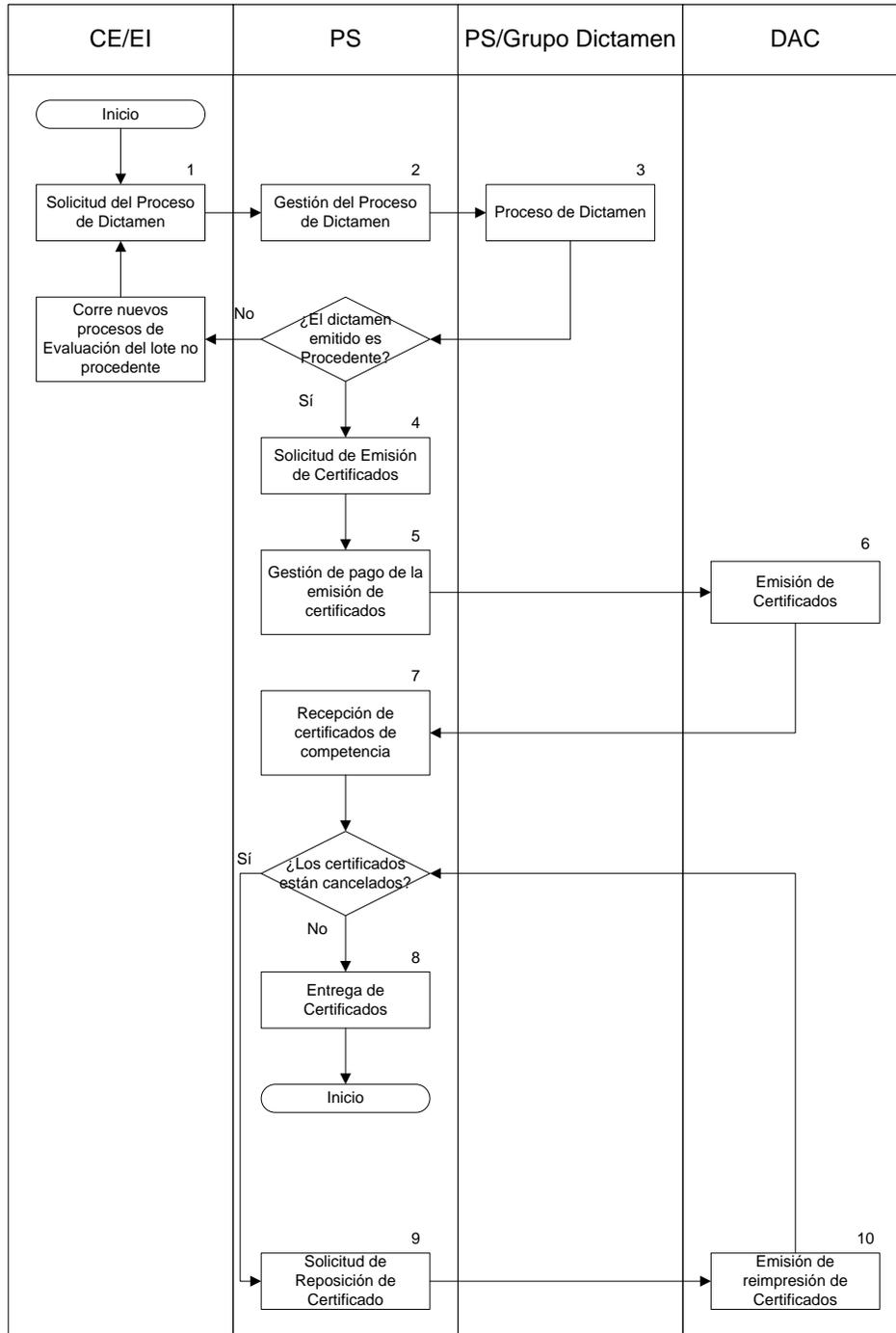
## 6.2 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI



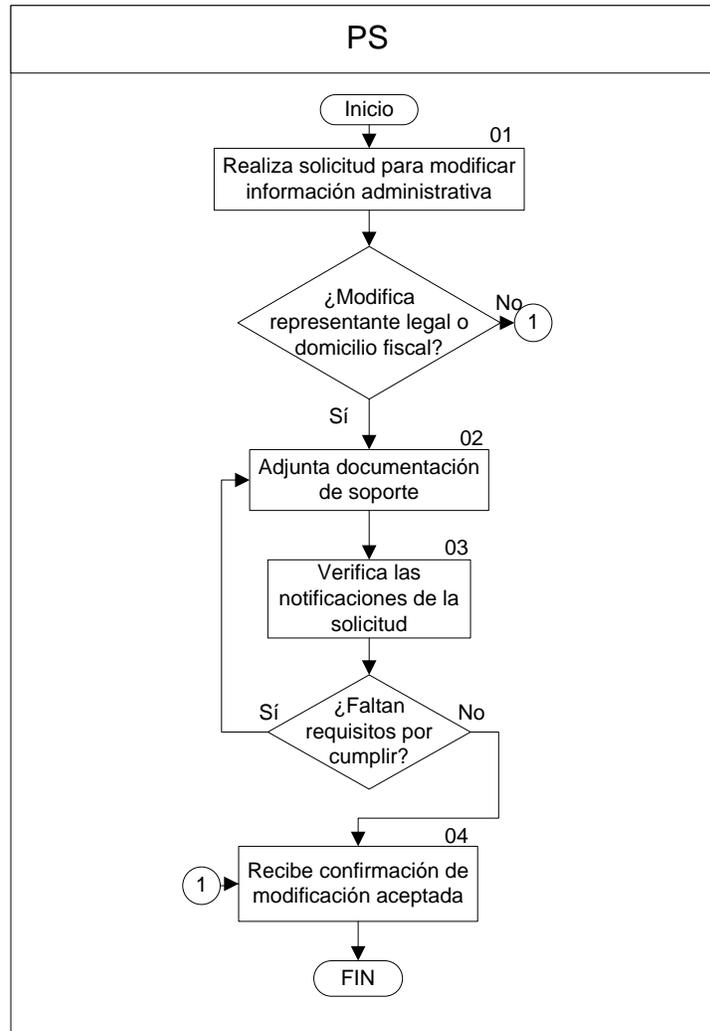
### 6.3 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias



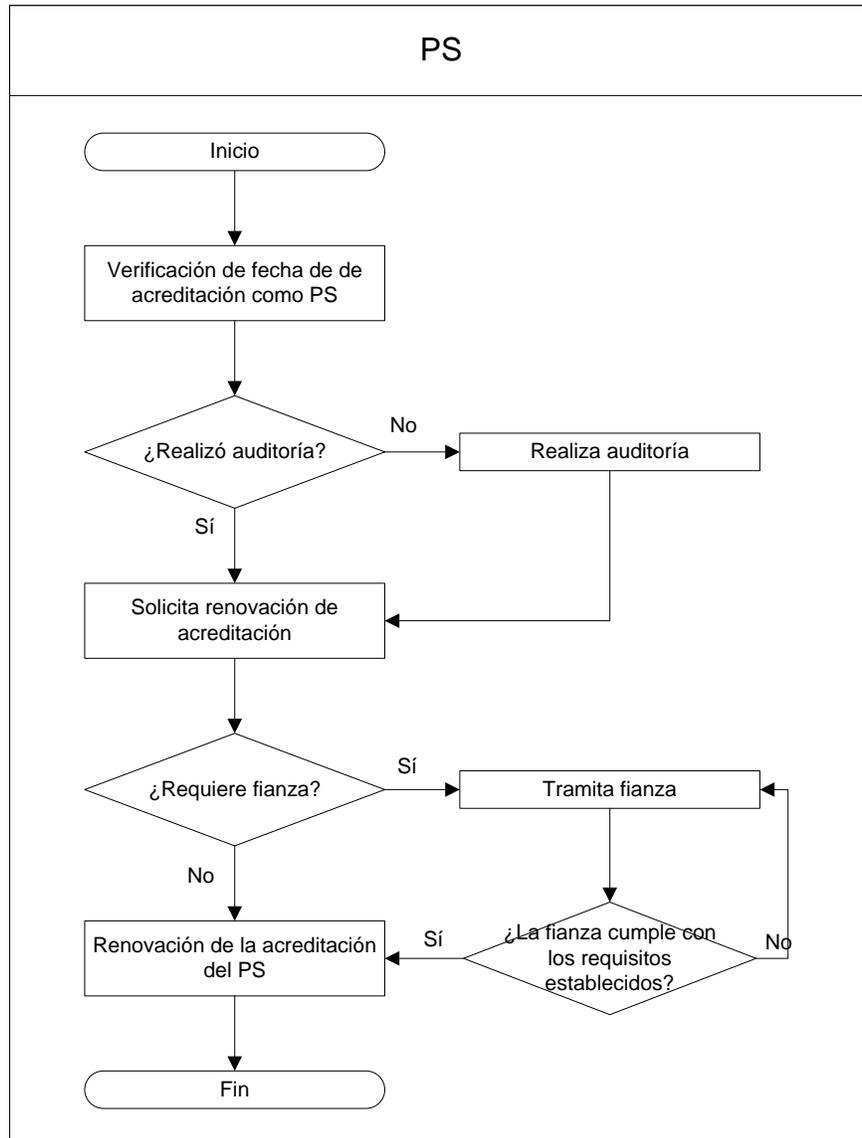
### 6.4 Gestión del proceso de Emisión de Certificados



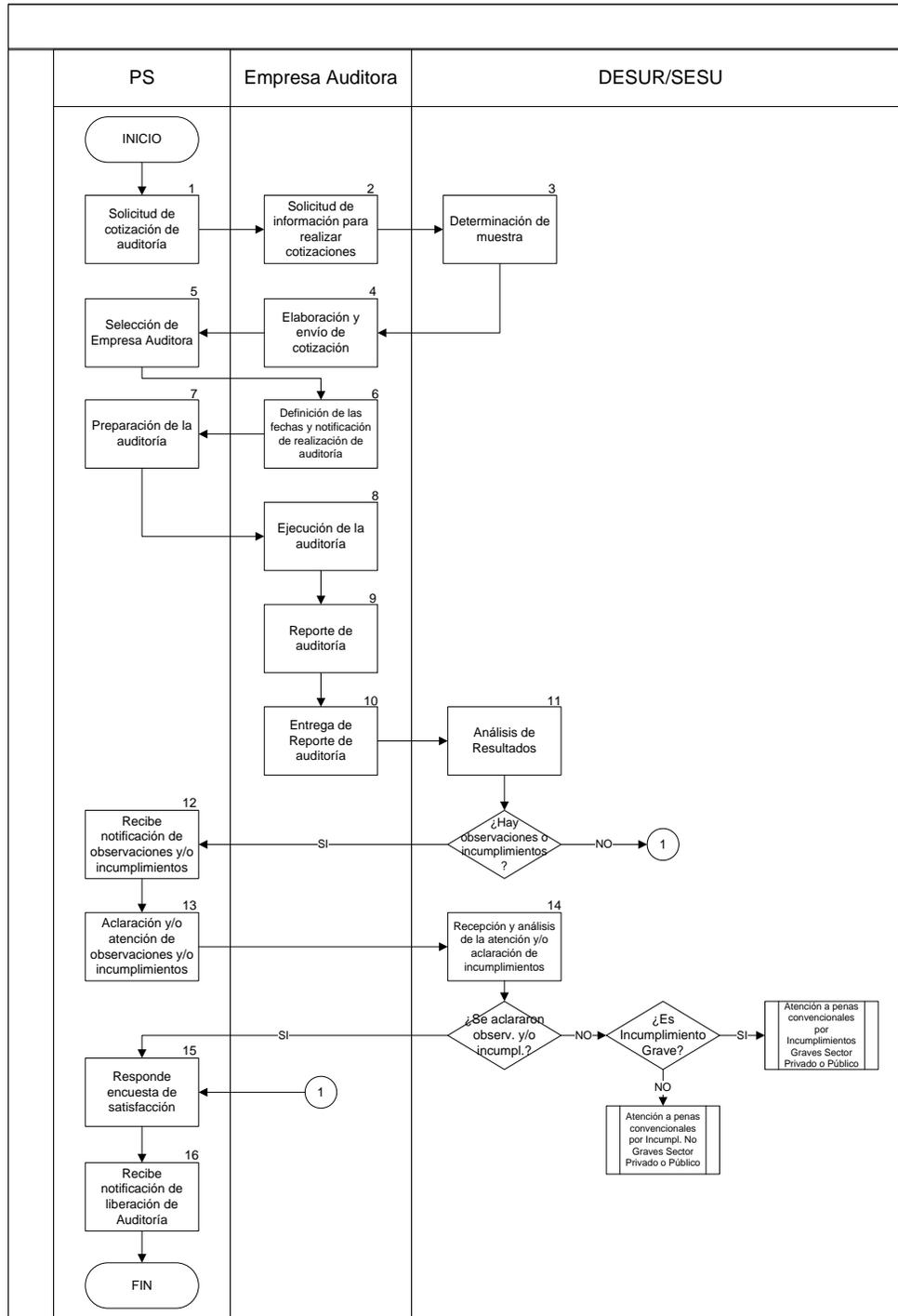
## 6.5 Gestión de la modificación de información administrativa



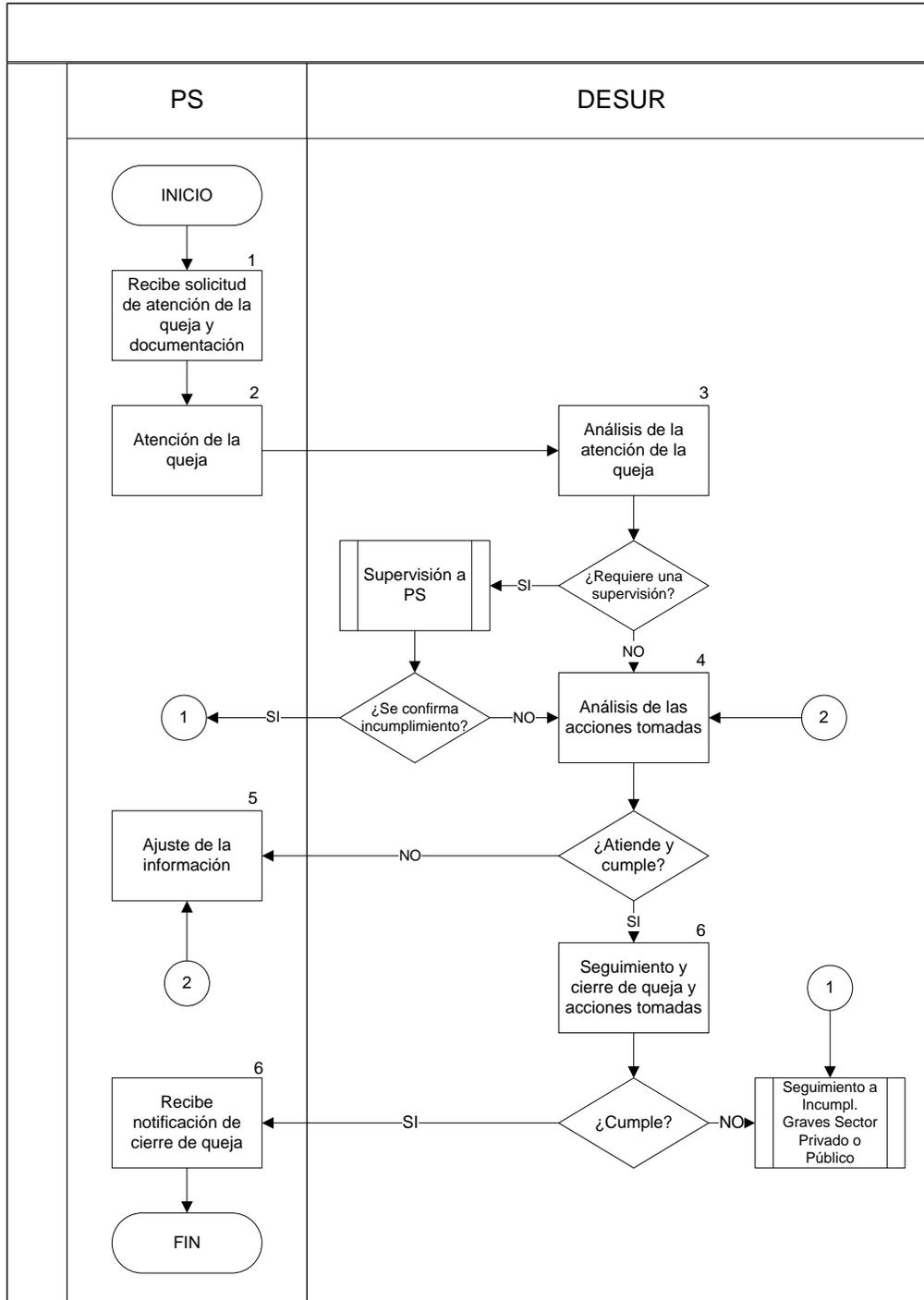
## 6.6 Gestión de la renovación de acreditación de PS



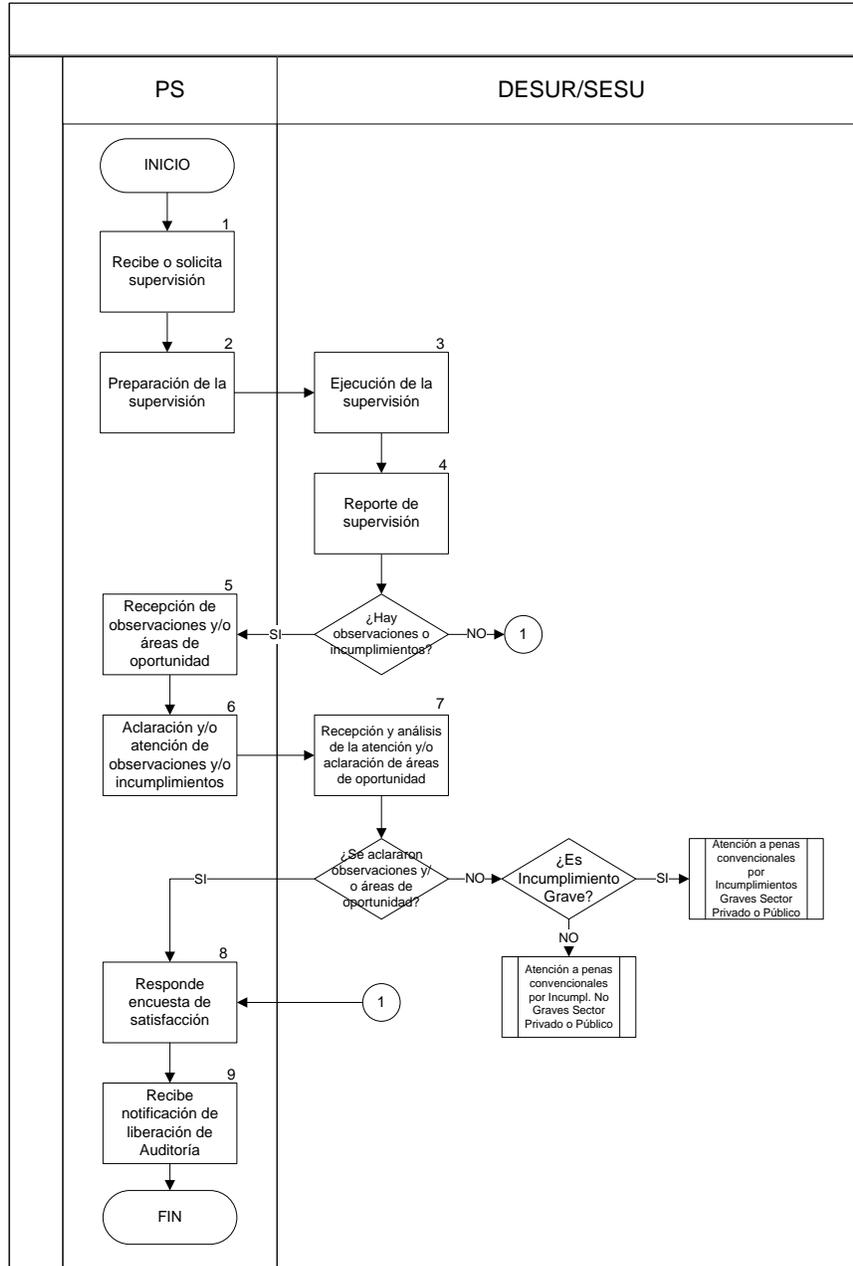
### 6.7 Gestión de la auditoría anual



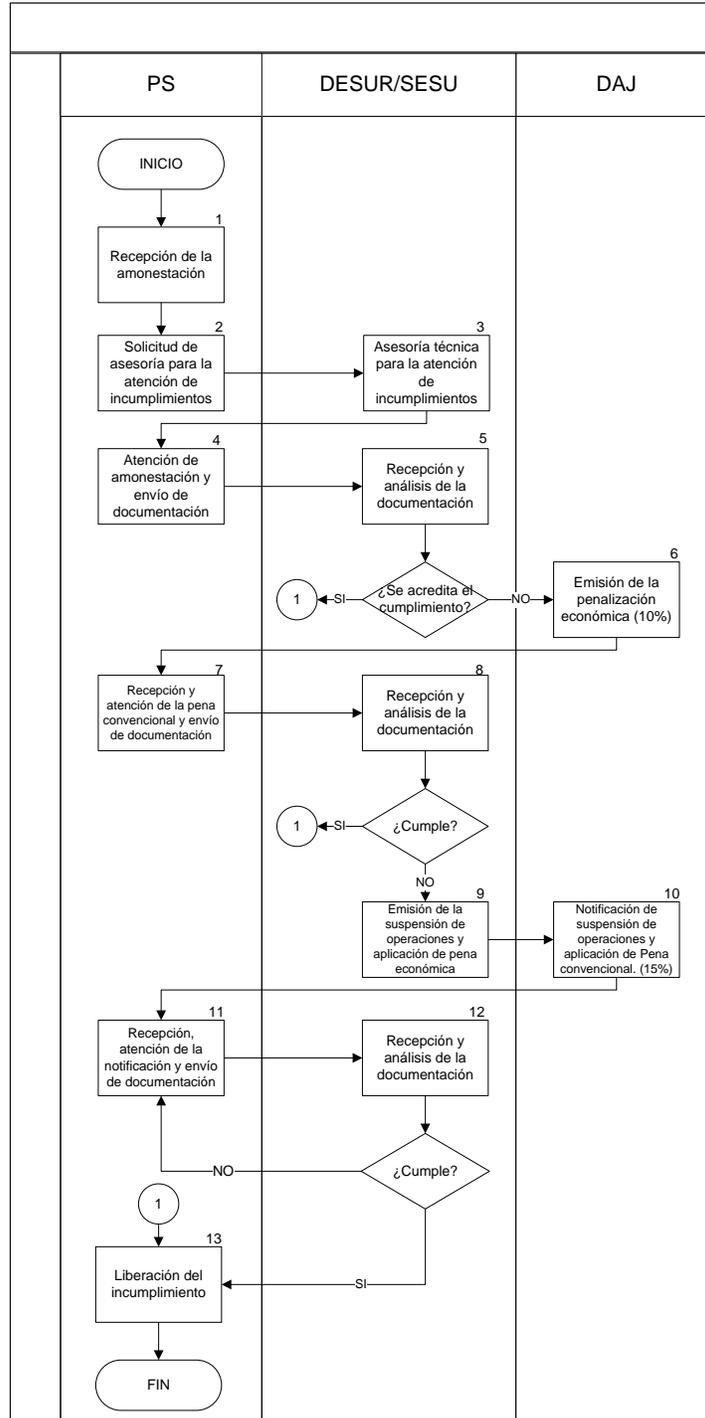
### 6.8 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC



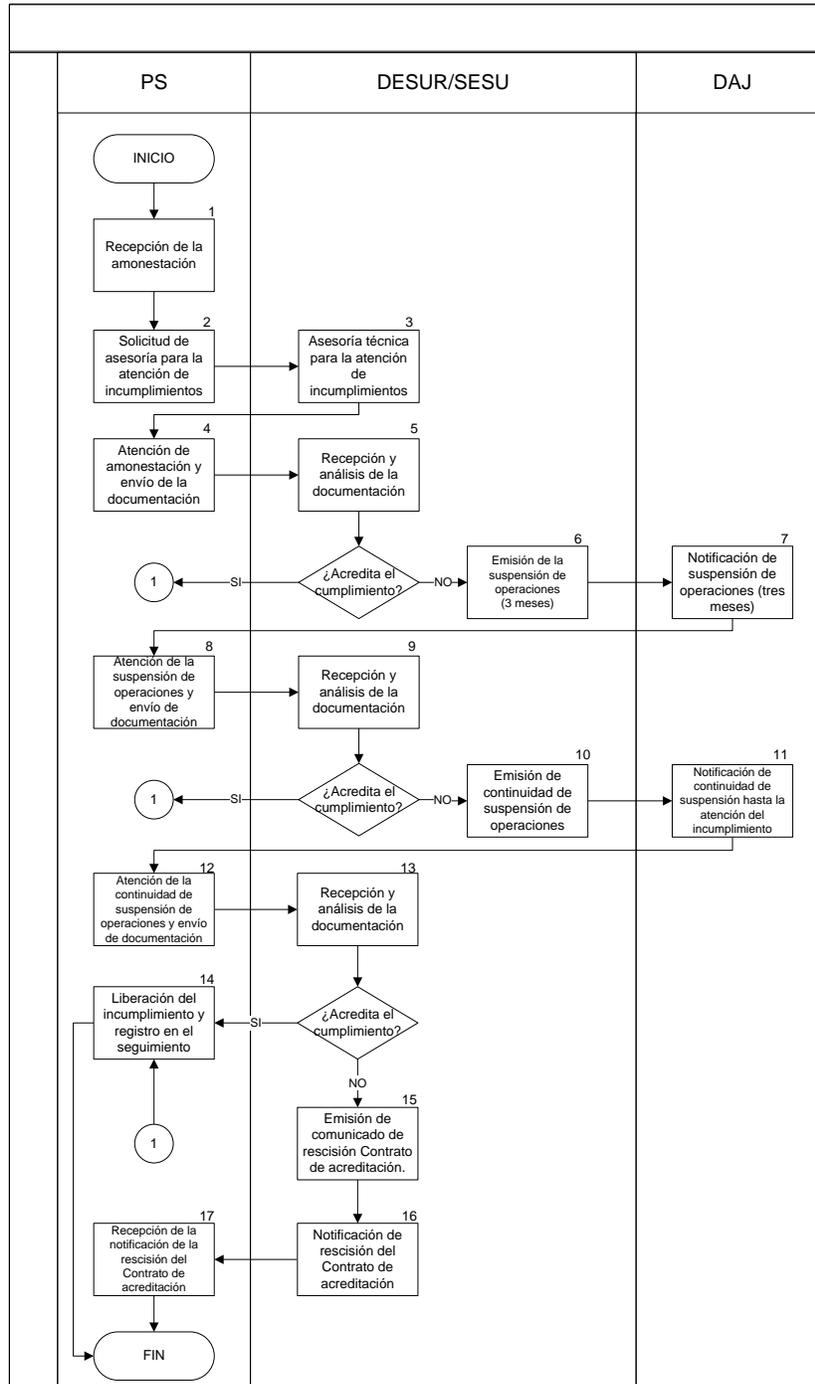
### 6.9 Supervisión al PS



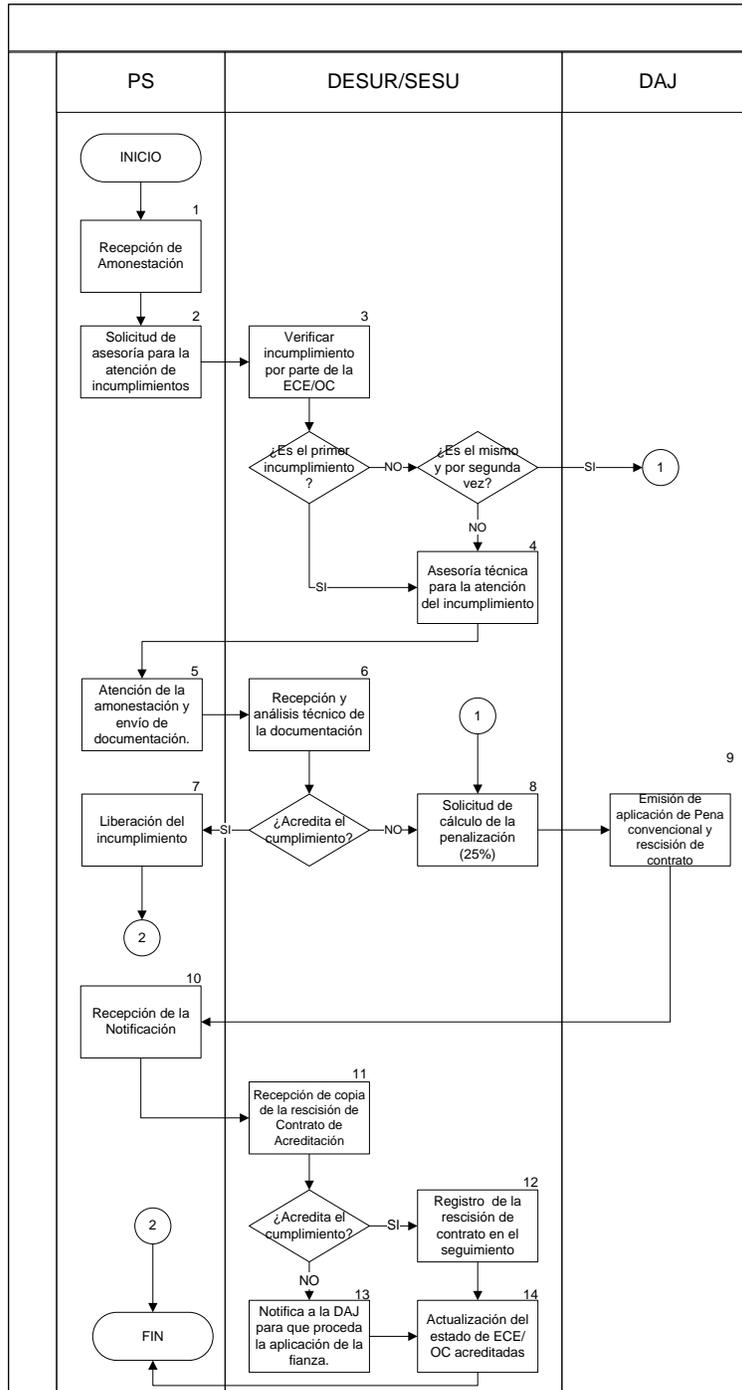
### 6.10 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Privado



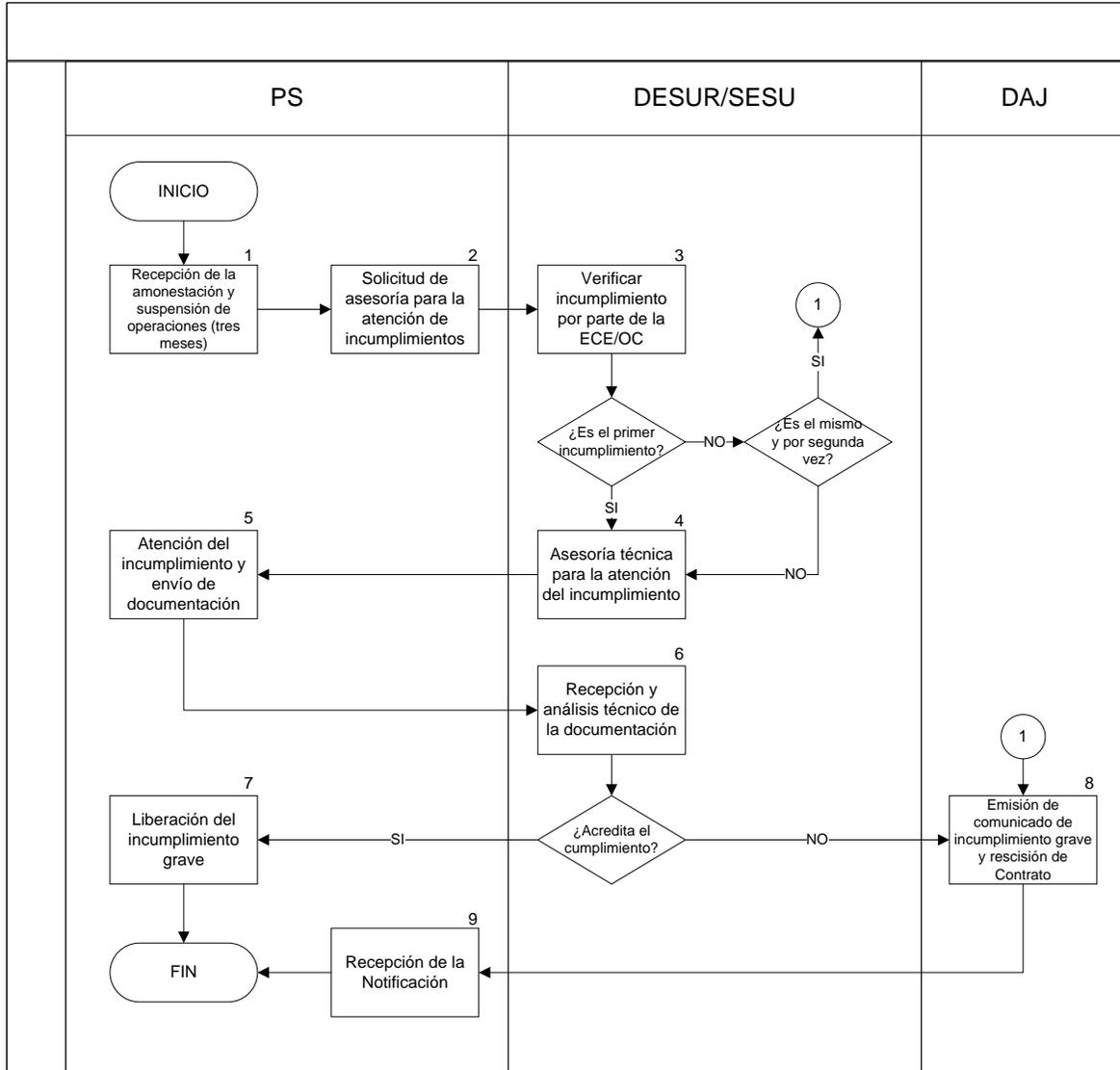
### 6.11 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Público



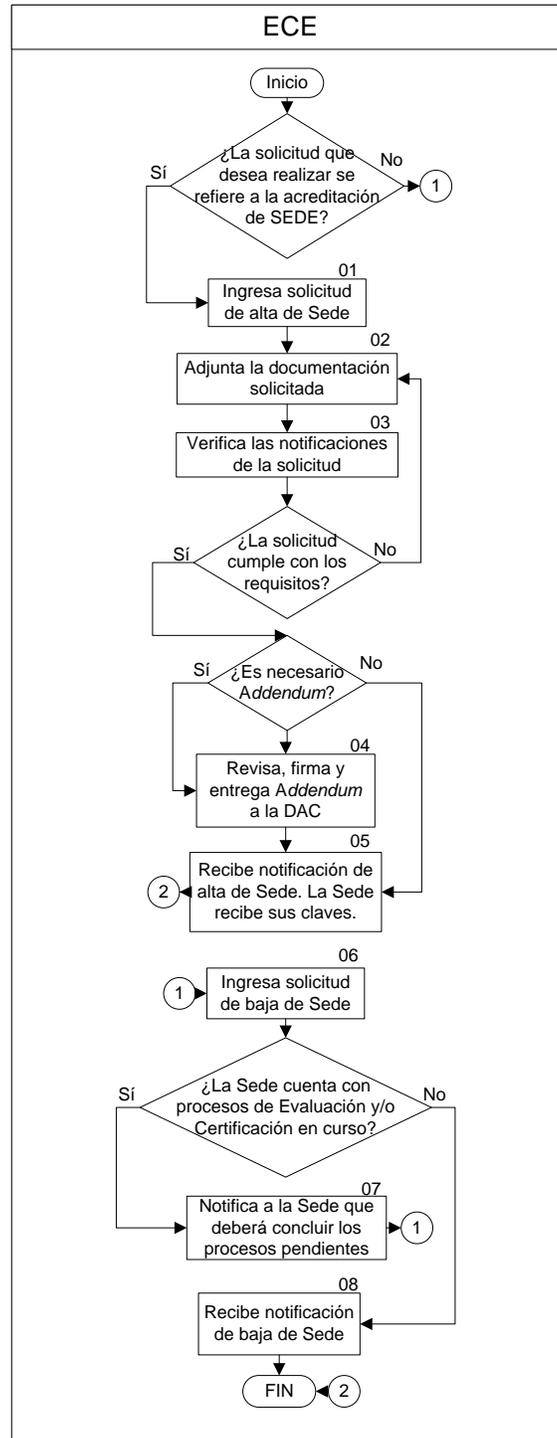
### 6.12 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Privado



### 6.13 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público



### 6.14 Gestión del alta/baja de Sedes de ECE



	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 30 de 75

## 7. Descripción de los Procedimientos

### 7.1 Gestión de la acreditación, renovación y baja de Estándares de Competencia

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de la acreditación/ renovación del EC	1.1 Solicitud de la acreditación/renovación de EC. ¿Requiere la acreditación/renovación de un EC? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente actividad. <b>No:</b> Continúa en la etapa 4. 1.2 Selecciona un EC del cual sea solución de certificación en el sistema informático del CONOCER. ¿Se trata de u OC? <b>Sí:</b> Registra Verificador Externo certificado. <b>No:</b> Continúa en la siguiente etapa. <b>Nota:</b> En caso de que el EC interés no aparece en el listado de solicitudes, se debe solicitar su uso al CONOCER.	PS
2. Gestión de pago de la acreditación /renovación de EC	2.1 Recibe aviso la línea de captura y la factura electrónica por acreditación/renovación de EC en un plazo no mayor a 48 horas. 2.2 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el aviso enviado.	PS
3. Acreditación/ renovación del EC	3.1 Verifica la acreditación/renovación del o los EC solicitados después de 48 horas hábiles de realizar el pago. <b>Nota:</b> Los tiempos de respuesta son aproximados pues dependen del momento de ingreso de la solicitud, el tipo de proceso de factura, el tipo de pago y el banco en el que se realice el mismo. 3.2 Descarga del sistema informático del CONOCER la cédula de acreditación y el IEC. 3.3 Exhibe cédula en lugar visible para usuarios de la ECE/OC.	PS
4. Verifica el uso de los EC.	4.1 Verifica el uso de los EC acreditados. ¿Requiere baja de EC? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Fin del procedimiento.	PS

Etapa	Actividad	Responsable
5. Solicitud de baja de EC	<p>5.1 Realiza la solicitud de baja del EC acreditado en el sistema informático del CONOCER. ¿Se tienen procesos de Evaluación y/o Certificación en curso en el EC que se solicitó dar de baja? <b>Sí:</b> Concluye procesos de evaluación/certificación en el EC que se solicita dar de baja y regresa a la actividad 4.1. <b>No:</b> Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>5.2 Verifica notificaciones de la solicitud de baja. ¿Cumple los requisitos de solicitud de baja? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Reúne los requisitos y regresa a la actividad 4.1.</p>	PS
6. Baja del EC	6.1 Recibe notificación de que la solicitud fue procedente. Fin del procedimiento.	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 32 de 75

## 7.2 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI

Etapa	Actividad	Responsable
1. Acreditación/ renovación de CE/EI	1.1 Verifica la solicitud de acreditación/renovación de CE/EI. 1.2 Realiza revisión técnico/operativa de la solicitud de acreditación/renovación de CE/EI <b>Nota:</b> La revisión debe incluir: instalaciones y equipo conforme al EC, personal experto en EC, compromiso de procesos de evaluación con fines de certificación y del cumplimiento normativo. 1.3 Documenta la revisión de la solicitud de acreditación/renovación de CE/EI. ¿Es procedente la acreditación/renovación de CE/EI? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Regresa a la actividad 1.1.	PS
2. Solicitud de autorización de la acreditación / renovación de CE/EI	2.1 Registra los datos solicitados del CE/EI en el sistema informático del CONOCER. ¿Es un EI? <b>Sí:</b> ¿Cuenta con certificación en EC de Evaluación y EC productivo? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente actividad. <b>No:</b> Continúa en la etapa 5. <b>No:</b> Continúa en la siguiente actividad.	PS
	2.2 Realiza solicitud de autorización de acreditación/renovación de CE/EI en el sistema informático del CONOCER.	
	2.3 Recibe confirmación de la autorización de acreditación/renovación de CE/EI. 2.4 Elabora la cédula de acreditación del CE/EI de acuerdo con el formato establecido en el Anexo II. 2.5 Entrega el diagnóstico elaborado, un ejemplar del IEC completo y vigente, la lista de requerimientos para la evaluación y si es el caso los ejercicios prácticos y el plan de evaluación por cada EC.	CE/EI

<b>Etapa</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
3. Acreditación/ renovación de CE/EI	3.1 Recibe confirmación de la autorización de acreditación/renovación como CE/EI. 3.2 Recibe cédula de acreditación e IEC y complementos. 3.3 Comprueba el acceso al sistema informático del CONOCER. 3.4 Verifica los EC en los que está acreditado ¿Es un CE? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Continúa en la etapa 6.	CE/EI
4. Registro de EE en el CE	4.1 Registra los datos solicitados del EE en el sistema informático del CONOCER- ¿Cuenta con certificación en EC de Evaluación y EC productivo? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente actividad. <b>No:</b> Continúa en la siguiente etapa. 4.2 Realiza solicitud para agregar EE en el sistema informático del CONOCER. 4.3 Informa al PS de los EE registrados y continúa en la etapa 6.	CE
5. Registro de EE/EI por Certificar	5.1 Registra al EE/EI en sistema informático del CONOCER. 5.2 Ingresa carta compromiso para obtener el certificado faltante en un plazo de 45 días hábiles o registra procesos cruzados. 5.3 Verifica se realice el proceso de evaluación para cumplir con los certificados.	PS
6. Verifica solicitud de baja de CE/EI	6.1 Revisa si hay solicitudes de baja de CE/EI. ¿Requiere baja de CE/EI? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Fin del procedimiento.	PS
7. Solicitud de baja de CE/EE/EI	7.1 Realiza la solicitud de baja del CE/EE/EI acreditado en el sistema informático del CONOCER. ¿Se tienen procesos de evaluación y/o certificación en curso del CE/EE/EI que se solicitó dar de baja?	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 34 de 75

Etapa	Actividad	Responsable
	<b>Sí:</b> Concluye procesos de evaluación/certificación en el EC que se solicita dar de baja y regresa a la actividad 7.1. <b>No:</b> Continúa en la siguiente actividad. 7.2 Verifica notificaciones de la solicitud de baja. ¿Se cumplen los requisitos para baja de CE/EI? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Reúne los requisitos y regresa a la actividad 7.1.	
8. Baja del CE/EE/EI	8.1 Recibe notificación de que la solicitud fue procedente. Fin del procedimiento	PS

### 7.3 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias

Etapa	Actividad	Responsable
1. Preparación de la Evaluación de Competencias y Verificación Interna	<p>1.1 Elabora el diagnóstico de acuerdo con los desempeños, productos y/o conocimientos, identificados en el EC y el IEC. <b>Nota:</b> Para elaborar el diagnóstico puede utilizar el Anexo III “guía para elaborar diagnóstico”.</p> <p>1.2 Elabora lista de los requerimientos identificados para llevar a cabo el proceso de evaluación.</p> <p>1.3 Elabora Plan de Evaluación de acuerdo a lo establecido en el Anexo IV.</p> <p>1.4 Revisa la posibilidad de uso de evidencia histórica en el EC e IEC. ¿Se puede considerar alguna evidencia histórica? <b>Sí:</b> Elabora lista de los productos identificados para poderse evaluar con evidencia histórica y continúa en la siguiente actividad. <b>No:</b> Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>1.5 Revisa en el IEC los aspectos que puedan ser evaluados mediante procesos simulados apegados a la realidad. ¿Hay situaciones simuladas? <b>Sí:</b> Elabora los ejercicios prácticos, notifica al CONOCER y continúa en la siguiente actividad. <b>No:</b> Continúa en la siguiente actividad.</p>	PS
2. Atención a Usuarios	<p>2.1 Recibe al usuario de manera cordial y amable proporcionando información del SNC y la función de su interés. ¿El usuario está interesado en certificarse? <b>Sí:</b> Entrega un ejemplar de los derechos y obligaciones del usuario y continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Fin del procedimiento.</p>	PS/ECE Sede/CE/EE/ EI

<b>Etapa</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
3. Registro del usuario	<p>3.1 Registra al usuario apoyándose en la ficha de registro Anexo V del sistema informático del CONOCER. ¿El usuario autorizo la publicación de sus datos? <b>Sí:</b> Solicita al usuario copia de una identificación con fotografía y firma y la ficha de registro con la firma autógrafa del usuario. Continúa en la siguiente actividad. <b>No:</b> Continúa en la siguiente actividad. <b>Nota:</b> Inserta fotografía digitalizada en la ficha de registro de acuerdo a las especificaciones del Anexo VI.</p> <p>3.2 Registra el proceso de Evaluación asignando el CE/EI/EE y el EC de interés del usuario.</p>	PS/ECE Sede/CE/EE/ EI
4. Aplicación de Diagnóstico	<p>4.1 Aplica el diagnóstico del EC solicitado al usuario.</p> <p>4.2 Informa al usuario el resultado del diagnóstico. ¿El usuario continuará con el proceso de evaluación? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>4.3 Explica al usuario, las necesidades de capacitación. ¿El usuario está interesado en un proceso de capacitación? <b>Sí:</b> Le informa que al concluir la capacitación regrese al proceso de evaluación, continúa en la actividad 4.1. <b>No:</b> Continúa en la siguiente etapa.</p>	PS/ECE Sede/CE/EE/ EI

<b>Etapa</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
5. Administra procesos de Evaluación	<p>5.1 Elabora el programa de aseguramiento de la excelencia conforme a lo establecido en el procedimiento determinado por el PS ECE y la verificación Externa para el OC.</p> <p>5.2 Solicita al Evaluador, realizar el proceso de evaluación de competencia conforme a lo establecido en el Manual de Evaluación y Verificación Interna.</p> <p>5.3 Implementa el programa de aseguramiento de la excelencia conforme a lo establecido en el procedimiento determinado por el PS ECE y la verificación Externa el OC.</p> <p>5.4 Da seguimiento a los procesos de evaluación y el aseguramiento de la excelencia en la operación y el servicio a usuarios. Fin del procedimiento</p>	<p>PS/ECE Sede/CE/EE/ EI</p>

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 38 de 75

#### 7.4 Gestión del proceso de Emisión de Certificados

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Solicitud del Proceso de Dictamen	1.1 Crea lote de dictamen de los procesos de evaluación desarrollados por EC en el sistema informático del CONOCER 1.2 Envía al PS lote de dictamen desde el sistema informático del CONOCER. <b>Nota:</b> Si es el caso envía los portafolios de evidencias correspondientes al lote de dictamen conforme a los lineamientos establecidos por el PS. 1.3 Envía al PS las fichas de registro e identificación oficial con foto y firma de los usuarios competentes y que aceptaron publicar sus datos. 1.4 Envía correo electrónico al PS de la solicitud de dictamen realizada.	CE/EI
2. Gestión del Proceso de Dictamen	2.1 Verifica en el sistema informático del CONOCER la solicitud de dictamen por EC y CE/EI. 2.2 Verifica la recepción de fichas de registro e identificación oficial y si es el caso los portafolios de evidencias enviados por el CE/EI, tanto de los competentes como de los todavía no competentes. 2.3 Crea lote de dictamen por EC en el sistema informático del CONOCER. 2.4 Selecciona el lote a dictaminar en el sistema informático del CONOCER, para obtener la muestra de Portafolios de Evidencias a revisar durante la operación del Grupo de Dictamen. 2.5 Elabora el Anexo VII "Programa para Grupo de Dictamen" incluyendo folio, objetivo y alcance; día, hora y lugar establecido; la muestra determinada; los integrantes del grupo de dictamen y el orden del día.	PS

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>2.6 Convoca, vía correo electrónico, a los dos expertos en la función, al representante del CGC y del CONOCER para la operación del Grupo de Dictamen por EC, con tres días hábiles de anticipación, incluyendo el programa para grupo de dictamen. <b>Nota:</b> El grupo de dictamen debe ser impar y con un mínimo de 3 participantes con derecho a voz y voto, de los cuales 2 deben ser expertos en la función a dictaminar y 1 es el representante de la ECE/OC; los invitados tienen derecho a voz y no están obligados a participar en el Grupo de Dictamen, por lo tanto si no existe confirmación de asistencia, se continúa con el dictamen.</p> <p>2.7 <b>Nota:</b> La invitación al CONOCER se dirige a quien corresponda al correo electrónico: <a href="mailto:grupo.dictamen@conocer.gob.mx">grupo.dictamen@conocer.gob.mx</a>.</p>	
3. Proceso de Dictamen	<p>3.1 Realiza la apertura al Grupo de Dictamen.</p> <p>3.2 Presenta la orden del día, las reglas de operación y la muestra de portafolios de evidencias a dictaminar.</p> <p>3.3 Determinan el role del Presidente, para el Grupo de Dictamen. <b>Nota:</b> El secretario debe ser el representante del PS.</p> <p>3.4 Verifica el contenido de los portafolios de evidencias.</p> <p>3.5 Solicita el Presidente los comentarios de los participantes, si es el caso, de los invitados, por cada proceso de evaluación de la muestra.</p> <p>3.6 Solicita el Presidente el resultado de la revisión de cada uno de los portafolios de evidencia de la muestra.</p> <p>3.7 Determinan el resultado de cada uno de los portafolios de evidencia de la muestra revisados</p>	<p>PS</p> <p>Grupo de Dictamen</p>

Etapas	Actividad	Responsable
	<p><b>Nota:</b> A juicios iguales resultado de procedente; a juicios diferentes resultado no procedente.</p> <p>3.8 Dictamina el Secretario en el sistema informático del CONOCER, el resultado final de cada uno de los portafolios de evidencias, mostrando al Grupo de Dictamen el resultado.</p> <p>3.9 Elabora el Secretario el Anexo VIII "Dictamen", considerando el fallo emitido, si es el caso las recomendaciones y observaciones determinadas.</p> <p>3.10 Firman el Dictamen elaborado.</p> <p>3.11 Cierra el Presidente el Grupo de Dictamen haciendo la entrega del Dictamen al PS.</p>	
	<p>3.12 Reciba los portafolios de evidencia y su respectivo Dictamen.</p> <p>3.13 Revisa el resultado del grupo de dictamen y los fallos emitidos para solicitud. ¿El dictamen emitido es Procedente? <b>Sí:</b> Entrega al CE/EI el dictamen realizado y continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Elabore solicitud de acciones correctivas y estrategia para los nuevos procesos de evaluación del lote no procedente, especificando tiempos de respuesta y el seguimiento a la implementación, continúa en la siguiente etapa.</p>	PS

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
4. Solicitud de Emisión de Certificados	4.1 Integra la solicitud de certificados de competencia, en el sistema informático del CONOCER. 4.2 Verifica contar con las fichas de registro de los usuarios quienes autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP. 4.3 Envía la solicitud de emisión de certificados al CONOCER por medio del sistema informático del CONOCER. 4.4 Envía por mensajería al CONOCER las fichas de registro de los usuarios quienes autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP.	PS
5. Gestión de pago de la emisión de certificados	5.1 Recibe aviso la línea de captura y la factura electrónica por emisión de certificados en un plazo no mayor a 48 horas. 5.2 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el aviso enviado.	PS
6. Emisión de Certificados	6.1 Recibe la Solicitud de Emisión de Certificados de Competencia por medio del sistema informático del CONOCER. 6.2 Recibe la confirmación del pago de certificados solicitados. 6.3 Recibe por parte del PS las fichas de registro de los usuarios que autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP, correspondientes a los certificados solicitados y pagados. 6.4 Verifica que la solicitud de certificados a enviar corresponda con la que se recibió la confirmación del pago. 6.5 Envía al PS los certificados. <b>Nota:</b> En caso necesario, la entrega de los certificados podrá realizarse en las instalaciones del CONOCER.	DAC

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
7. Recepción de certificados de competencia	<p>7.1 Recibe los certificados de competencia enviados por el CONOCER y verifica que correspondan con los solicitados. ¿Los certificados están cancelados o requieren uno nuevo? <b>Sí:</b> Continúa en la etapa 8. <b>No:</b> Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>7.2 Entrega los certificados de competencia a los CE/EI/Usuarios que los solicitaron de acuerdo con su procedimiento específico.</p> <p>7.3 Registra la fecha de recepción de los certificados de competencia.</p>	PS
8. Entrega de Certificados	<p>8.1 Entrega el certificado de competencia al CE/EI o Usuario.</p> <p>8.2 Solicita acuse de recibo del certificado entregado.</p> <p>8.3 Aplica encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación (Anexo IX), analiza el resultado de la encuesta de satisfacción y aplica acciones de acuerdo al mecanismo de aseguramiento del PS. <b>Nota:</b> Se debe mantener evidencia documental de la entrega del certificado en un plazo no mayor a los 30 días hábiles después de su recepción, en caso de no llevarse a cabo por evento se debe justificar la entrega después del tiempo y adjuntar a la evidencia de entrega. Fin del procedimiento</p>	PS
9. Solicitud de Reposición de Certificado	<p>9.1 Requisita la solicitud de reposición de certificado(s). Nota: En caso reposición por fotografía adjuntar el archivo con la nueva fotográfica con nombre de la CURP del usuario.</p> <p>9.2 Recibe aviso la línea de captura y la factura electrónica por reposición de certificados en un plazo no mayor a 48 horas.</p> <p>9.3 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el aviso enviado.</p>	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 43 de 75

Etapas	Actividad	Responsable
10. Emisión de reimpresión de Certificados	10.1 Verifica la solicitud y el pago realizado. 10.2 Imprime el certificado. 10.3 Entrega el(los) certificado(s) de competencia al área de administración del CONOCER para su envío al PS. En caso necesario, la entrega de los certificados podrá realizarse en las instalaciones del CONOCER	DAC
11. Entrega de reimpresión de Certificados	11.1 Recibe (el) los certificado(s) de competencia enviados por el CONOCER y verifica que corresponda con lo solicitado. 11.2 Entrega los certificados de competencia a los CE/EI/Usuarios que los solicitaron de acuerdo con su procedimiento específico. 11.3 Registra la fecha de recepción de los certificados de competencia y de entrega de los mismos a los CE/EI/Usuarios correspondientes. <b>Nota:</b> Se debe mantener evidencia documental de la entrega del certificado en un plazo no mayor a los 30 días hábiles después de su recepción, en caso de no llevarse a cabo por evento se debe justificar la entrega después del tiempo y adjuntar a la evidencia de entrega. Fin del procedimiento	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 44 de 75

### 7.5 Gestión de la modificación de información administrativa

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de modificación administrativa	1.1. Realiza solicitud de modificación administrativa en el sistema informático del CONOCER. ¿La solicitud corresponde a modificación de representante legal, domicilio fiscal o logotipo registrado? <b>Sí:</b> Adjunta documentación soporte. <b>No:</b> Recibe confirmación de modificación aceptada.	PS
2. Revisión de solicitud de modificación de información administrativa	2.1. Verifica notificaciones de la solicitud de modificación administrativa. ¿Faltan requisitos por cumplir en la solicitud? <b>Sí:</b> Regresa a la actividad 1.2. <b>No:</b> Continúa en la siguiente etapa.	PS
3. Notificación del resultado de solicitud de modificación de información administrativa	3.1. Recibe confirmación de Modificación administrativa aceptada. Fin del procedimiento.	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 45 de 75

## 7.6 Gestión de la renovación de acreditación de PS

Etapa	Actividad	Responsable
1. Verificación de fecha de acreditación como PS	1.1. Revisa en el contrato la fecha de acreditación como PS. 1.2. Asegura que cuente con dos o tres meses de anticipación antes de la fecha de firma de contrato como PS.	PS
2. Solicita renovación de acreditación.	2.1. Realiza auditoría anual conforme al procedimiento de auditoría anual. 2.2. Realiza solicitud de renovación de acreditación como PS en el sistema informático del CONOCER. 2.3. Verifica si el contrato establece fianza ¿Requiere de fianza? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Continúa en la etapa 5.	PS
3. Verifica aplicación de fianza	3.1. Tramita fianza de acuerdo a lo establecido en el contrato de acreditación. 3.2. Envía fianza a la DAC para su revisión. ¿La fianza cumple con los requisitos establecidos? <b>Sí:</b> Notifica al PS la aprobación de la fianza y que debe entregar el original a la DAC, continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Envía comentarios al PS, solicita corrección y regresa a la actividad 4.1.	PS
4. Renovación de la acreditación como PS	4.1. Recibe notificación de la renovación de acreditación como PS fue satisfactoria. Fin del procedimiento	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 46 de 75

## 7.7 Gestión de la auditoría anual

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Solicitud de cotización de auditoría	1.1. Solicita la cotización de auditoría a las empresas auditoras registradas en el Padrón de Auditores.	PS
2. Elaboración y envío de cotización	2.1. Informa la solicitud de cotización por parte del PS a la DESUR.	Empresa Auditora
	2.2. Elabora propuesta económicas con base en la información enviada por la DESUR y la envían al PS.	
3. Selección de empresa auditora	3.1. Analiza las propuestas técnicas o cotizaciones proporcionadas por las empresas auditoras.	PS
	3.2. Selecciona a la empresa auditora que de acuerdo a sus intereses sea la más conveniente.	
	3.3. Notifica a la empresa auditora seleccionada.	
4. Definición de las fechas y notificación de realización de auditoría	4.1. Establecen las fechas de realización de la auditoría, considerando la muestra seleccionada, programando que primero se realicen las correspondientes a los CE/EI y posteriormente la del PS, siempre y cuando estén dentro del término establecido en el Contrato de Acreditación del PS con el CONOCER.	PS Empresa Auditora
	4.2. Establece contrato de auditoría con el PS y notifica a la DESUR las fechas definidas para realizar la auditoría anual	Empresa Auditora
5. Preparación de la auditoría	5.1. Prepara la información que será requerida en la auditoría por parte de la empresa auditora.	PS
6. Ejecución de la auditoría	6.1. Se presenta ante el PS, en el lugar, fecha y hora convenida para realizar la auditoría conforme al programa establecido.	Empresa Auditora
	6.2. Realiza la auditoría.	
	6.3. El PS proporciona la información que la auditora o auditor solicite.	PS
	6.4. Elabora reporte de auditoría (Anexo X) y presenta al responsable del PS que atiende la auditoría.	Empresa Auditora

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
	<p>6.5. Recaba por duplicado, firmas en reporte de auditoría del responsable de atender la auditoría.</p> <p>6.6. Entrega un original del reporte de auditoría al responsable del PS de atender la auditoría</p> <p>6.7. Envía al CONOCER el reporte de auditoría (firmado) escaneado con los resultados, así como las evidencias recopiladas para que pueda realizar las actividades de seguimiento de la auditoría en un plazo no mayor a cinco días hábiles.</p>	
7. Seguimiento a los resultados de auditoría	<p>7.1. Analiza y ratifica los resultados obtenidos en la auditoría realizada al PS. Verifica si hay observaciones o incumplimientos (Anexo XI). ¿Hay observaciones y/o incumplimientos? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente actividad. <b>No:</b> Continúa en la etapa 8.</p>	DESUR/SESU
	7.2. Recibe el dictamen de auditoría por parte de la DESUR.	PS
	7.3. Se pone en contacto con el PS para comentar las observaciones o incumplimientos y orientar en las acciones a seguir para dar respuesta al Dictamen de Auditoría (Anexo XII)	DESUR/SESU
	7.4. Realiza las acciones necesarias para aclarar o atender los incumplimientos de la auditoría en la bitácora de atención de la auditoría, entrega al CONOCER las soluciones tomadas para aclarar y/o atender las observaciones y/o incumplimientos, anexando las evidencias correspondientes, en un plazo no mayor a 15 días hábiles después de la recepción.	PS
	7.5. Recibe mediante la bitácora de atención de la auditoría (Anexo XIII) la respuesta del PS a las observaciones o incumplimientos, analiza las soluciones tomadas por el PS para aclarar y/o atender las observaciones y/o	DESUR/SESU

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>incumplimientos, así como las evidencias correspondientes.</p> <p>¿Se atendieron o aclararon las observaciones y/o incumplimientos?  <b>Sí:</b> Continúa en la etapa 8.  <b>No:</b> Verifica si se presenta un incumplimiento grave (Anexo XI).  ¿Es un incumplimiento Grave?  <b>Sí:</b> Continúa en el procedimiento “Aplicación de Penas convencionales por Incumplimientos Graves Sector Privado” o “Aplicación de Penas convencionales por Incumplimientos Graves del Sector Público”, según corresponda.  <b>No:</b> Continúa en el procedimiento “Aplicación de Penas convencionales por Incumplimientos No Graves para el Sector Privado” o “Aplicación de Penas convencionales por Incumplimientos No graves del Sector Público”, según corresponda.</p>	
8. Liberación de auditoría	<p>8.1. Recibe el formato de “Encuesta de satisfacción de auditoría” (Anexo XIV), el cual debe ser llenado, firmado y enviado a la DESUR.</p> <p>8.2. Recibe oficio de liberación de auditoría. Fin del procedimiento</p>	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 49 de 75

### 7.8 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC.

Etapa	Actividad	Responsable
1. Recibe solicitud de atención de la queja.	1.1. Recibe la información de la queja por parte de la DESUR.	PS
2. Atención de la queja.	2.1. Contacta de manera inmediata al CE o El involucrado y, en su caso, determinan la alternativa de atención y solución a la queja. 2.2. Responde a la DESUR en un máximo de cinco días hábiles, la forma y tiempos propuestos para atender la queja.	PS
3. Análisis de la atención de la queja.	3.1. Analiza las causas que originan la queja e identifica si es un presunto incumplimiento grave estipulado en su contrato de acreditación o en la normatividad vigente. ¿Requiere de una Supervisión? <b>Sí:</b> Continúa en el procedimiento “Supervisión de Prestadores de Servicios”. <b>No:</b> Continúa en la siguiente etapa. ¿La información presentada en la supervisión confirma un incumplimiento? <b>Sí:</b> Continúa en el procedimiento “Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves Sector Privado” o “Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público”, según corresponda. <b>No:</b> Continúa en la siguiente etapa. 3.2. Revisa y analiza la forma y los tiempos propuestos por el PS para atender la queja. ¿La información presentada por el PS cumple con la forma y tiempos señalados por la DESUR? <b>Sí:</b> Continúa en la etapa 5. <b>No:</b> Continúa en la siguiente etapa.	DESUR
4. Ajuste de la información	4.1. Ajusta lo que no se considere viable, así como la información adicional que se requiera y le solicita respuesta en un máximo de tres días hábiles y regresa a la actividad 3.2.	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 50 de 75

Etapa	Actividad	Responsable
5. Seguimiento a la queja y acciones tomadas	5.1. Atiende la queja.	PS
	5.2. Informa a la DESUR el cumplimiento de la atención a la queja en tiempo y forma.	
	5.3. Da seguimiento a las fechas compromiso y revisa el cumplimiento por parte del PS para atender la queja. ¿La información presentada por el PS cumple con las formas y tiempo acordados con la DESUR? <b>Sí:</b> Continúa en la etapa 6. <b>No:</b> Informa al PS el incumplimiento “Aplicación de penas convencionales por incumplimientos” y da seguimiento.	DESUR
6. Recibe notificación de cierre de queja.	6.1. Envía evidencia de satisfacción del usuario que presentó la queja. 6.2. Recibe la notificación sobre el cierre de la queja en cuestión.	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 51 de 75

## 7.9 Supervisión al PS.

Etapas	Actividad	Responsable
1. Recibe o solicita supervisión	1.1. Recibe notificación de la DESUR, la realización de la supervisión, así como las fechas y CE/EI que serán supervisados, con al menos tres días hábiles de anticipación. <b>Nota:</b> El PS podrá solicitar una supervisión a la DESUR en caso de necesitarla.	PS
2. Preparación de la supervisión	2.1. Prepara la información que será requerida en la supervisión por parte de la DESUR.	PS
3. Ejecución de la supervisión	3.1. Se presenta ante el PS, en el lugar, fecha y hora notificada para realizar el ejercicio de supervisión conforme al plan de supervisión establecido.	DESUR
	3.2. Realiza la supervisión	
	3.3. Proporciona la información que la supervisora o supervisor solicite	PS
	3.4. Elabora el reporte de supervisión y presenta al responsable del PS que atiende la supervisión. 3.5. Recaba por duplicado, firmas en reporte de supervisión del responsable de atender la supervisión. 3.6. Entrega un original del reporte de supervisión al responsable del PS de atender la supervisión.	DESUR
4. Seguimiento a los resultados de supervisión	4.1. Recibe el dictamen de la supervisión y revisa las observaciones y/o áreas de oportunidad por parte de la DESUR. ¿Hay observaciones y/o áreas de oportunidad? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente actividad. <b>No:</b> Continúa en la etapa 5. 4.2. Realiza las acciones necesarias para aclarar o atender los incumplimientos de la supervisión y entrega a la DESUR las soluciones tomadas para aclarar y/o atender las observaciones y/o áreas de oportunidad, anexando las evidencias	PS

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>correspondientes en un plazo no mayor a 15 días hábiles después de la recepción del dictamen.</p> <p>¿Se atendieron o aclararon las observaciones y/o áreas de oportunidad?  <b>Sí:</b> Continúa en la etapa 5.  <b>No:</b> Verifica si se presenta un Incumplimiento Grave (Anexo XI).  ¿Es un incumplimiento Grave?  <b>Sí:</b> Continúa en el procedimiento “Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves Sector Privado” o “Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público”, según corresponda.  <b>No:</b> Continúa en el procedimiento “Aplicación de Penas convencionales por incumplimientos no graves para el Sector Privado” o “Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Público”, según corresponda.</p>	
5. Liberación de la supervisión	<p>5.1. Recibe el formato de “Encuesta de satisfacción de supervisión” (Anexo XV), el cual debe ser llenado, firmado y enviado a la DESUR.</p> <p>5.2. Recibe oficio de liberación de supervisión donde se notifica que el proceso de ha finalizado Fin del procedimiento</p>	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 53 de 75

### 7.10 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Privado

Etapas	Actividad	Responsable				
1. Recepción de la amonestación	1.1. Recibe el oficio de amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento, señalando el plazo para que el PS atienda y de respuesta al incumplimiento.	PS				
2. Solicitud de asesoría para la atención de Incumplimientos	2.1. Se pone en contacto con la DESUR/SESU para comentar los incumplimientos y recibir orientación en las acciones a seguir para dar respuesta.	PS				
3. Asesoría técnica para la atención de Incumplimientos	3.1. Analiza los incumplimientos detectados en las auditorías, supervisiones y quejas realizadas. 3.2. Programa reunión, si el PS lo solicita y, si el caso lo amerita, en las instalaciones del CONOCER para asesoría en la atención de los incumplimientos. 3.3. Asesora técnicamente al PS y resuelve las dudas planteadas para la atención y solución de incumplimientos no graves a los responsables del PS.	DESUR/SESU				
4. Atención de amonestación y envío de la documentación	4.1. Atiende la notificación de la amonestación referente a los incumplimientos no graves y presenta a la DESUR/SESU la respuesta dentro del plazo que se la haya establecido, con los documentos y evidencias necesarias con los que acredite la cabal atención de dichos incumplimientos.	PS				
5. Recepción y análisis de la documentación	5.1. Verifica y analiza la respuesta de la amonestación sobre incumplimientos no graves, así como las evidencias y documentos necesarios. <table border="1" data-bbox="581 1612 1125 1791"> <thead> <tr> <th>Responsable</th> <th>Nivel de Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DESUR/SESU</td> <td>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</td> </tr> </tbody> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 13.1. <b>No:</b> Continúa en la actividad 6.1	Responsable	Nivel de Servicio	DESUR/SESU	Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.	DESUR/SESU
Responsable	Nivel de Servicio					
DESUR/SESU	Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.					

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>				
6. Emisión de la penalización económica (10%)	6.1. Elabora oficio de la aplicación de la pena convencional económica con base en la no atención del incumplimiento y al cálculo presentado por la DGAAF y la envía a la DAJ para que realice la notificación correspondiente al PS en cuestión.	DESUR/SESU				
	6.2. Realiza la notificación al PS correspondiente del oficio de aplicación de la pena convencional económica por aplicación de la pena convencional, recabando el acuse de recibo	DAJ				
7. Recepción y atención de incumplimientos y envío de la documentación	<p>7.1. Recibe la notificación de la aplicación de la pena convencional económica de acuerdo a lo establecido en el contrato de acreditación.</p> <p>7.2. Atiende el PS los incumplimientos, realiza el pago de la pena convencional económica y entrega respuesta con las evidencias y documentos necesarios con los que acredita la cabal atención de los incumplimientos.</p>	PS				
8. Recepción y Análisis de la documentación	<p>8.1. Consulta si el PS ha realizado el pago de la pena convencional económica.</p> <p>8.2. Analiza las evidencias y documentación entregados por el PS.</p> <table border="1" data-bbox="581 1310 1127 1482"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación</i></td> </tr> </tbody> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento y se ha recibido el pago de la pena convencional económica?  <b>Sí:</b> Notifica al PS la atención a los incumplimientos no graves.            Continúa en la actividad 13.1.  <b>No:</b> Continúa en la actividad 9.1</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación</i>					

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
9. Emisión de la suspensión de operaciones y aplicación de la pena convencional económica	<p>9.1. Elabora oficio de la suspensión de operaciones y aplicación de la pena convencional económica con base en la no atención del incumplimiento y al cálculo presentado por DGAAF y la envía a la DGAOSU para su aprobación.</p> <p>9.2. Entrega oficio aprobado a la DAJ la referente a la suspensión de actividades y la pena convencional económica que se aplicará, para que entregue la notificación correspondiente al PS en cuestión.</p> <p>9.3. Entrega copia de la suspensión de actividades y de la pena convencional económica a la DAC.</p>	DESUR/SESU DAC
10. Notificación de suspensión de operaciones y aplicación de Pena convencional. (15%)	<p>10.1. Recibe oficio de la DESUR/SESU dirigido al PS sobre la no atención de los incumplimientos que originaron la suspensión de actividades y la pena convencional.</p> <p>10.2. Realiza la notificación sobre el no cumplimiento del PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente.</p> <p>10.3. Entrega copia del acuse del oficio de la pena convencional y también copia de la cédula de notificación a la DESUR.</p>	DAJ
11. Recepción, atención de la notificación y envío de la documentación	<p>11.1. Recibe la notificación por parte de la DAJ de la suspensión de actividades y la pena convencional económica de acuerdo a lo establecido en el contrato de acreditación.</p> <p>11.2. Atiende los incumplimientos, realiza el pago de la pena convencional económica y entrega respuesta por escrito a la DESUR/SESU con las evidencias y documentos necesarios</p>	PS
12. Recepción y Análisis de la documentación	<p>12.1. Consulta si el PS ha realizado el pago de la pena convencional económica.</p> <p>12.2. Recibe oficio de respuesta de la notificación, así como las evidencias, documentos y el comprobante de pago y/o factura por penalización económica del PS en cuestión.</p> <p>12.3. Analiza la documentación y elabora oficio de atención, contando con un plazo</p>	DESUR/SESU

Etapas	Actividad	Responsable				
	<p>máximo de 15 días hábiles siguientes a la entrega de la información por parte del PS.</p> <table border="1" data-bbox="581 472 1123 613"> <thead> <tr> <th data-bbox="581 472 808 514"><i>Responsable</i></th> <th data-bbox="808 472 1123 514"><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="581 514 808 613"><i>DESUR/SESU</i></td> <td data-bbox="808 514 1123 613"><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i></td> </tr> </tbody> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento y se ha recibido el pago de la pena convencional económica?  <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 13.1.  <b>No:</b> Ratifica la suspensión de actividades del PS y la pena convencional económica de acuerdo a lo establecido en el contrato de acreditación.            Regresa a la actividad 11.1</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>	
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>					
13. Liberación del incumplimiento	13.1. Recibe oficio de atención de incumplimientos por parte de la DESUR.	PS				

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 57 de 75

### 7.11 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos No Graves del Sector Público

Etapas	Actividad	Responsable				
1. Emisión de la amonestación.	1.1. Recibe el oficio de amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento, señalando el plazo para que el PS atienda y de respuesta al incumplimiento.	PS				
2. Solicitud de asesoría para la atención de Incumplimientos	2.1. Se pone en contacto con la DESUR/SESU para comentar los incumplimientos y recibir orientación en las acciones a seguir para dar respuesta.	PS				
3. Asesoría técnica para la atención de Incumplimientos	3.1. Analiza los incumplimientos detectados en las auditorías, supervisiones y quejas realizadas. 3.2. Programa la reunión, si el PS lo solicita y, si el caso lo amerita, en las instalaciones del CONOCER para asesoría en la atención de los incumplimientos. 3.3. Asesora técnicamente al PS y resuelve las dudas planteadas para la atención y solución de incumplimientos no graves a los responsables del PS.	DESUR/SESU				
4. Atención de amonestación y envío de la documentación.	4.1. Atiende la notificación de la amonestación referente a los incumplimientos no graves y presenta a la DESUR/SESU la respuesta dentro del plazo que se la haya establecido, con los documentos y evidencias necesarias con los que acredite la cabal atención de dichos incumplimientos.	PS				
5. Recepción y análisis de la documentación.	5.1. Verifica y analiza la respuesta de la amonestación recibida sobre incumplimientos No Graves, así como las evidencias y documentos necesarios. <table border="1" data-bbox="560 1648 1144 1795" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i></td> </tr> </tbody> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 14.1. <b>No:</b> Continúa en la actividad 6.1.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i>					

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>				
6. Emisión de la suspensión de operaciones (tres meses)	6.1. Elabora oficio de la suspensión de operaciones por tres meses con base en el análisis realizado y lo envía a la DGAOSU para su aprobación, en su caso. 6.2. Entrega el oficio de suspensión de operaciones, a la DAJ para que se realice la notificación correspondiente. 6.3. Notifica a la DAC la suspensión de operaciones del PS.	DESUR/SESU				
7. Notificación de suspensión de operaciones (tres meses).	7.1. Recibe oficio de suspensión de operaciones de la DESUR/SESU dirigido al PS sobre la no atención de los incumplimientos no graves que originaron la suspensión de operaciones por tres meses. 7.2. Realiza la notificación del oficio de la DESUR/SESU sobre el no cumplimiento y suspensión de operaciones por 3 meses al PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente. 7.3. Entrega copia del acuse del oficio y de la cédula de notificación a la DESUR/SESU y a la DAC.	DAJ				
8. Atención de la suspensión de operaciones y envío de documentación.	8.1. Atiende los incumplimientos motivo de la suspensión de operaciones por tres meses y entrega respuesta por escrito a la DESUR/SESU, con las evidencias y documentos necesarios con los que acredita la cabal atención de los incumplimientos.	PS				
9. Recepción y análisis de la documentación.	9.1. Verifica y analiza que las evidencias y documentación recibidas y responde al PS. <table border="1" data-bbox="548 1560 1157 1703"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i></td> </tr> </tbody> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 14.1. <b>No:</b> Continúa en la actividad 10.1.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>					

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>				
10. Emisión de continuidad de suspensión de operaciones	10.1. Elabora oficio de continuidad de suspensión de operaciones con base en el análisis realizado y lo envía a la DGAOSU para su aprobación, en su caso. 10.2. Entrega el oficio de continuidad de suspensión de operaciones a la DAJ, para que se realice la notificación correspondiente. Recabando el acuse de recibo. 10.3. Entrega copia de continuidad de suspensión de operaciones a la DAC.	DESUR/SESU				
11. Notificación de continuidad de suspensión, hasta la atención del incumplimiento.	11.1. Recibe oficio de la DESUR dirigido al PS sobre el incumplimiento que motivó la suspensión e informando que se le aplicará lo estipulado en el contrato de acreditación respecto a que sus operaciones continuarán suspendidas hasta que solucione debidamente el incumplimiento que dio origen a la suspensión. 11.2. Realiza la notificación del oficio al PS sobre la no atención del incumplimiento y la continuidad de suspensión de operaciones hasta la atención del mismo. 11.3. Entrega copia del acuse del oficio y de la cédula de la notificación a la DESUR y a la DAC.	DAJ				
12. Atención de la continuidad de suspensión de operaciones y envío de documentación.	12.1. Atiende el PS los incumplimientos y entrega respuesta por escrito a la DESUR/SESU referente a la continuidad de la suspensión de operaciones con las evidencias y documentos necesarios.	PS				
13. Recepción y análisis de la documentación.	13.1. Verifica y analiza que las evidencias y documentación recibidas del PS. <table border="1" data-bbox="581 1627 1125 1801"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i></td> </tr> </tbody> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 14.1. <b>No:</b> Continúa en la actividad 15.1.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>					

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
14. Liberación del incumplimiento	14.1. Elabora la DESUR/SESU el oficio de atención de incumplimientos y se lo entrega al PS, recabando el acuse correspondiente.	PS
15. Emisión de comunicado de rescisión de Contrato de acreditación.	<p>Si han pasado 6 meses contados a partir del día en que inició la suspensión temporal de operaciones:</p> <p>15.1. Elabora informe con antecedentes de incumplimiento y la aplicación de penas convencionales y anexas expediente.</p> <p>15.2. Entrega informe y expediente de la ECE/OC en cuestión y solicita a la DAJ la aplicación de la rescisión de Contrato.</p> <p>15.3. Entrega copia de informe y expediente a la DAC.</p>	DESUR/SESU
16. Notificación de rescisión del Contrato de acreditación.	<p>16.1. Recibe informe y expediente del PS en cuestión de la DESUR/SESU para la rescisión de contrato de acreditación.</p> <p>16.2. Elabora Oficio de rescisión de contrato y notifica al PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente.</p> <p>16.3. Entrega copia del acuse del oficio mediante el cual se informa de la rescisión del contrato, así como de la cédula de notificación correspondiente a la DESUR y a la DAC.</p>	DAJ
17. Recepción de la notificación de la rescisión del Contrato de acreditación	17.1. Recibe oficio de notificación de rescisión de contrato de acreditación por parte de la DAJ.	PS

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 61 de 75

### 7.12 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Privado

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Recepción de la amonestación.	1.1. Recibe el oficio de amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento.	PS
2. Solicitud de asesoría para la atención de Incumplimientos	2.1. Se pone en contacto con la DESUR/SESU para comentar los incumplimientos y recibir orientación en las acciones a seguir para dar respuesta.	PS
3. Verificar incumplimiento por parte de la ECE/OC	3.1. Verifica y analiza si es el primer incumplimiento grave por parte del PS en cuestión. ¿Es el primer incumplimiento grave? <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 4.1. <b>No:</b> ¿es el mismo y por segunda vez? <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 8.1. <b>No:</b> Continúa en la actividad 4.1.	DESUR/SESU
4. Asesoría técnica para la atención del incumplimiento	4.1. Analiza el incumplimiento grave de las auditorías, supervisiones y quejas realizadas. 4.2. Programa reunión, si el PS lo solicita y si el caso lo amerita, en las instalaciones del CONOCER para asesoría en la atención del incumplimiento grave en cuestión. 4.3. Asesora técnicamente y resuelve las dudas planteadas para la atención y solución del incumplimiento grave a los responsables del PS.	DESUR/SESU
5. Atención de la amonestación y envío de documentación.	5.1. Atiende los incumplimientos y presenta oficio de respuesta de la amonestación, las evidencias y los documentos necesarios a la DESUR/SESU.	PS

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>				
6. Recepción y análisis técnico de la documentación.	6.1. Verifica y analiza la respuesta de la amonestación sobre incumplimientos graves, así como las evidencias y documentos necesarios. <table border="1" data-bbox="581 541 1127 642"> <tr> <td><i>Responsable</i></td> <td><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i></td> </tr> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento?  <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 7.1.  <b>No:</b> Continúa en la actividad 8.1.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>					
7. Liberación del incumplimiento.	7.1. Recibe la notificación por parte de la DESUR/SESU la atención de los incumplimientos graves.	PS				
8. Solicitud de cálculo de la penalización (25%)	8.1. Solicita el cálculo de la penalización económica correspondiente al 25% estipulado en el Contrato de Acreditación.	DESUR/SESU				
9. Emisión de aplicación de pena convencional y rescisión de Contrato de Acreditación.	9.1. Elabora oficio de la aplicación de la pena convencional económica con base en la no atención del incumplimiento y al cálculo presentado y la envía a la a la DAJ para que realice la notificación correspondiente al PS en cuestión.	DESUR/SESU				
	9.2. Realiza la notificación al PS del oficio de aplicación de la pena convencional económica de la DESUR sobre el no cumplimiento del PS en cuestión, y la aplicación de la rescisión de Contrato de acreditación.	DAJ				
	9.3. Entrega copia de la rescisión de contrato a la DAC.					
10. Recepción de la notificación.	10.1. Recibe el PS la notificación de la rescisión del Contrato de Acreditación y penalización económica por incumplimiento grave. 10.2. El PS realiza el pago de la pena convencional económica.	PS				
11. Recepción de copia de la rescisión de	11.1. Recibe copia de la notificación sobre el no cumplimiento, la rescisión del contrato de acreditación y la penalización económica	DESUR/SESU				

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Contrato de Acreditación.	<p>por incumplimiento grave del PS en cuestión.</p> <p>11.2. Consulta si el PS ha realizado el pago de la pena convencional económica. ¿La información acredita el cumplimiento? <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 12.1. <b>No:</b> Continúa en la actividad 13.1.</p>	
12. Notifica a la DAJ para que proceda la aplicación de la fianza.	12.1. Informa a la DAJ la acreditación del incumplimiento para proceder a la aplicación de la fianza.	DESUR/SESU
13. Registro de la rescisión de Contrato de Acreditación.	13.1. Registra la rescisión de contrato de acreditación en el seguimiento correspondiente. Fin del Procedimiento.	DESUR/SESU

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 64 de 75

### 7.13 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público

Etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción de amonestación y suspensión de operaciones (tres meses).	1.1. El PS recibe el oficio de amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento.	PS
2. Solicitud de asesoría para la atención de Incumplimientos	2.1. Se pone en contacto con la DESUR/SESU para comentar los incumplimientos y recibir orientación en las acciones a seguir para dar respuesta.	PS
3. Verificar incumplimiento por parte del PS	3.1. Verifica y analiza si es el primer incumplimiento grave por parte del PS en cuestión. ¿Es el primer incumplimiento grave? <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 4.1. <b>No:</b> ¿es el mismo y por segunda vez? <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 8.1. <b>No:</b> Continúa en la actividad 4.1.	DESUR/SESU
4. Asesoría técnica para la atención del incumplimiento.	4.1. Analiza el incumplimiento grave de las auditorías, supervisiones y quejas realizadas. 4.2. Programa reunión, si el PS lo solicita y si el caso lo amerita, en las instalaciones del CONOCER para asesoría en la atención del incumplimiento grave en cuestión. 4.3. Asesora técnicamente y resuelve las dudas planteadas para la atención y solución del incumplimiento grave a los responsables del PS.	DESUR/SESU
5. Atención del incumplimiento y envío de documentación.	5.1. Atiende los incumplimientos y entrega oficio de respuesta de la amonestación a la DESUR/SESU, con las evidencias y los documentos necesarios.	PS

<b>Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>				
6. Recepción y análisis de la documentación.	<p>6.1. Verifica y analiza la respuesta de la amonestación sobre incumplimientos graves, así como las evidencias y documentos necesarios.</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Responsable</i></td> <td><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td>DESUR/SESU</td> <td>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</td> </tr> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento?  <b>Sí:</b> Continúa en la actividad 7.1.  <b>No:</b> Continúa en la actividad 8.1.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	DESUR/SESU	Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.	DESUR/SESU/ DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
DESUR/SESU	Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.					
7. Liberación del incumplimiento grave.	7.1. Recibe notificación por parte de la DESUR/SESU la atención de los incumplimientos graves.	PS				
8. Emisión de comunicado de incumplimiento grave y rescisión de Contrato.	8.1. Elabora el oficio de la aplicación de la pena convencional con base en la no atención del incumplimiento y rescisión de contrato, enviándolo a la a la DAJ para que realice la notificación correspondiente al PS en cuestión.	DESUR/SESU				
	8.2. Realiza la notificación al PS del oficio de aplicación de la pena convencional de la DESUR sobre el no cumplimiento del PS en cuestión, y la aplicación de la rescisión de contrato de acreditación.	DAJ				
	8.3. Entrega copia de la rescisión de contrato a la DAC					
9. Recepción de la notificación.	Recibe el oficio de la DESUR/SESU sobre el incumplimiento grave y la rescisión de su contrato de acreditación, mediante notificación de la DAJ. Fin del Procedimiento.	PS				

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 66 de 75

#### 7.14 Gestión del alta/baja de Sedes de ECE

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de alta de Sede	1.1. Registra la información de la Sede que desea dar de alta en el sistema informático. 1.2. Adjunta la documentación solicitada en formato PDF. 1.3. Solicita el alta de una Sede en el sistema informático del CONOCER.	ECE
2. Gestión de la solicitud	2.1. Verifica notificaciones de la solicitud la solicitud de alta de Sede. ¿Faltan requisitos por cumplir en la solicitud de baja? <b>Sí:</b> Regresa a la actividad 1.2. <b>No:</b> Continúa en la siguiente etapa. 2.2. Verifica si se requiere de convenio modificadorio. ¿Requiere de convenio modificadorio? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente actividad. <b>No:</b> Continúa en la siguiente etapa. 2.3. Revisa el convenio modificadorio. 2.4. Recaba las firmas del convenio modificadorio. 2.5. Envía en convenio modificadorio a la DAC.	ECE
3. Alta de la Sede	3.1. Recibe vía correo electrónico la notificación de alta de la Sede. 3.2. Recibe la ECE Sede las claves de acceso al Sistema Informático.	ECE
4. Verifica solicitud de baja de la Sede	4.1. Revisa si hay solicitudes de baja de Sedes. ¿Requiere baja de Sedes? <b>Sí:</b> Continúa en la siguiente etapa. <b>No:</b> Fin del procedimiento.	ECE

Etapa	Actividad	Responsable
5. Solicitud de baja de la Sede	<p>5.1. Realiza la solicitud de baja de la Sede en el sistema informático del CONOCER. ¿La Sede que se solicitó dar de baja tiene procesos de evaluación y/o certificación en curso? <b>Sí:</b> Concluye procesos de evaluación/certificación de la Sede que se solicita dar de baja y regresa a la actividad 5.1. <b>No:</b> Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>5.2. Verifica el cumplimiento de requisitos para la baja de la Sede. ¿Faltan requisitos por cumplir en la solicitud de baja? <b>Sí:</b> Reúne los requisitos y regresa a la actividad 5.1. <b>No:</b> Continúa en la siguiente etapa.</p>	ECE
6. Baja de la Sede	6.1. Recibe notificación de que la solicitud fue procedente. Fin del procedimiento	ECE

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 68 de 75

## 8. Documentos de Referencia

DOCUMENTO	CÓDIGO
Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias	No Aplica
Manual de Evaluación de Competencia y Verificación Interna	
Manual de Regalías y Cuotas	C-CRYC-MP-01

## 9. Registros

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Dictamen	5 años	PS	No Aplica
Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación y su análisis	5 años	PS	No Aplica
Documentación de Auditoría y su soporte	5 años	PS	No Aplica
Documentación de la queja y su soporte	5 años	PS	No Aplica

## 10. Glosario

SIGLAS	SIGNIFICADO
<b>SNC</b>	Sistema Nacional de Competencias
<b>CONOCER</b>	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
<b>ECE</b>	Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias (PS)
<b>OC</b>	Organismo Certificador (PS)
<b>CE</b>	Centro(s) de Evaluación
<b>PS</b>	Prestador(es) de Servicios (ECE/OC)
<b>EC</b>	Estándar(es) de Competencia

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 69 de 75

SIGLAS	SIGNIFICADO
<b>IEC</b>	Instrumento de Evaluación de Competencias
<b>EI</b>	Evaluador(es) Independiente(s)
<b>EE</b>	Evaluador(es) de Centro de Evaluación
<b>VE</b>	Verificador(es) Externo(s)
<b>DSMGV</b>	Días de Salario Mínimo General Vigente
<b>DAC</b>	Dirección de Acreditación y Certificación
<b>DESUR</b>	Dirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros
<b>DAJ</b>	Dirección de Asuntos Jurídicos
<b>SC</b>	Subdirección de Certificación
<b>ST</b>	Subdirección de Tesorería
<b>RENAP</b>	Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas
<b>RENEC</b>	Registro Nacional de Estándares de Competencia

Palabra	SIGNIFICADO
<b>Amonestación</b>	Declaración por escrito que realiza el CONOCER para notificar a la ECE/OC que durante la auditoría realizada por el CONOCER y/o por las Empresas Auditoras se detectaron incumplimientos, así como la solicitud de que sean atendidos los mismos dentro de un periodo de tiempo determinado, con el apercibimiento correspondiente para el caso que subsista el o los incumplimientos de referencia transcurrido el término otorgado.
<b>Atención a la Ciudadana (no)</b>	Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
<b>Atención y asesoría técnica de incumplimientos</b>	La Red de Prestadores de Servicios debe atender los incumplimientos detectados a partir de las auditorías realizadas por el CONOCER y por las empresas autorizadas por el CONOCER. El CONOCER podrá dar asesoría técnica a las ECE/OC que así lo soliciten, para que éstos puedan atender y solucionar, en el tiempo establecido, los incumplimientos detectados durante las auditorías realizadas por el CONOCER y por las Empresas Auditoras autorizadas.
<b>Auditoría</b>	Evaluación convenida en el Contrato de Acreditación suscrito entre el CONOCER y la ECE/OC, de carácter anual, realizada por una organización autorizada por el CONOCER y contratada por la ECE/OC en apego al Manual de Aseguramiento en la Excelencia en la Operación y Servicio a Usuarios, con la finalidad de detectar las

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 70 de 75

Palabra	SIGNIFICADO
	mejores prácticas, áreas de oportunidad, observaciones e incumplimientos a la normatividad vigente.
<b>Candidata (o)</b>	Persona que por voluntad propia aspira a certificar las competencias laborales que posee, de conformidad con lo establecido en uno o varios Estándares de Competencia mediante su participación en el proceso de evaluación correspondiente.
<b>Centro de Evaluación o (CE)</b>	Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna dependencia, entidad o su similar en los niveles de gobierno federal, estatal o municipal, autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o por un Organismo Certificador acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en un determinado Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia. Tratándose de instituciones educativas u otro tipo de organismos públicos o privados, con más de un plantel, se podrán acreditar como Centros de Evaluación sus diferentes planteles.
<b>Clasificación de Incumplimientos</b>	Los incumplimientos se clasifican en <b>graves y no graves</b> de acuerdo a lo previsto en los contratos con la ECE/OC correspondiente. (Ver Anexo XI)
<b>Certificado de Competencia</b>	Documento expedido por el CONOCER con validez oficial en toda la República Mexicana por medio del cual se reconoce la competencia de las personas de acuerdo a lo establecido en un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
<b>Competencia Laboral</b>	Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar actividades en el mercado de trabajo.
<b>Competencia Laboral Certificada</b>	Competencia Laboral relacionada con una función individual, cuyo desempeño cumple satisfactoriamente con lo establecido en un estándar de competencia y su Instrumento de Evaluación, y que le son reconocidas a una persona a través de un certificado.
<b>CONOCER</b>	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, denominación que recibe el Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral, en términos de su Contrato constitutivo.
<b>Criterios de la auditoría</b>	Lineamientos, normatividad y cualquier otra documentación que sea utilizada como punto de comparación durante una auditoría para determinar su cumplimiento o un incumplimiento.
<b>Empresa Auditora</b>	Persona moral autorizada por el CONOCER para realizar ejercicios de auditoría con auditores competentes y que son contratadas por las ECE/OC.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 71 de 75

Palabra	SIGNIFICADO
<b>Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE)</b>	Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para capacitar evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar, previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia en un periodo determinado.
<b>Estándar de Competencia (EC)</b>	Norma Técnica de Competencia Laboral, que es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que servirá como referente para evaluar y certificar la competencia laboral de las personas, y que describirá en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño.
<b>Evaluación de Competencia</b>	Proceso mediante el cual se recogen y analizan las evidencias de la competencia de una persona, con relación a la realización de una función individual referida a un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con el propósito de determinar si la persona es competente o todavía no en dicha función individual.
<b>Evaluadora (or) Independiente (EI)</b>	Persona física autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Evaluación y Certificación de Competencias o por un Organismo Certificador acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en un determinado estándar de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
<b>Incumplimiento</b>	Desviaciones a lo pactado mediante el Contrato de Acreditación, realizadas por los Prestadores de Servicios y que pueden ser detectadas por medio de auditorías, supervisiones o quejas, con base en los criterios establecidos en la normatividad (Reglas Generales, Contratos, Manuales de Operación, etcétera).
<b>Instrumento de Evaluación de Competencia (IEC)</b>	Documento en el que se establecen los mecanismos que permiten determinar si una persona es competente o aún no, en una competencia laboral referida a un Estándar de Competencia inscrita en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
<b>Niveles de Servicio</b>	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.
<b>Observación</b>	Declaración documentada de un área de oportunidad para mejorar el desempeño de la operación de la ECE/OC/CE/EI, la cual es susceptible de seguimiento de la atención que se realice de acuerdo a los criterios que determine la DESUR.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 72 de 75

Palabra	SIGNIFICADO
<b>Organismo Certificador (OC)</b>	Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para certificar las competencias laborales de las persona con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, durante un periodo determinado.
<b>Penas Convencionales</b>	Disposiciones pactadas por las partes en los Contratos de Acreditación que prevén los casos de incumplimiento al mismo por parte de la ECE/OC, que pueden ser detectadas por medio de las auditorías, supervisiones y quejas. (Ver Anexo XI).
<b>Prestadores de Servicio (PS)</b>	Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, Organismos Certificadores, Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes.
<b>Queja</b>	Recurso con que cuentan los usuarios del Sistema Nacional de Competencias para indicar que han sido objeto de mala atención por parte de los Prestadores de Servicios del CONOCER, misma que puede derivar en la atención y seguimiento de un incumplimiento grave o no grave.
<b>Reglas Generales</b>	Las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, tienen como propósito establecer un marco normativo para la integración y operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral.
<b>Reporte de auditoría</b>	Documento en el que se deben plasmar cada uno de los rubros que la Empresa Auditora revisa a un Prestador de Servicio para verificar si está cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente. En él quedan documentadas las observaciones y áreas de oportunidad detectadas.
<b>Reporte de Supervisión</b>	Documento en el que se deben plasmar cada uno de los rubros que el CONOCER revisa a un Prestador de Servicio para verificar si está cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente. En él quedan documentadas las observaciones y áreas de oportunidad detectadas.
<b>Supervisión</b>	Evaluación realizada por personal del CONOCER en apego al Manual de Aseguramiento en la Excelencia en la Operación y Servicio a Usuarios, con la finalidad de verificar que la operación de las ECE/OC esté apegada a la normatividad vigente, así como detectar necesidades específicas para su correcta operación.
<b>Supervisor (a)</b>	Servidor público del CONOCER, adscrito a la DGAOSU, designado para llevar a cabo las supervisiones y coadyuvar en el aseguramiento

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 73 de 75

Palabra	SIGNIFICADO
	de la excelencia en la operación y servicio a usuarias (os) de la Certificación de Competencias.
<b>Usuaris (os)</b>	Trabajadoras (es) del sector privado o público, trabajadoras (es) independientes, empresarias (os), 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.
<b>Verificadora (or) Externa (o) (VE)</b>	Persona certificada que realiza los procesos de verificación externa, a través de la constatación visual o comprobación, de la suficiencia de la evidencia recopilada, la suficiencia de la competencia y la suficiencia del Portafolio de Evidencias mediante la observación, seguimiento y análisis de documentos en un tiempo determinado, con la confianza de que los servicios prestados son conducidos con competencia, imparcialidad, objetividad y confidencialidad.
<b>Verificación</b>	Comprobar o examinar la veracidad o exactitud de un documento, un resultado, un proceso, o un servicio mediante las pruebas y operaciones convenientes e inherentes al mismo, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de la operación y el servicio a usuarias (os) por parte de los Prestadores de Servicio del CONOCER.

## 11. Anexos

NÚMERO	DENOMINACIÓN
I	Criterios de auditoría
II	Cédula de acreditación para CE/EI
III	Guía para elaborar diagnósticos
IV	Plan de Evaluación
V	Ficha de registro
VI	Especificaciones para las fotografías digitalizadas
VII	Programa para Grupo de Dictamen
VIII	Dictamen
IX	Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación
X	Reporte de auditoría
XI	Clasificación de incumplimientos no graves e incumplimientos graves
XII	Dictamen de auditoría

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 74 de 75

NÚMERO	DENOMINACIÓN
XIII	Bitácora de atención de la auditoría
XIV	Encuesta de satisfacción de auditoría
XV	Encuesta de satisfacción de supervisión

## 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
<b>Nombre</b>	Lic. Omar López Zurroza Subdirector de Acreditación	Lic. Francisco Montoya Narváez Subdirector de Excelencia en el Servicio a Usuarios	Ing. Ana Gabriela Gómez Vargas Jefe de Departamento Mecanismos de Excelencia en la Operación y el Servicio	Ing. Rodolfo López Pérez Subdirector de Certificación	Ing. Mariana Martínez Gómez Becerra	Lic. Luz Marina Galicia López Directora de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros	Mtra. Liliana Delia Reyes Duarte Directora General Adjunta de Operación y Servicio a Usuarios
<b>Firma</b>	Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica
<b>Fecha</b>	19 de agosto de 2014				19 de agosto de 2014		19 de agosto de 2014

## 13. Transitorios

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

**SEGUNDO.-** Se abrogan: 1) C-ADEC-MU-01 Manual del Proceso de Administración de la Evaluación y Certificación de Competencia de las Personas, aprobado mediante acuerdo COMERI/4<sup>a</sup> SE/04/2012, del 20 de diciembre de 2012; 2) C-SREP-MP-18 Manual para Solicitar la Reposición de Certificados de Competencia aprobado mediante acuerdo COMERI/1<sup>a</sup> SO/03/2011, del 19 de abril del 2011; 3) C-AUSR-09 Manual de Atención a Usuarios para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias aprobado mediante acuerdo COMERI/3<sup>a</sup>SE/05/2010 del 29 de marzo del 2010; 4) C-AUSR-MP-10 Manual de Atención a Usuarios para Organismos Certificadores aprobado mediante acuerdo COMERI/3<sup>a</sup>SE/05/2010 del 29 de Marzo del 2010; 5) C-AECE-MU-04 Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias aprobado mediante acuerdo COMERI/2<sup>a</sup> SE/03/2010 del 22 de marzo del 2010; 6) C-AEOC-MU-03 Manual de Aseguramiento de la Excelencia en la Operación para Organismos Certificadores aprobado mediante acuerdo COMERI/2<sup>a</sup> SE/03/2010 del 22 de marzo del 2010.

	<b>Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)</b>	<b>Código:</b> C-MAPO-MU-01
		<b>Revisión:</b> 1.0
		<b>Página:</b> 75 de 75

**TERCERO.-** El Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC) 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 18, fracción III, del Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), 42 fracs. V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XVI y XVII, 43, 45, 46, 48 fracs. II, III, VII, IX, X, XXII y XXIII, 49, 50 frac. IV, 56 fracs. II, III, V, VII, VIII, XX y XXI, 57 y 58 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/2ª SE/04/2014, en su Segunda Sesión Extraordinaria, celebrada el 4 de Septiembre de 2014”, he tenido a bien emitir el presente:

**Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)**

Rúbrica

---

Dr. Carlos León Hinojosa  
 Director General del CONOCER  
 México, D.F. a 29 de septiembre de 2014

## Anexos

### Anexo I Criterios de auditoría

Criterios de Auditoría para CE/EI:

#### **Proceso de evaluación.**

##### **Portafolios de Evidencia (PE)**

- Determinar una muestra de portafolios de evidencia a revisar.
- Verificar que cada uno contenga:
  - a) Diagnóstico de la Candidata o del Candidato
  - b) Plan de evaluación acordado
  - c) Instrumento de evaluación aplicado
  - d) Cédula de Evaluación
  - e) Carta de Derechos y Obligaciones de la Usuaría o del Usuario
  - f) Carta de manifestación de interés de certificación
  - g) Encuesta de satisfacción de la usuaria o del usuario
- Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia cumplan con las siguientes características:
  - a) Que el instrumento utilizado para evaluar sea el vigente y el que entregó el CONOCER, así como el proporcionado por la ECE/OC al CE/EI
  - b) Que las evaluadoras o los evaluadores, la Verificadora o Verificador Externo (sólo en OC) y el juicio de competencia sea el mismo en el Portafolio de Evidencia y en el sistema informático del CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER
  - c) Que las fechas del proceso coincidan con los del Portafolio de Evidencia y el sistema informático del CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER.

##### **Verificación Externa (Sólo OC)**

- Revisar evidencia de que los Centros de Evaluación /Evaluador(a) Independiente enviaron a los OC's sus planes de evaluación para la Verificación Externa
- Existan los reportes de Verificación Externa, apegados al formato establecido en el Manual de Verificación Externa
- Verificar que cumplan con el muestreo presencial (30%) y documental (70%) de acuerdo a las evaluaciones realizadas por Estándares de Competencia
- En caso de reportes de Verificación Externa con Incumplimientos graves de los procesos de evaluación, cómo se solucionaron los problemas y el reporte de cierre de Incumplimientos
- Que la Verificadora Externa o el Verificador Externo no sea personal administrativo, dueña(o) o socia(o) del Organismo Certificador.

##### **Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (ECE)**

- Verificar que se cumplan los mecanismos de aseguramiento de la calidad establecidos por la Entidad de Certificación y Evaluación
- Que se lleve de acuerdo al plan presentado al CONOCER

##### **Retroalimentación de la ECE/OC al CE/EI**

- Que se atiendan las acciones de mejora indicadas por la ECE/OC al CE/EI, como parte de la retroalimentación derivada del dictamen correspondiente a cada lote.

##### **Tercería de Procesos para Entidad de Certificación y Evaluación, Centro de Evaluación, Evaluador Independiente**

- Revisar que el personal que capacita, no evalúa y no certifica en el mismo proceso de la candidata o candidato

##### **Tercería de Parte para Organismo Certificador**

- Revisar que el Organismo Certificador no evalúa ni capacita por interpósita persona
- Sus Centros de Evaluación y Evaluador (a) Independiente no participen en el proceso de Grupo de Dictamen
- Para Centros de Evaluación y Evaluador (a) Independiente, revisar que el personal que capacita, no evalúe en el mismo proceso de la misma candidata o candidato

##### **Excelencia en el Servicio a Usuarios**

##### **Niveles de Servicio**

- Que los niveles de servicio se encuentren dentro de los parámetros establecidos:

## Anexos

### **Atención a quejas**

- Se encuentre implementado el procedimiento de atención de quejas
- Se de atención a las quejas y verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento para la atención y solución de la misma
- Tiempo para cerrar una queja
- Cuento con mecanismos para medir la satisfacción de la usuaria o usuario en la atención a su queja

### **Uso de Marca Red Conocer de Prestadores de Servicios**

- Que el CE/EI haga el uso correcto y/o autorizado de las marcas, y/o de la imagen institucional del “CONOCER”, que en su caso le hayan sido proporcionados en relación con su operación como CE/EI, sin contar para ello con la aprobación previa, expresa y por escrito del “CONOCER”;
- Se hace el uso correcto del logo de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios en papelería, folletería, página web, promocionales de acuerdo con el Manual de Identidad Institucional Red Conocer de Prestadores de Servicio
- Que no exista documentación, promocionales o cualquier otro documento usando el logo institucional del CONOCER.

Criterios de Auditoría para ECE/OC:

#### ***Proceso de evaluación***

#### **Portafolios de Evidencia**

- Determinar una muestra de portafolios de evidencia a revisar.
- Verificar que cada uno contenga:
  - a) Diagnóstico de la Candidata o del Candidato
  - b) Plan de Evaluación acordado
  - c) Instrumento de evaluación aplicado
  - d) Cédula de Evaluación
  - e) Carta de Derechos y Obligaciones de la Usuaria o del Usuario
  - f) Carta de manifestación de interés de certificación
  - g) Encuesta de satisfacción de la Usuaria o del Usuario
- Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia contenga:
  - a) Que el instrumento utilizado para evaluar sea el vigente y el que entregó el CONOCER, así como el proporcionado por la ECE/OC al CE/EI.
  - b) Que las Evaluadoras o Evaluadores, la Verificadora Externa o Verificador Externo y el juicio de competencia sea el mismo en el Portafolio de Evidencia y en el sistema informático del CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER.
  - c) Que las fechas del proceso coincidan con los del Portafolio de Evidencia y el sistema informático del CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER.

#### **Verificación Externa (Sólo OC)**

- Revisar evidencia de que los Centros de Evaluación /Evaluadora o Evaluador Independiente enviaron a los OC sus planes de evaluación para la Verificación Externa
- Existan los reportes de Verificación Externa, apegados al formato establecido en el Manual de Verificación Externa
- Verificar que cumplan con el muestreo presencial (30%) y documental (70%) de acuerdo a las evaluaciones realizadas por Estándares de Competencia
- En caso de reportes de Verificación Externa con Incumplimientos graves de los procesos de evaluación, cómo se solucionaron los problemas y el reporte de cierre de Incumplimientos
- Que la Verificadora Externa o Verificador Externo no sea personal administrativo, dueña(o) o socia(o) del Organismo Certificador

#### **Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (ECE)**

- Verificar que se cumplan los mecanismos de aseguramiento de la calidad establecidos por la Entidad de Certificación y Evaluación

#### **Grupo de Dictamen**

- Que la muestra corresponda a lo determinado por el sistema informático del CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER.
- Que hayan participado mínimo dos expertas o expertos en la función a dictaminar

## Anexos

- Que se haya enviado invitación al Comité de Gestión por Competencias y al CONOCER para el Grupo de Dictamen
- Que esté una o un responsable de la ECE u OC en el Grupo de Dictamen
- Que la Verificadora o Verificador Externo no forme parte del Grupo de Dictamen (Sólo para OC)
- Que se lleve a cabo el seguimiento del Dictamen a través de las acciones de mejora implementadas por los CE/EI, así como de las evaluaciones que se tengan que correr nuevamente como parte de las acciones correctivas.

### **Tercería de Procesos para Entidad de Certificación y Evaluación, Centro de Evaluación, Evaluador Independiente**

- Revisar que el personal que capacita, no evalúa y no certifica en el mismo proceso de la candidata o candidato

### **Tercería de Parte para Organismo Certificador**

- Revisar que el Organismo Certificador no evalúa ni capacita por interpósita persona
- Sus Centros de Evaluación y Evaluadora o Evaluador Independiente no participen en el proceso de Grupo de Dictamen
- Para Centros de Evaluación y Evaluadora o Evaluador Independiente, revisar que el personal que capacita, no evalúe en el mismo proceso de la misma candidata o candidato

### **Excelencia en el Servicio a Usuarios**

#### **Niveles de Servicio**

- Que los niveles de servicio se encuentren dentro de los parámetros establecidos.

#### **Atención a quejas**

- Se encuentre implementado el procedimiento de atención de quejas
- Se de atención a las quejas y verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento para la atención y solución de la misma
- Tiempo para cerrar una queja
- Satisfacción de la usuaria o usuario en la atención a su queja

#### **Uso de Marca Red Conocer de Prestadores de Servicios**

- Que la ECE/OC haga el uso correcto y/o autorizado de las marcas, y/o de la imagen institucional del "CONOCER", que en su caso le hayan sido proporcionados en relación con su operación como ECE/OC, sin contar para ello con la aprobación previa, expresa y por escrito del "CONOCER";
- Se hace el uso correcto del logo de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios en papelería, folletería, página web, promocionales de acuerdo con el Manual de Identidad Institucional Red Conocer de Prestadores de Servicio
- Que no exista documentación, promocionales o cualquier otro documento usando el logo institucional del CONOCER.

#### **Elaboración del Reporte de Auditoría**

- Se redacta el Reporte de Auditoría conforme al formato establecido, incluyendo los reportes de auditoría realizados a cada uno de los CE/EI

## Anexos

### Anexo II Cédula de acreditación para CE/EI

LOGO ECE/OC	NOMBRE DE LA ECE/OC
----------------	---------------------

Expede la Cédula de Acreditación No.

-----

a: Nombre del Centro de Evaluación/  
Evaluador Independiente

Para evaluar con fines de certificación, las competencias de las personas, con base en el Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia

Clave del EC	Nombre del Estándar de Competencia
000001-----	-----

México, D. F. a -- de ---- de ----.

Vigencia al -- de ---- de ----.

(rúbrica)

Nombre del Responsable de la Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificado



LOGO ECE/OC	Tipo de papel: Opalina de 125 grms. Tipo de letra en todo el documento: Arial NOMBRE DE LA ECE/OC 18 pts.
----------------	---

Expede la Cédula de Acreditación No. 16 pts.

Logo a color ----- 16 pts.

a: Nombre del Centro de Evaluación/  
Evaluador Independiente 20 pts.

Para evaluar con fines de certificación, las competencias de las personas, con base en el Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia 14 pts.

Clave del EC	Nombre del Estándar de Competencia	11 pts.
000001-----	-----	

México, D. F. a -- de ---- de ----. 12 pts.

Vigencia al -- de ---- de ----.

(rúbrica)

Nombre del Responsable de la Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificado 12 pts.



## Anexos

### Anexo III Guía para elaborar diagnósticos

#### Función del Diagnóstico:

Como su nombre lo indica, un diagnóstico aplicado a un candidato antes de iniciar el proceso de evaluación, tiene la finalidad de establecer el nivel de dominio respecto a lo determinado en el Estándar de Competencia en el que se evaluará.

Es importante destacar que el diagnóstico debe servir para:

- **Identificar la brecha:** El término brecha en el contexto de la evaluación de competencias, refiere al umbral que permite comparar las competencias que posee el candidato con los requerimientos de la función en la que aspira evaluarse.
- **Tomar conciencia:** El diagnóstico debe proporcionar al candidato información sobre las implicaciones de someterse a un proceso de evaluación de competencia. Dichas implicaciones refieren a las etapas del proceso, las actividades a realizar, los riesgos, el tiempo a invertir, así como las situaciones concretas a enfrentar. Ello ofrecerá al candidato un momento de reflexión sobre su interés y certeza para iniciar el proceso de evaluación.
- **Informar:** Este aspecto refiere no sólo a notificar los resultados del diagnóstico al candidato, sino también a comunicarle las acciones a realizar de acuerdo con el resultado del mismo.

#### Características del Diagnóstico

- Considerar y evidenciar las fortalezas y debilidades encontradas en el candidato respecto al Estándar de Competencia de interés.
- Hacer énfasis en la recolección de información dentro del medio habitual de desarrollo de la función a evaluar.
- Retomar los aspectos de calidad exigidos por el Estándar de Competencia y no sólo hacer referencia a criterios de forma aislada.
- Ser auto aplicable y auto evaluable, pues de esta forma es, el mismo candidato, quien determinará lo consecuente de acuerdo con sus resultados.

#### Recomendaciones para la Elaboración del Diagnóstico

¿Qué es un reactivo? Un reactivo es una pregunta, proposición, planteamiento y/o problema diseñado, que busca obtener información acotada sobre un aspecto a medir, con el fin de explorar la presencia o ausencia de una competencia determinada.

Algunos ejemplos de reactivo son:

Tipo de Reactivo	Aplicación
<b>Canevá:</b>	En este formato de reactivo las frases y oraciones están dispuestas en un todo unitario, con espacios intermedios para anotar en ellos las palabras claves. <b>Recomendaciones para su elaboración:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ A la oración afirmativa íntegra se le elimina la palabra o las palabras claves, que los candidatos van a responder.</li><li>❖ Se califica acierto por espacio, se sugiere que en una misma cuestión no se dejen más de dos espacios.</li><li>❖ Se utiliza en cuestionarios.</li></ul> <b>Nota:</b> Se recomiendan de 7 a 12 respuestas.
<b>Complementación:</b>	Es una serie de oraciones afirmativas modificadas para presentarse como enunciados incompletos que requieren escribir al final las respuestas. <b>Recomendaciones para su elaboración:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ El enunciado no debe orientar gramaticalmente al candidato.</li><li>❖ Deberán explorar únicamente una respuesta.</li><li>❖ La respuesta puede estar ubicada al principio, en medio o al final del enunciado presentado.</li><li>❖ Se utiliza en cuestionarios y entrevistas.</li></ul> <b>Nota:</b> Se recomienda de 10 a 15 reactivos.
<b>Correspondencia:</b>	Son bloques de preguntas sobre un mismo contenido. Cada bloque constituido por dos series, una correspondiente a las bases y otra a las alternativas (sujetos y predicados). <b>Recomendaciones para su elaboración:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Los enunciados deben concordar en género y número con todas las alternativas.</li><li>❖ Las alternativas deben tener todas ciertas posibilidades de relación verdadera con cada enunciado.</li><li>❖ Procurar no sugerir las respuestas debido al uso de adjetivos y artículos.</li></ul>

## Anexos

Tipo de Reactivo	Aplicación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se utiliza en cuestionarios.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se recomiendan pares de 5 a 12 cuestiones.</p>
<b>Falso y Verdadero:</b>	<p>Se presenta a base de una serie de cuestiones afirmativas en donde unas son falsas y otras verdaderas.</p> <p><b>Recomendaciones para su elaboración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Debe procurarse que cada cuestión no incluya dos o más juicios para evitar ambigüedad y la contradicción.</li> <li>❖ Evítense el uso de palabras como: nunca, siempre, totalmente, fundamentalmente (determinadores específicos); hay tendencia a usarlas en las cuestiones falsas, ofreciendo una guía para encontrar la respuesta correcta.</li> <li>❖ Los enunciados deben ser cortos, concretos y claros.</li> <li>❖ Se utiliza en cuestionarios y entrevistas.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se recomiendan de 30 a 50 cuestiones.</p>
<b>Identificación:</b>	<p>Está formado por dos bloques, cada uno con dos columnas; en una se anota un esquema, dibujo, diagrama, mapa etc. y en la otra los enunciados que el candidato debe relacionar.</p> <p><b>Recomendaciones para su elaboración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No utilizar más de dos bloques en una misma evaluación.</li> <li>❖ Procurar que las partes a identificar estén señaladas con precisión, para evitar confusiones a los candidatos al contestar.</li> <li>❖ Deben elegirse bien los contenidos a identificar para que no resulten obvios.</li> <li>❖ Los dibujos, diagramas, esquemas o mapas deben estar muy claros para facilitar la identificación.</li> <li>❖ Los bloques pueden presentarse de dos maneras:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1ª. Del lado izquierdo se coloca el esquema, mapa etc. con las partes a identificar señaladas por medio de un número o letra y a la derecha, la serie de nombres o enunciados seguidos por un paréntesis.</li> <li>○ 2ª Los enunciados o nombres numerados o con letras en columna a la izquierda y a la derecha el esquema.</li> </ul> </li> <li>❖ Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, ensayos y simuladores.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se recomiendan de 5 a 12 cuestiones</p>
<b>Opción múltiple:</b>	<p>Consiste en el planteo de preguntas o cuestiones (bases), acompañadas de 3, 4 ó 5 respuestas probables donde la correcta, tiene un alto grado de objetividad.</p> <p><b>Recomendaciones para su elaboración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Todas las alternativas deben tener cierta relación con el contenido de la base.</li> <li>❖ El lugar que ocupe la respuesta será dado al azar para evitar la formación de series que den pistas al candidato en la resolución de la evaluación.</li> <li>❖ Se utiliza en cuestionarios y entrevistas.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se recomienda de 15 a 20 reactivos.</p>
<b>Ordenamiento:</b>	<p>Son series de datos, situaciones, hechos etc. que se presentan al alumno para que los ordene u organice. El ordenamiento puede ser de importancia, de valor, cronológico etc.</p> <p><b>Recomendaciones para su elaboración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Entre los elementos a ordenar debe existir una relación muy clara que permita enumerarlos.</li> <li>❖ Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, ensayos y simuladores.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se recomiendan de 5 a 10 cuestiones.</p>
<b>Problemas:</b>	<p>El problema es un conjunto o combinación de reactivos independientes en los que se resume una situación concreta.</p> <p>Un problema es una proposición compleja de elementos a la que corresponden una o varias soluciones o una incógnita a despejar, atendiendo al manejo que se haga de tales elementos.</p> <p><b>Recomendaciones para su elaboración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cada problema debe fraccionarse en tantos pasos o fases como momentos demostrativos del conocimiento pueden apreciarse, independientemente de que se llegue o no al resultado esperado.</li> <li>❖ Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, estudios de caso, ensayos y simuladores.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se recomiendan de 1 a 5 cuestiones.</p>

## Anexos

Tipo de Reactivo	Aplicación
<b>Respuesta Breve:</b>	<p>Son preguntas que en forma directa se formulan al candidato para contestarse brevemente por medio de una o varias palabras, se adapta para lugares, nombres y fechas.</p> <p><b>Recomendaciones para su elaboración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Hacerse las preguntas con claridad.</li> <li>❖ Redactarse de tal forma que sólo exista una respuesta.</li> <li>❖ Evitar las preguntas muy largas y dejar los espacios para las respuestas del mismo tamaño.</li> <li>❖ Se utiliza en cuestionarios, entrevistas y ensayos.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se recomienda de 10 a 15 reactivos.</p>
<b>Selección:</b>	<p>Consiste en presentar varios enunciados sobre un mismo asunto, que se contestarán escogiendo la respuesta de una serie de ellas anotadas en la parte superior.</p> <p><b>Recomendaciones para su elaboración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Anotar enunciados significativos sobre el contenido temático de medición.</li> <li>❖ Las respuestas sobrantes se deben considerar como aciertos si coinciden con las señaladas en la clave.</li> <li>❖ Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, estudios de caso, ensayos y simuladores.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se recomiendan de 5 a 8 cuestiones.</p>

Para elaborar un instrumento de diagnóstico se requiere la determinación de la estrategia de evaluación (ejercicios prácticos, juego de roles, entrevistas, etcétera), la cual debe propiciarse las situaciones específicas necesarias para que el candidato identifique las habilidades, conocimientos y destrezas que posee para realizar o alcanzar con éxito de su proceso de evaluación.

### Cuestionario.

Características	Ventajas	Desventajas	Recomendaciones para su Construcción
Se elabora con cualquier tipo de reactivos. La combinación de reactivos, resulta enriquecedor pues proporciona información cuantitativa y cualitativa.	Puede aplicarse simultáneamente a más de una persona (por grupo).	Cuando la población a la que se aplicará el instrumento es muy grande, puede requerirse personal para aplicarlo y equipo técnico para el procesamiento de datos.	Definir el número de reactivos de acuerdo al tipo, extensión y profundidad de los contenidos del Estándar de Competencia.

### Entrevista personales.

Características	Ventajas	Desventajas	Recomendaciones para su Construcción
Este instrumento permite obtener información por interrogatorio, mediante la relación que se establece entre dos personas (entrevistado y el entrevistador), orientándose con un guion.	Se puede obtener información que difícilmente se obtendría con otros instrumentos. Su utilización puede contribuir a crear una relación de confianza.	La interpretación de las respuestas que emita el entrevistado puede resultar subjetiva.	Identificar el objetivo de la entrevista. Elaborar de manera clara y precisa las preguntas necesarias.

### Estudios de caso.

Características	Ventajas	Desventajas	Recomendaciones para su Construcción
Este instrumento consiste en la presentación de una situación que requiere de una o varias respuestas, requiriéndose el uso de apoyos materiales, equipo e instalaciones, principios, etc.	Permite la identificación de los conocimientos aplicados en situaciones concretas así como las habilidades del candidato en un contexto muy próximo a su realidad laboral.	Resulta ser un instrumento poco conocido, se requiere tiempo para ejercitarse en su elaboración y efectuar aplicaciones piloto.	Las situaciones planteadas deben ser lo más cercanas a la realidad. Proporcionar información clara y suficiente para la tomar decisiones.

## Anexos

Características	Ventajas	Desventajas	Recomendaciones para su Construcción
	Las actividades que se desarrollan se asemejan mucho a la realidad. Puede utilizarse en grupo o individualmente.		Seleccionar los problemas y adaptarlos a la situación particular.

### Ensayos.

Características	Ventajas	Desventajas	Recomendaciones para su Construcción
Este instrumento debe contener temas en los que se debe construir las respuestas utilizando un estilo propio, considerando el carácter crítico con las palabras o términos que considere más adecuados.	Permite que se exprese el punto de vista sobre un tema en particular.	No puede abordarse la totalidad de los contenidos a evaluar en un mismo producto. Hay mayor probabilidad de ser subjetivo cuando se va a determinar la evaluación.	Determinar las cualidades que serán tomadas en consideración al juzgar el valor de las respuestas. Precisar la extensión y profundidad con que deba trabajarse el tema y los elementos que deberán considerarse para su elaboración

### Simuladores.

Características	Ventajas	Desventajas	Recomendaciones para su Construcción
En este instrumento se debe enfrentar una situación lo más parecida a una realidad, en donde se induce a la toma de decisiones o al desarrollo de acciones que lleven hacia la solución de un problema.	Los simuladores permiten conocer las habilidades y destrezas adquiridas. Dan la oportunidad de reproducir los fenómenos de manera segura. Pueden emplearse de manera individual o grupal.	Es necesario conocer con detalle las características de la población a la que se va a evaluar para poder aplicar este instrumento.	Para la construcción de los simuladores deben considerarse los siguientes elementos. 1. Escena inicial. 2. Opciones. 3. Secciones. 4. Respuestas.

### **Aplicación del Diagnóstico**

El procedimiento de aplicación del diagnóstico estará determinado en gran medida por la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias, el Organismo Certificador, el Centro de Evaluación o el Evaluador Independiente que realice el diagnóstico, aunque no debe perderse de vista que debe sujetarse a los requerimientos específicos de la función a evaluar.

Un diagnóstico también puede ser aplicado mediante medios electrónicos y/o virtuales pero su automatización deberá garantizar que se cumpla con las funciones asignadas al mismo, es decir, a través de dichos mecanismos se debe identificar la brecha del candidato, proporcionar elementos que le permitan tomar conciencia de las implicaciones al someterse a un proceso de evaluación de competencias y proporcionar información referente a los pasos a seguir de acuerdo con los resultados obtenidos en el mismo.

### **Calificación y Toma de Decisiones**

Los resultados del diagnóstico deben conducir al candidato a continuar con el proceso de Evaluación de Competencia o a orientar su capacitación en los rubros no demostrados ni dominados y que son necesarios para desempeñar satisfactoriamente la función.

El diagnóstico proporciona los elementos necesarios para tomar la decisión de:

- Iniciar el proceso de Evaluación de Competencia.
- Orientar su capacitación o ejercitación en aquellos aspectos en los que demostró una ejecución incorrecta o deficiente de la función evaluada.

Es importante resaltar que, para la toma de esa decisión, se debe considerar también la información obtenida sobre el interés y certeza del candidato para iniciar el proceso de Evaluación de Competencia, pues de ello también dependerá el éxito en el mismo.

Es indispensable mencionar que, si el resultado del diagnóstico sugiere al candidato su entrada a un proceso de capacitación/alineación, pero él decide evaluarse, deberá respetarse su decisión. Es él quien toma las principales decisiones en su proceso.

## Anexos

### Anexo IV Plan de Evaluación

El Plan de Evaluación debe contener como mínimo: Datos del ECE, CE o EI; Espacio para los resultados del diagnóstico, el Qué y Cómo, el Dónde y Cuándo; los requerimientos de acuerdo con EC; Datos del Candidato y el Evaluador.

Formato sugerido:



#### Plan de Evaluación

<b>Clave del CE o EI:</b>	Clave numérica de la cédula de acreditación		
<b>Fecha:</b>	Día – Mes – Año de la presentación del acuerdo del plan de evaluación		
<b>Estándar de Competencia:</b>	Código y Título		
<b>Evaluador:</b>	Nombres completo		
<b>Candidato:</b>	Nombres completo		
<b>Resultados del Diagnóstico</b>			
Resumen del análisis y resultados del diagnóstico del candidato.			
<b>No.</b>	<b>Actividades y Forma a desarrollar</b>	<b>Técnicas e Instrumentos de Evaluación</b>	<b>Fecha</b>
1	Qué y Cómo	Con Qué	Día/mes/año
2	Qué y Cómo	Con Qué	Día/mes/año
<b>Requerimientos para el desarrollo de la Evaluación</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Requerimiento</b>		
Especificar la cantidad en número	Especificar el tipo de requerimiento establecidos en el EC y los IEC, ya sean humanos, materiales, instalación y equipo, así como los requerimientos del candidato y los del evaluador (en caso de ser necesario o de ingreso a instalaciones), así como reflejar el responsable de proveerlos.		
<b>Puntaje mínimo requerido para ser declarado Competente:</b>		<b>Puntaje establecido en el IEC</b>	
<b>Acuerdo para el desarrollo de la Evaluación</b>			
<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	
Dónde Nombre del Establecimiento, dirección y teléfonos, datos de contacto.	Cuándo Día – Mes – Año	Cuándo HH:MM am/pm	
<b>Acuerdo para la Presentación de los Resultados de la Evaluación</b>			
<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	
Dónde Nombre del Establecimiento, dirección y teléfonos.	Cuándo Día – Mes – Año	Cuándo HH:MM am/pm	
<b>Nota:</b>	En caso de no concluir el proceso de evaluación en los tiempos establecidos en el Plan de Evaluación, Usted contara con un plazo de máximo de 25 días hábiles a partir de la fecha de la firma de conformidad de este Plan, de lo contrario reiniciara el proceso de evaluación, cubriendo los costos respectivos.  El Certificado de Competencia será pagado previo al trámite del mismo, si y solo si, después de la evaluación y la emisión del juicio resulta Competente.		

Recibí información suficiente y detallada respecto a los desempeños, productos y sus características, así como los conocimientos a demostrar durante mi evaluación, y estoy de acuerdo en los lugares, fechas y horarios registrados para realizarla.

Nombre del Evaluador

Nombre del Candidato



## Anexos

<b>Ingreso / Sueldo:</b>	
--------------------------	--

Sí

Marca con una "x" en el recuadro de la respuesta elegida.

<b>¿Sabe Leer y Escribir?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<b>¿Cuenta con Estudios?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<b>Cuales:</b> Último grado de estudios cursado.
-------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	--

<b>¿Tiene algún tipo de Discapacidad?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
---	-----------------------------	-----------------------------

<b>Cual:</b>	Motriz <input type="checkbox"/>	Visual <input type="checkbox"/>	Auditiva <input type="checkbox"/>	Lenguaje <input type="checkbox"/>	Intelectual <input type="checkbox"/>	Otras <input type="checkbox"/>
--------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------

En caso de contar con alguna o algunas discapacidades márcalas con una "x", en el recuadro correspondiente.

<b>¿Qué Idioma(s) o lengua(s) habla?</b>	Indica el idioma o lengua que habla, sin omitir el español.
--	---

<b>¿Trabaja Actualmente?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<b>Puesto de Trabajo:</b>	Nombre del puesto en el que se encuentra trabajando y Nombre completo o razón social, dirección y teléfono de la organización.
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	---------------------------	--

En caso de que no se encuentre trabajando actualmente dejar el espacio en blanco.

<b>Experiencia Laboral:</b>	Mencionar la experiencia de los tres últimos trabajos desarrollados, iniciando con el último y mencionado el tiempo de participación y las principales actividades que realizaba.
-----------------------------	---

<b>Observaciones:</b>	Notas para expresar algún comentario o agregar información que considere importante, incluyendo motivos por el cual desea certificarse.
-----------------------	---

<b>¿Cuenta con alguna Certificación?</b>	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<b>Cuales:</b>	Indica la o las certificaciones con las que cuenta; estas pueden ser de competencia, nacionales y/o internacionales
--	-----------------------------	-----------------------------	----------------	---

## Anexos

### Anexo VI Especificaciones para las fotografías digitalizadas

Las fotografías digitalizadas deberán apegarse a las siguientes especificaciones:

- Tamaño de hasta 300 Kb (Dimensión de 2.5 cm de ancho por 3 cm de largo).
- Formato jpg, bmp o png.
- Ser a color (no está permitido el blanco y negro o el color sepia)
- Ser reciente y nítida
- Presentar a la persona de frente con sus rasgos claramente perfilados (no se aceptan fotografías pixeladas, borrosas, manchadas, con marcas o defectos)
- Mostrar la imagen de la persona proporcional al tamaño de la fotografía (debe apreciarse claramente el cabello, cuello y la parte superior de los hombros).
- Contar con fondo claro (sin textura, ni paisaje)
- Nombre de la fotografía CURP del candidato.

Recuerda La fotografía que se adjunta es la que aparecerá en el certificado.

Ejemplos:



## Anexos

### Anexo VII Programa para Grupo de Dictamen



Programa para Grupo de  
Dictamen

Registro de Marca de la  
ECE/OC

Fecha	Horario	Lugar	Sesión No
Día – Mes – Año	00:00 hrs	Datos de la Ubicación y teléfono en donde se desarrollará a cabo la sesión.	Tres dígitos

Estándar de Competencia	Folio	Lote	Muestra
Clave y nombre	Del sistema	Cantidad total a dictaminar	Cantidad de la muestra

Participantes	Invitados
Listado de los participantes Nombre(s). Apellido(s), organización que representan	Listado de los invitados Nombre(s). apellido(s), organización que representa

Orden del Día
Establecer el orden en el cual se desarrollaran las actividades. Ejemplo: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Registro de los participantes e invitados.</li><li>2. Presentación de los integrantes</li><li>3. Bienvenida</li><li>4. Explicación de la operación del grupo de dictamen</li><li>5. ...</li><li>6. Cierre del grupo de Dictamen</li></ol>

## Anexos

### Anexo VIII Dictamen



Dictamen

Registro de Marca de la  
ECE/OC

<b>ECE/OC:</b>	Clave numérica de la cédula de acreditación y nombre
<b>Fecha:</b>	Día – Mes – Año de la reunión de grupo de dictamen
<b>Estándar de Competencia:</b>	Clave y nombre

<b>Folio</b>	<b>Lote</b>	<b>Muestra</b>
Número que asigna el sistema informático del CONOCER	Número de Portafolios de Evidencias por CE y/o El que forman el lote)	Lista de portafolios de la muestra seleccionada por el sistema que contenga nombre del candidato.

<b>Grupo de Dictamen</b>	
<b>Integrantes</b>	<b>Firma</b>
Listado de los participantes e invitados Nombre(s). Apellido(s), organización, y breve reseña curricular relacionada a la experiencia de la función del EC a dictaminar, en caso de persona certificada el número de certificado y el rol desempeñado.	Firma de los integrantes del Grupo de Dictamen.

<b>Informe</b>
Establecer en el primer apartado las reglas de operación establecidas. Redactar de forma clara y precisa los aspectos que se revisaron en los portafolios de evidencias seleccionados, el proceso de consenso realizado resaltando los acuerdos y desacuerdos. Redactar las observaciones en el caso de que se establezcan. Si es el caso establecer los documentos de soporte que corresponde a información de apoyo y los informes de los mecanismos de aseguramiento de la excelencia y/o las verificaciones externas. Redacta si es el caso las contingencia y o modificaciones de cancelaciones o cambios de fecha del grupo de dictamen.

<b>Fallo</b>
Fallo emitido <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Procedente:</b> Cuando a juicio del Grupo de Dictamen, la muestra determinada cumple o rebasa los requisitos establecidos y cumple con la calidad establecida en los procesos de evaluación.</li><li>• <b>No Procedente:</b> Cuando a juicio del Grupo de Dictamen la muestra presenta el máximo número de rechazos establecidos, no cumple con los niveles de calidad esperados y por lo tanto el lote de portafolios de evidencias dictaminados resulta no procedente y con acciones correctivas que se le determinen.</li></ul> Adjuntar pantalla del sistema informático con el fallo emitido

Nota: Todas las hojas deben estar rubricadas por los integrantes del grupo de dictamen.

## Anexos

### Anexo IX Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación

La encuesta debe contener reactivos relacionados con el proceso de evaluación y la atención del servicio por parte del evaluador, el formato es libre.

Formato sugerido:



**Encuesta de Satisfacción  
del Procesos de Evaluación  
de Competencia**

Registro de Marca del ECE  
u OC

**SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE**

<b>Candidato:</b>	Nombre completo
-------------------	-----------------

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



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 que la ECE/OC/CE/EI lo condicionarán 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?				
7. ¿El evaluador atendió todas sus dudas?				
8. ¿Le entregaron el certificado de acuerdo al compromiso establecido?				

### Anexo X Reporte de auditoría

## **Anexos**

Se muestra en las siguientes páginas, con el formato establecido para dicho Reporte.

## REPORTE DE AUDITORÍA ANUAL

<**NOMBRE OFICIAL DE LA ENTIDAD**>  
<Día, mes y año en que se realizó la Auditoría>  
<Lugar de la Auditoría>

Realizada por:  
<**NOMBRE DESPACHO AUDITOR**>

Dirección General Adjunta de Operación y Servicios a Usuarios  
Dirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros

*El presente reporte ha sido formulado por personal de la firma de auditores **NNNNNNN** en cumplimiento de lo establecido en el Contrato de Acreditación suscrito entre la Institución y el CONOCER. La información contenida está basada en los documentos, procedimientos, políticas y manuales de la Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador, así como en las declaraciones hechas al personal del despacho auditor.*

## Contenido

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
II.	CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA POR ECE/OC Y CE/EI .....	4
III.	INCUMPLIMIENTOS/OBSERVACIONES .....	11

# I. Introducción

## 14. Objetivo de la Auditoría

El objetivo de la Auditoría , en apego a lo establecido en el artículo 78 de las Reglas Generales y Criterios para la integración y Operación del sistema Nacional de Competencia, *“es promover constantemente la mejora de los Prestadores de Servicio, en cuanto a su operación y servicio a usuarios, así como la transparencia, objetividad e imparcialidad de la evaluación y certificación de competencias”, a través de “mecanismos de aseguramiento de la Excelencia en la operación y servicio a usuarios para las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, Organismos Certificadores, Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes”.*

## 15. Alcance General

El alcance de la Auditoría contempló al Organismo Certificador / Entidad de Certificación y Evaluación, así como a los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes siguientes:

### Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador

<b>Nombre:</b>	
<b>Dirección:</b>	
<b>Periodo Auditable:</b>	

<b>Incumplimientos:</b>	
Graves:	No Graves:

<b>Cantidad de Observaciones:</b>
-----------------------------------

### Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes

<b>Nombre:</b>	
<b>Dirección:</b>	
<b>Periodo Auditable:</b>	

<b>Incumplimientos:</b>	
Graves:	No Graves:

<b>Cantidad de Observaciones:</b>
-----------------------------------

## Resultado de Auditoría por Empresa Auditora

(Ocupar el número de veces necesarias, de acuerdo a la muestra CE/EI)

<b>Nombre:</b>	
<b>Dirección:</b>	
<b>Periodo Auditable:</b>	

<b>Incumplimientos:</b>	
Graves:	No Graves:

<b>Cantidad de Observaciones:</b>
-----------------------------------

<b>Nombre:</b>	
<b>Dirección:</b>	
<b>Periodo Auditable:</b>	

<b>Incumplimientos:</b>	
Graves:	No Graves:

<b>Cantidad de Observaciones:</b>
-----------------------------------

## II. Conclusiones de la Auditoría por ECE/OC y CE/EI

A continuación describimos los aspectos principales de la Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador, así como de cada Centro de Evaluación / Evaluadora o Evaluador Independiente auditada(o).

Resultados Obtenidos en la Auditoría realizada **Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador** considerando cada proceso auditado (conforme a la normatividad establecida por el CONOCER para ECE y/o OC)

### 16. Proceso de Evaluación ECE/OC (Clave y nombre)

#### Portafolios de Evidencia

1. Tomando en cuenta la muestra de Portafolios de Evidencia a revisar; verificar que cada uno contenga:
  - A) Carta de manifestación de interés de certificación
  - B) Diagnóstico de la Candidata o del Candidato
  - C) Carta de Derechos y Obligaciones de la Usuaría o del Usuario
  - D) Plan de Evaluación acordado
  - E) Instrumento de Evaluación aplicado
  - F) Cédula de Evaluación
  - G) Encuesta de satisfacción del usuario

Núm.	Candidato	EC	A S/N	B S/N	C S/N	D S/N	E S/N	F S/N	G S/N	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
1												
2												
3												
4												
5												
<i>n</i>												

**Notas generales del Auditor:**

---

2. Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia cumplan con las siguientes características:
- El instrumento utilizado para evaluar sea el vigente y el que entregó el CONOCER
  - Las Evaluadoras y los Evaluadores, La Verificadora Externa o el Verificador Externo y el juicio de competencia sea el mismo en el Portafolio de Evidencias y en el Sistema.
  - Las fechas del proceso coincidan con los del Portafolio de Evidencia y el Sistema.

Portafolio de Evidencia	A	B	C	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
PE 1						
PE 2						
PE 3						
PE 4						
PE 5						
PE 6						
PE 7						
PE 8						
PE N						

**Notas generales del Auditor:**

### Verificación Externa (Sólo OC)

Revisar que la Verificación Externa cumpla con las siguientes características:

- A) El CE/EI envió a los OC sus planes de evaluación para la Verificación Externa
- B) Existen reportes de Verificación Externa que cumplen con la Normatividad establecida
- C) Cumplan con el muestreo presencial (30%) y documental (70%) de acuerdo a las evaluaciones realizadas por Estándar de Competencia
- D) En caso de reportes de Verificación Externa con hallazgos graves de los procesos de evaluación, cómo se solucionaron los problemas y el reporte de cierre de hallazgos.
- E) La Verificadora Externa o el Verificador Externo no es personal administrativo, dueña(o) o socia(o) del Organismo Certificador
- F) La Verificadora Externa o el Verificador Externo no participó en el Grupo de Dictamen

OC/CE/EI	A	B	C	D	E	F	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
OC									
CE1									
CE2									
CEn									

#### Notas:

Notas:

### Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (ECE)

1. Cumplimiento de los mecanismos de aseguramiento de la calidad establecidos por la Entidad de Certificación y Evaluación

ECE/CE/EI	Mecanismos de Calidad	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE				
CE/EI1				
CE/EI2				
CE/EIn				

#### Notas del auditor:

Notas del auditor:

### Grupo de Dictamen

Verificar que el Grupo de Dictamen cumpla con las siguientes características:

- A) Que la muestra corresponda a lo determinado por el Sistema
- B) Que hayan participado mínimo dos expertas o expertos en la función a dictaminar
- C) Que se haya enviado invitación al Comité de Gestión por Competencias y al CONOCER para el Grupo de Dictamen
- D) Que esté una o un responsable de la ECE u OC en el Grupo de Dictamen
- E) Que el Grupo de Dictamen siempre esté integrado por un número impar, mínimo tres
- F) Que se tomen en cuenta los hallazgos en las Verificaciones Externas (En caso de ser Organismo Certificador OC)

ECE/OC/CE/EI	A	B	C	D	E	F	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC									
CE1									
CE2									
CE3									
CEn									

#### Notas del Auditor:

--

### Tercería de Procesos para Entidad de Certificación y Evaluación, Centro de Evaluación, Evaluador Independiente

ECE/CE/EI	El personal que capacita, no evalúa y no certifica en el mismo proceso de la persona	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE				
CE/EI1				
CE/EI2				

#### Notas del Auditor:

--

**Tercería de Parte para Organismo Certificador**

Verificar que la Tercería de Parte para Organismo Certificador no realice las siguientes actividades:

- A) El Organismo Certificador evalúa o capacita por interpósita persona
- B) Centros de Evaluación y Evaluador Independiente participan en el proceso de Grupo de Dictamen
- C) El personal que capacita, evalúa y certifica en el mismo proceso de la persona

OC/CE/EI	A	B	C	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
OC						
CE/EI1						
CE/EI2						
CE/EI3						
CE/EIn						

**Notas del Auditor:**

## Excelencia en el Servicio a Usuarios

### Niveles de Servicio

1. Verificar que los Niveles de Servicio cumplan con las siguientes características:

- A) Envío del Portafolio de Evidencias del Centro de Evaluación / Evaluador Independiente al OC/ECE para Dictamen 5 días hábiles después de la conclusión del proceso de evaluación (Los evaluadores de los CE tienen 5 días para entregar el PE a su CE y éstos a su vez tienen 5 días para enviarlo para dictamen a la ECE/OC)
- B) Dictamen de los Portafolios de Evidencia 30 días hábiles después de la recepción en la Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador
- C) Entrega del certificado a la usuaria o al usuario final 30 días hábiles después de la recepción del certificado por la ECE/OC/CE/EI

ECE/OC/CE/EI	A	B	C	D	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC							
CE/EI1							
CE/EI2							
CE/EI3							
CE/EIn							

### Notas del Auditor:

--

### Atención a quejas

1. Verificar que la Atención a Quejas cumpla con las siguientes características:
  - A) Se encuentra implementado el procedimiento de atención de quejas
  - B) Se da atención a las quejas en el tiempo establecido
  - C) Cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del usuario(a) en la atención a su queja

ECE/OC/CE/EI	A	B	C	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC						
CE/EI1						
CE/EI2						
CE/EI3						
CE/EIn						

### Notas del auditor:

--

## Uso de Marca Red Conocer de Prestadores de Servicios

### Uso de Marca

1. Verificar que el Uso de Marca cumpla con las siguientes características:

- A) Se hace el uso correcto del logo de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios de acuerdo con el Manual de Identidad Institucional Red Conocer de Prestadores de Servicio
- B) Que no exista documentación, promocionales o cualquier otro documento usando el logo del CONOCER.

ECE/OC/CE/EI	A	B	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC					
CE/EI1					
CE/EI2					
CE/EI3					
CE/EIn					

### Notas del auditor:

--

## III. Incumplimientos / Observaciones

### 17. Incumplimientos/Observaciones por ECE/OC y CE/EI

#### Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador

1. Observaciones
  - a.
  - b.
  
2. Incumplimientos No Graves
  - a.
  - b.
  
3. Incumplimientos Graves
  - a.
  - b.

#### FIRMAS

Elaboró

ECE/OC

<Título> <Nombre Apellidos>  
Auditor

<Título> <Nombre Apellidos>  
Representante Legal o Puesto de  
quien atendió la auditoría por parte  
de la ECE/OC

## Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes (1) hasta (n)

1. Observaciones
  - a.
  - b.
  
2. Incumplimientos No Graves
  - a.
  - b.
  
3. Incumplimientos Graves
  - a.
  - b.

### FIRMAS

18.

**Elaboró**

**CE/EI**

<Título> <Nombre Apellidos>  
Auditor

<Título> <Nombre Apellidos>  
Representante Legal o Puesto de  
quien atendió la auditoría por parte  
del CE/EI

## Anexos

### Anexo XI Clasificación de incumplimientos no graves e incumplimientos graves

Se consideran incumplimientos **No Graves** los siguientes:

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
1. Continuar operando como ECE/OC o permitir que lo hagan sus Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes, sin haber recibido por escrito por parte del "CONOCER", la renovación anual de la acreditación de los Estándares de Competencia que tenga acreditados;	<b>Contrato</b>
2. La violación a los Numerales 5.4 y 5.5 de la Cláusula Quinta del presente Contrato, por sí mismo o por sus Centros de Evaluación o Evaluadoras o Evaluadores Independientes;	<b>Contrato:</b> <b>5.4.</b> El "PRESTADOR DE SERVICIOS" acepta que las funciones de capacitación, evaluación y certificación de la competencia de un usuario, referidas a un mismo Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia del "CONOCER" serán realizadas por personas físicas diferentes.
	<b>5.5.</b> El "PRESTADOR DE SERVICIOS (se compromete a que en los Centros de Evaluación y los Evaluadores Independientes acreditados por el mismo para evaluar la competencia de los usuarios y que además presten servicios de capacitación, referidas a un mismo Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia del "CONOCER", estas actividades serán realizadas por personas físicas diferentes en relación a un mismo usuario.
3. La violación a las fracciones I, II, III, IV y V del Artículo 50 de las "Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias", por sí mismo o por sus Centros de Evaluación o Evaluadoras o Evaluadores Independientes;	<b>Reglas Generales:</b> <b>Artículo 50.</b> El PRESTADOR DE SERVICIOS, así como los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes autorizados por el CONOCER y acreditados con ellas, tendrán prohibido incurrir en las siguientes prácticas: <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Establecer como obligación para un usuario del servicio, el requisito o condición de recibir un curso de capacitación para tener acceso a la evaluación y posterior certificación de competencias.</li> <li>II. Utilizar un curso de capacitación como medio para integrar el portafolio de evidencias.</li> <li>III. Realizar las funciones de capacitación, evaluación y/o certificación de la competencia de un usuario, referida en el mismo Estándar de Competencia, con la misma persona física.</li> <li>IV. Permitir que Verificadores Externos o Internos formen parte del grupo de dictamen de la certificación de competencias.</li> </ol>

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
	<p>V. Negar a un usuario del servicio la oportunidad de iniciar el proceso de evaluación, con base en un Estándar de Competencia de su interés.</p> <p>VI. Emitir Certificados de Competencia con el logotipo del CONOCER que no cuenten con la aprobación de éste.</p>
<p>4. No aplicar los mecanismos de aseguramiento de excelencia en la operación y servicio a usuarios establecidos por el "CONOCER", así como omitir vigilar o supervisar su aplicación en los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes acreditados por el "PRESTADOR DE SERVICIOS";</p>	<p><b>Contrato</b></p>
<p>5. Que el "PRESTADOR DE SERVICIOS y/o sus Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes acreditados, realicen funciones de evaluación de competencias con personal que no cumpla con los requerimientos establecidos en la Fracción V del artículo 45 de las "Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias";</p>	<p><b>Reglas Generales:</b></p> <p><b>Artículo 45.</b> Toda certificación de competencias será resultado de un proceso de Evaluación de Competencia.</p> <p>La Evaluación de Competencia es el proceso mediante el cual se recogen y analizan las evidencias de la competencia laboral de la persona, con relación a la realización de una Función Individual, referida en un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, con el propósito de determinar si la persona es competente o todavía no, en dicha Función Individual.</p> <p>La Evaluación de Competencia, con fines de certificación, tendrá las siguientes características:</p> <p>V. Será realizada por personal de la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o del Centro de Evaluación o por Evaluador Independiente, los que deberán estar certificados en el Estándar de Competencia que se evalúe, y en el Estándar de Competencia de Evaluación, conforme a los criterios que para tales efectos establezca el CONOCER.</p>
<p>6. No atender y resolver las quejas de las usuarias o de los usuarios, y</p>	<p><b>Contrato</b></p>
<p>7. No cumplir con los Niveles de Servicios que establezca el "CONOCER".</p>	<p><b>Contrato</b></p>

Se consideran incumplimientos **GRAVES** los siguientes:

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
<p>1. Cuando el "CONOCER" detecte que durante los trámites para su acreditación inicial, renovación de acreditación, acreditación y renovación de estándares de competencia,</p>	<p><b>Contrato</b></p>

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
así como lo relacionado con la acreditación de centros de evaluación y/o evaluadoras o evaluadores independientes, la ECE/OC haya proporcionado o proporcione información y/o documentación falsa;	
2. En caso que la ECE/OC ceda, transmita, enajene, venda, done, grave o de cualquier otra forma afecte sus obligaciones y/o derechos derivados directa o indirectamente del presente Contrato, sin contar con la autorización previa y por escrito del "CONOCER";	<b>Contrato</b>
3. Sublicenciar a terceros el uso de la MARCA Red CONOCER de Prestadores de Servicios (Y DISEÑO) materia del presente Contrato;	<b>Contrato</b>
4. No contar con las autorizaciones que le sean requeridas por el "CONOCER" en términos de este Contrato y de las "Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias" y demás disposiciones que de ellas se deriven o de cualquier otra disposición legal aplicable, para la operación como Entidad de Certificación y Evaluación;	<b>Contrato</b>
5. La violación a la fracción VI del Artículo 50 de las "Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias", por sí mismo o por sus Centros de Evaluación o Evaluadores Independientes;	<b>Reglas Generales:</b> <b>Artículo 50.</b> Las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, así como los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes autorizados por el CONOCER y acreditados con ellas, tendrán prohibido incurrir en las siguientes prácticas:  VI Emitir Certificados de Competencia con el logotipo del CONOCER que no cuenten con la aprobación de éste.
6. La violación a la Cláusula de Información Confidencial por sí o por medio de sus directivas(os);	<b>Contrato</b>
7. Si la ECE/OC hace uso no autorizado o indebido de las MARCAS, y/o de la imagen institucional del "CONOCER", que en su caso se le proporcionen en relación con su operación como Entidad de Certificación y Evaluación, sin contar para ello con la aprobación previa, expresa y por escrito del "CONOCER";	<b>Contrato</b>
8. Si la ECE/OC realiza cualquier conducta, acción o acto doloso o ilícito que dañe la imagen del "CONOCER", del Sistema Nacional de Competencias, de las Marcas	<b>Contrato</b>

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
CONOCER (Y DISEÑO) y Red CONOCER de Prestadores de Servicios (Y DISEÑO);	
9. Dar un uso o destino distinto al autorizado a la ECE/OC o comercializar indebidamente los servicios referidos en este Contrato aprovechando su calidad de Entidad de Certificación y Evaluación;	<b>Contrato</b>
10. Iniciar la operación como ECE/OC sin haber recibido por escrito la Acreditación Inicial por parte del "CONOCER";	<b>Contrato</b>
11. Continuar operando como ECE/OC sin haber recibido por escrito la renovación anual de su acreditación por parte del "CONOCER";	<b>Contrato</b>
12. La reincidencia en mora u omisión en el pago de las cuotas y/o regalías que se establecen en el Anexo III del presente Contrato;	<b>Contrato</b>
13. Cuando el "CONOCER" requiera de la ECE/OC garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Contrato que se encuentren vigentes y éste omita garantizarlo;	<b>Contrato</b>
14. Si la ECE/OC impide o intenta impedir de cualquier manera la realización de alguna supervisión por parte del "CONOCER", ya sea a la propia ECE/OC o a cualquiera de los Centros de Evaluación o Evaluadoras o Evaluadores Independientes acreditados por el mismo, y	<b>Contrato</b>
15. Cuando socias(os), directivas(os) o personal de la ECE/OC intente realizar o realicen actos indebidos en las instalaciones del "CONOCER".	<b>Contrato</b>

## Anexos

### Anexo XII Dictamen de auditoría



**Dirección General Adjunta de Operación y Servicios a Usuarios**  
**Dirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros**  
 Dictamen de Auditoría AAAA  
 Nombre de la ECE/OC (Siglas)  
 (Fecha de la auditoría)



Incumplimientos y Observaciones detectados en Auditoría (Nombre de Empresa Auditora)	Tipo (Incumplimiento/ Observación)	Cláusula	Causa/Falta
<b>Clave y nombre de la ECE/OC cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán</b>			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un Incumplimiento u observación	Señalar qué cláusula del contrato se afectó	Especificar la causa de la falta detectada
Idem	Idem	Idem	Idem
<b>Clave y nombre del primer CE/EI cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán</b>			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un Incumplimiento u observación	Idem	Idem
Idem	Idem	Idem	Idem
<b>Clave y nombre del "N" CE/EI cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán</b>			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un Incumplimiento u observación	Idem	Idem
Idem	Idem	Idem	Idem

Nombre, fecha y firma de quien elaboró

Nombre, fecha y firma de quien revisó

Nombre, fecha y firma de quien autorizó

---



---



---

## Anexos

### Anexo XIII Bitácora de atención de la auditoría



**Dirección General Adjunta de Operación y Servicios a Usuarios**  
**Dirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros**  
 Bitácora de Atención de Auditoría AAAA  
 Nombre de la ECE/OC (Siglas)  
 (Fecha de la auditoría)



Incumplimientos y Observaciones detectados en Auditoría (Nombre de Empresa Auditora)	Tipo (Incumplimiento/ Observación)	Solución	Observaciones del Responsable de la Revisión por parte del CONOCER sobre la atención del Incumplimiento / observación
<b>Clave y nombre de la ECE/OC cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán</b>			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un Incumplimiento u observación	La ECE/OC explicará la solución que realizará o que ya ha sido adoptada, la fecha compromiso para atenderla o en que ya haya sido realizada	Indicar si se cumplió o no con la atención del Incumplimiento u observación
Idem	Idem	Idem	Idem
<b>Clave y nombre del primer CE/EI cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán</b>			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un Incumplimiento u observación	La ECE/OC explicará la solución que realizará o que ya ha sido adoptada, la fecha compromiso para atenderla o en que ya haya sido realizada	Indicar si se cumplió o no con la atención del Incumplimiento u observación
Idem	Idem	Idem	Idem
<b>Clave y nombre del "N" CE/EI cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán</b>			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un Incumplimiento u observación	La ECE/OC explicará la solución que realizará o que ya ha sido adoptada, la fecha compromiso para atenderla o en que ya haya sido realizada	Indicar si se cumplió o no con la atención del Incumplimiento u observación
Idem	Idem	Idem	Idem

**Nombre, fecha y firma de quien elaboró (ECE/OC)**

**Nombre, fecha y firma de quien revisó (CONOCER)**

**Nombre, fecha y firma de quien autorizó (CONOCER)**

---



---



---

## Anexos

### Anexo XIV Encuesta de satisfacción de auditoría



#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Clave y nombre de la

ECE/OC: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Empresa que realizó la

Auditoría: \_\_\_\_\_

#### Planeación de la Auditoría

1. ¿La notificación de la auditoría se recibió con anticipación?

Sí  No

2. ¿Las fechas para realizar la auditoría fueron las adecuadas?

De acuerdo  En desacuerdo ¿Por qué?

3. ¿Es congruente el costo de la auditoría con el servicio recibido?

Sí  No

#### Desarrollo de la Auditoría

4. ¿Cumplió el objetivo la auditoría?

Sí  No ¿Por qué?

5. ¿En su parecer durante la auditoría se aplicaron correctamente todos los criterios?

Sí  No

6. ¿Hubo buena comunicación durante la auditoría?

De acuerdo  En desacuerdo

7. ¿El contenido del reporte de auditoría es entendible?

De acuerdo  En desacuerdo

8. ¿En caso de que hayan existido incumplimientos, fue entendible el contenido en el reporte?

De acuerdo  En desacuerdo

9. ¿El trato del Auditor fue?

Digno y Respetuo  Irrespetuoso e Inj  to Otro \_\_\_\_\_

10. ¿La presentación del Auditor fue la correcta?

Sí  No

#### Seguimiento (cuando aplique)

11. ¿Recibió orientación para la atención y solución de incumplimientos?

Sí  No

12. ¿Se acordó un tiempo de respuesta para la atención de incumplimientos?

Sí  No

## Anexo XV Encuesta de satisfacción de supervisión



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Clave y nombre de la

ECE/OC: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ No

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Nombre de la Supervisora o Supervisor del CONOCER: \_\_\_\_\_

#### Planeación de la Supervisión

1. ¿La notificación de la supervisión se recibió con al menos 3 días hábiles de anticipación?

Sí  No

#### Desarrollo de la Supervisión

2. ¿Le fue informado el motivo de la supervisión?

Sí  No ¿Por qué?

3. ¿En su parecer durante la supervisión se aplicaron correctamente todos los criterios?

Sí  No

4. ¿Hubo buena comunicación durante la supervisión?

De acuerdo  En desacuerdo

5. ¿El contenido del reporte de supervisión es entendible?

De acuerdo  En desacuerdo

6. ¿En caso de que hayan existido incumplimientos, fue entendible el contenido en el reporte?

De acuerdo  En desacuerdo

7. ¿El trato de la Supervisora o Supervisor fue?

Digno y Respetuoso  Irrespetuoso e Injusto  Otro \_\_\_\_\_

8. ¿La presentación de la Supervisora o Supervisor fue la correcta?

Sí  No

#### Seguimiento (cuando aplique)

9. ¿Recibió orientación para la atención y solución de incumplimientos?

Sí  No

10. ¿Se acordó un tiempo de respuesta para la atención de incumplimientos?

Sí  No