
Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y
Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)
Externo

M-DGAOSU-03

Dirección de Acreditación y Certificación
Dirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros

Octubre 2016

Dirección General Adjunta de
Operación y Servicio a Usuarios

ÍNDICE

	Tema	Página
1.	Introducción	1
2.	Propósito	1
3.	Alcance	1
4.	Políticas	1
	4.1 Criterios rectores para los trámites de acreditación y certificación:	1
	4.2 Pago de cuotas al CONOCER:	2
	4.3 Gestión de alta/baja de Sedes de ECE:	3
	4.4 Gestión de la acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia:	3
	4.5 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI	5
	4.6 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias	6
	4.7 Gestión del proceso de emisión/reposición de Certificados	7
	4.8 Gestión de modificaciones de información administrativa	9
	4.9 Gestión de la renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios	10
	4.10 Auditoría anual	10
	4.11 Supervisión al PS	12
	4.12 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC.	12
5.	Requisitos	13
	5.1 Gestión de alta/baja de Sedes de ECE:	13
	5.2 Gestión de la acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia:	13
	5.3 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI:	14
	5.4 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias	14
	5.5 Gestión del proceso de Emisión de Certificados	14
	5.6 Gestión de la modificación de información administrativa	15
	5.7 Gestión de la renovación del Contrato de Acreditación del PS	16
	5.8 Auditoría anual	16
	5.9 Supervisión al PS	16
	5.10 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC	16
6.	Diagramas de Flujo	17
	6.1 Gestión de alta/baja de Sedes de ECE	17
	6.2 Gestión de la acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia	18
	6.3 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI	20
	6.4 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias	21
	6.5 Gestión del proceso de emisión/reposición de Certificados	22
	6.6 Gestión de la modificación de información administrativa	23
	6.7 Gestión de la renovación del Contrato de Acreditación del PS	24
	6.8 Auditoría anual	25
	6.9 Supervisión a PS	26
	6.10 Aplicación de penas convencionales	27
	6.11 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC	31
7.	Descripción de los Procedimientos	32
	7.1 Gestión de alta/baja de Sedes de ECE	32
	7.2 Gestión de la acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia	34
	7.3 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI	36
	7.4 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias	39
	7.5 Gestión del proceso de emisión/reposición de Certificados	41
	7.6 Gestión de la modificación de información administrativa	47
	7.7 Gestión de la renovación del Contrato de Acreditación del PS	48

7.8 Auditoría anual	50
7.9 Supervisión a PS.	53
7.10 Aplicación de penas convencionales	55
7.11 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC	67
8. Documentos de Referencia	69
9. Registros	69
10. Glosario	69
11. Anexos	75
12. Control de Cambios	76
13. Transitorios	77

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.3
		Página: 1 de 77

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 promueva el progreso en el país y el bienestar.

Dicho SNC es organizado, promovido, difundido y coordinado por el CONOCER, que conjuntamente con los Comités de Gestión por Competencias (CGC) y los Prestadores de Servicios (PS), 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 (EC) inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC), 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), Organismos Certificadores de Competencias (OC) y el aseguramiento de la excelencia en el servicio a los usuarios del Sistema Nacional de Competencias (SNC).

3. Alcance

Este Manual es aplicable para:

- ECE;
- ECE Sede, y;
- OC.

4. Políticas

4.1 Criterios rectores para los trámites de acreditación y certificación:

- 4.1.1 Serán criterios rectores de todos los trámites de acreditación y certificación los artículos 1, 2, 5 al 7, 39 al 45, 47 al 54, 63 al 65, y 70 al 77 de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias (Reglas Generales), así como lo establecido en el presente Manual.
- 4.1.2 La ECE/OC podrán operar los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), siempre y cuando la institución u organización propietaria y/o los licenciarios de estos los determine como solución de certificación y se establezca en el convenio o instrumentos jurídicos correspondientes que se celebren con el CONOCER.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 2 de 78

4.1.3 Cuando la ECE/OC requiera modificar el orden de las actividades previstas para cualquiera de los trámites establecidos en el presente Manual, 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.

4.2 Pago de cuotas al CONOCER:

4.2.1 La ECE/OC deberá pagar al CONOCER las cuotas establecidas por la contraprestación de sus servicios de acuerdo con lo establecido en el Manual de cuotas vigentes y de manera previa a que dicha contraprestación de servicios se realice.

4.2.2 La acreditación de los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), será realizada por el CONOCER a las ECE/OC autorizados por los propietarios de dichos ECM, de conformidad con lo establecido en el convenio o instrumento jurídico correspondiente, considerando que la institución u organización propietaria y/o los licenciatarios que representan a la marca cuentan con los derechos de autoría.

4.2.3 Las líneas de captura correspondientes a la contraprestación de servicios por parte del CONOCER, tendrán la vigencia de 60 días naturales a partir de la fecha de su emisión.

4.2.4 En el caso de que la ECE/OC requiera ampliar el plazo señalado para el pago, deberá notificar al día siguiente del vencimiento de la línea de captura a la ST con copia a la DAC, quedando sujeto a la actualización de la tarifa aplicable.

4.2.5 En caso de que la ECE/OC requiera la emisión de una nueva factura deberá solicitarlo por escrito a la ST del CONOCER con copia para la DAC, estableciendo los motivos de la solicitud, misma que podrá ser realizada por excepción.

4.2.6 Cuando sea necesaria la emisión de facturas a nombre de un tercero, autorizado por la ECE/OC, o que requiera un domicilio fiscal diferente, se deberá notificar, previamente a la solicitud del trámite y la emisión de la factura y por escrito, a la ST del CONOCER con copia para la DAC, a fin de que le sea asignado el número de control correspondiente.

4.2.7 En el caso de que la ECE/OC requiera la cancelación de la línea de captura y/o factura emitidas deberá solicitarlo por escrito a la ST del CONOCER con copia para la DAC, 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), así como lo relacionado con el cumplimiento de los tiempos de respuesta para la atención a los usuarios.

4.2.8 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.

4.2.9 Al término de cada ejercicio fiscal, la DGAAF del CONOCER realizará la cancelación de todos los folios fiscales que no se hayan pagado, y en caso de la emisión de certificados, elaborará nuevas líneas de captura, quedando sujeto a la actualización de la tarifa aplicable.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 3 de 78

- 4.2.10 En caso de que la ECE/OC no realice el pago dentro del tiempo previsto en los párrafos anteriores, ni solicite la emisión de una nueva línea de captura para el mismo, se enviara nueva línea de captura, solicitando el pronto pago.
- 4.2.11 Los pagos realizados al CONOCER, no serán reembolsables por ningún motivo.
- 4.3 **Gestión de alta/baja de Sedes de ECE:**
- 4.3.1 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.
- 4.3.2 Para acreditar Sedes de ECE, deberá 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.
- 4.3.3 La ECE podrá solicitar la baja de Sedes siempre que la Sede no tenga procesos de evaluación-certificación en curso.
- 4.4 **Gestión de la acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia (EC):**
- 4.4.1 La acreditación y renovación de acreditación de EC sólo es procedente para aquéllos EC vigentes inscritos en el RENEK y para los cuales la ECE/OC sea solución de certificación aprobada por el CONOCER.
- 4.4.2 La acreditación de EC será procedente, siempre y cuando la ECE y OC hayan concluido las etapas virtual y presencial del proceso de transferencia del conocimiento, conforme a la notificación emitida por la DPAPS.
- 4.4.3 Durante el segundo semestre del año la acreditación de un EC se podrá realizar a partir de la fecha de solicitud y hasta el 30 de junio del año siguiente.
- 4.4.4 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 la ECE/OC. Con tal fin la ST le enviará la línea de captura y la factura propios.
- 4.4.5 La ST confirmara el pago a más tardar el tercer día hábil siguiente de la fecha de pago.
- 4.4.6 En caso de que la ECE/OC no realice el pago dentro de la vigencia de la línea de captura, el trámite y pago se cancelará; podrá solicitar nueva línea de captura, siempre y cuando se realice por excepción y antes del vencimiento de la vigencia de la línea de captura a la ST con copia a la DAC.
- 4.4.7 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.
- 4.4.8 El VE no debe desempeñar funciones de evaluación de la competencia en el OC y en el EC en que se encuentre registrado.
- 4.4.9 La acreditación en el EC quedará liberada hasta que la ST confirme el pago en el sistema informático del CONOCER; y será formalizada mediante la generación

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 4 de 78

de la Cédula de Acreditación correspondiente que estará disponible en el sistema informático del CONOCER.

- 4.4.10 La operación del EC por parte de la ECE/OC 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.
- 4.4.11 Cuando una ECE/OC acredite por primera vez un EC tendrá la posibilidad de realizar evaluaciones cruzadas para evaluar y certificar a sus primeros evaluadores.
- 4.4.12 La ECE/OC 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.
- 4.4.13 Es requisito indispensable para la renovación de la acreditación de EC, que es siga registrado en el RENECE y la ECE/OC continúe como Solución de Certificación del mismo.
- 4.4.14 La vigencia de la renovación de acreditación en un EC en todos los casos comprenderá un periodo de un año natural, contado a partir del primero de julio del año en curso y hasta el 30 de junio del año inmediato siguiente.
- 4.4.15 El monto a pagar por la renovación de la acreditación del EC será de 365 días, que corresponderá al periodo de vigencia de la acreditación del EC; de acuerdo con lo establecido en el manual de cuotas vigente, para lo cual le será enviada por la ST la línea de captura y la factura correspondiente, cuya vigencia no deberá exceder al 30 de junio del año en curso y será máximo hasta esta fecha en que deberán ser pagadas.
- 4.4.16 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.
- 4.4.17 El sistema informático del CONOCER cancelará automáticamente el acceso de la ECE/OC a todo EC e IEC cuya acreditación no haya sido renovada al 30 de junio del año que corresponda, lo cual incluirá CE, EI y Sedes autorizadas en el EC para la ECE u OC.
- 4.4.18 Cuando la ECE/OC 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 primero de julio del año corriente contará con tres 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.
- 4.4.19 Cuando la ECE/OC pierda la acreditación en un EC por falta de renovación en tiempo y forma y requiera acreditar nuevamente dicho EC, deberá cumplir tanto con el requisito de estar registrado en el RENECE como Solución de Certificación en el EC de interés, como proceder con el pago por la acreditación de EC.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 5 de 78

- 4.4.20 En caso de actualización de EC, el CONOCER, sustituirá al PS, el EC y su correspondiente IEC por medio del sistema informático del CONOCER establecidos para ese fin.
- 4.4.21 Cuando se realice la actualización de un EC en el RENECE, el sistema informático del CONOCER mostrará automáticamente la versión actualizada del mismo con su correspondiente IEC. Se permitirá concluir procesos de evaluación que a la fecha de la publicación del EC en el RENECE ya cuenten con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE o EI; teniendo como plazo máximo para la conclusión de dicho proceso de evaluación el indicado en el EC recién publicado.
- 4.4.22 El PS podrá solicitar la baja de EC acreditados antes de que termine su periodo de vigencia, para cualquiera de sus CE/EI/Sede 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.
- 4.5 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI
- 4.5.1 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 la ECE/OC 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.
 - En caso de contar con un EC nuevo o de sustitución, se podrán realizar procesos cruzados para la obtención de los certificados requeridos o gestionarlos con otro PS.
- 4.5.2 La autorización de la acreditación de un CE/EI para la operación de los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), se realizará de conformidad a la solicitud de la ECE/OC de acuerdo con lo establecido en el convenio o instrumento jurídico correspondiente y lo establecido por la institución u organización propietaria y/o los licenciarios que cuenta con el uso de la marca.
- 4.5.3 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 primero 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.
- 4.5.4 Cuando el CE/EI pierda la acreditación en un EC por la falta de renovación en tiempo y forma, 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 primero de julio del año corriente contará con

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 6 de 78

tres 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.

4.5.5 La ECE/OC 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.

4.6 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias

4.6.1 La ECE/OC debe administrar la evaluación de competencias en el sistema informático del CONOCER.

4.6.2 La preparación de los procesos de evaluación de competencias deben ser realizados con base en EC RENECE y acreditados ante el CONOCER por la ECE/OC.

4.6.3 Los PS deben operar la evaluación de competencias de los EC y los EC restringidos, de conformidad a lo solicitado por el sistema informático del CONOCER.

4.6.4 Los encargados de administrar el proceso de evaluación deben dar trato digno y respetuoso a los usuarios del SNC.

4.6.5 Las ECE/OC que operen los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), realizarán los procesos de evaluación de conformidad a lo establecido por la institución u organización propietaria y/o los licenciarios que cuenta con el uso de la marca, de conformidad a lo establecido en el convenio o instrumento jurídico correspondiente y lo solicitado por el sistema informático del CONOCER.

4.6.6 Los PS deberán contar, en sus instalaciones y a la vista del público en general, con un buzón de quejas y sugerencias, dirección, teléfono y correo electrónico del PS, así como la dirección de la página de internet, teléfono del Centro de Atención Telefónica (CAT) y la dirección electrónica del buzón de quejas del CONOCER (del portal en Internet).

4.6.7 Los PS deberán contar con un área de atención a los usuarios la cual mantendrá en excelentes condiciones y debe tener a la vista el horario de atención a usuarios, las cédulas de reconocimiento de los EC en los que estén acreditados y los precios diferenciados de capacitación, evaluación y certificación.

4.6.8 Los PS deberán proporcionar a los usuarios, información detallada, suficiente, clara y veraz de cada una de las fases del proceso de capacitación, evaluación y certificación, dicha información deberá describir los procedimientos a seguir; productos y servicios; el precio de cada uno, y su duración.

4.6.9 Los PS deberán de contar con un control de seguimiento a quejas, sugerencias y propuestas de mejora realizadas por los usuarios, mismo que será objeto de revisión en los procesos de aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarios.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 7 de 78

- 4.6.10 El proceso de evaluación puede aplicarse de manera simultánea a más de un candidato, únicamente cuando el IEC así lo haya determinado, y la ECE/OC notifique al 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.
- 4.6.11 Cuando el IEC establezca evaluación de reactivos en situaciones simuladas y no se establezcan los ejercicios prácticos a aplicar, los PS deberán documentar las condiciones y características en que dicha simulación deberá realizarse por todos los evaluadores adscritos al PS del proceso simulado haciendo patente su consentimiento para que dichos procesos sean motivo de revisión en los procesos Auditoría anual y/o Supervisión.
- 4.7 **Gestión del proceso de emisión/reposición de Certificados**
- 4.7.1 La ECE/OC debe dictaminar la procedencia o no procedencia de los procesos de evaluación, en un plazo no mayor de 30 días naturales a partir de la recepción de la solicitud de los CE/EI, los cuales cuentan con un plazo no mayor a 8 días naturales a partir del cierre de la evaluación.
- 4.7.2 La ECE/OC dictaminará la procedencia o no procedencia de los procesos de evaluación de los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), de acuerdo con el modelo de excelencia establecido por la institución u organización propietaria y/o los licenciarios que cuentan con el uso de la marca de los ECM y en el convenio o instrumento jurídico correspondiente.
- 4.7.3 La ECE/OC solicitará la emisión de certificados de competencia por medio del sistema informático del CONOCER, en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir del dictamen realizado, identificado el tipo de certificado (impreso o digital) y si lo requiere con fotografía o sin fotografía.
- 4.7.4 El CONOCER expedirá los certificados de competencia, bajo cualquiera de los siguientes criterios:
- Para la emisión:
 - Emisión de certificados impresos en el formato SEP-CONOCER (Anexo XV).
 - Emisión de certificados digitales en el formato SEP-CONOCER (Anexo XV)
 - Para el cintillo del CGC:
 - Con los logotipos de los sectores y organizaciones que el Comité de Gestión por Competencias determine y proporcione para este fin;
 - Con los nombres de las empresas y/u organizaciones y/o instituciones que el Comité de Gestión por Competencias determine y proporcione para ese fin;
 - Únicamente con el nombre del Comité de Gestión por Competencias correspondiente, y

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 8 de 78

- Sin ninguna de la información señalada en los tres incisos anteriores (cintillo en blanco).
- 4.7.5 En caso de que una ECE/OC no cuente con logotipo, el certificado se emitirá con el nombre de la ECE/OC en el espacio destinado para dicho logotipo.
- 4.7.6 El CONOCER podrá emitir Certificados de competencia incluyendo un tercer logo cuando éstos se deriven de Procesos de Evaluación realizados por CE/EI/Sedes de otros países, cuya autorización de acreditación se encuentre vigente y haya sido gestionada por un PS activo en el SNC, y derivada de algún Acuerdo internacional de carácter oficial con esa Institución.
- Para tal efecto la ECE/OC deberá cumplir con los siguientes aspectos:
- Solicitarlo con antelación y por escrito al CONOCER;
 - Proporcionar el tercer logo en electrónico y con las características establecidas para tal fin;
 - Anexar “registro de marca” o “documento oficial del país de origen” en el que se autorice al CONOCER utilizar dicho logo para la emisión de Certificados de competencia, liberándolo de cualquier problema que eventualmente pudiese presentarse por el uso del mismo.
- 4.7.7 En los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), el Certificado de Competencia Laboral podrá incluir la leyenda del certificado de marca, de acuerdo con lo establecido por la institución u organización propietaria y/o los licenciarios que cuentan con su uso o el Comité de Gestión por Competencias correspondiente, en el convenio o instrumento jurídico correspondiente celebrado con el CONOCER.
- 4.7.8 En los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), el Certificado de Competencia Laboral podrá hacer referencia a información que consideren de valor, de acuerdo con lo establecido por la institución u organización propietaria y/o los licenciarios que cuentan con su uso en el convenio o instrumento jurídico correspondiente.
- 4.7.9 En los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), en el Certificado de Competencia Laboral aparecerá la firma del Director General del CONOCER, adicionalmente podrá incluir la o las firmas del representante legal de la marca y/o de los licenciarios, de acuerdo con lo establecido en el convenio o instrumento jurídico correspondiente.
- 4.7.10 En los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), la fotografía no es requisito indispensable para la emisión.
- 4.7.11 En la certificación en los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), no se solicitarán datos personales de los candidatos por lo tanto no se requiere la autorización de la publicación de los datos personales en la ficha de registro, ya que no serán publicada en el RENAP.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 9 de 78

- 4.7.12 El certificado de competencia con fotografía, esta deberá ser a color, reciente y nítida, cumpliendo con todas las especificaciones establecidas en el apartado de “Requisitos” del presente Manual.
- 4.7.13 Será motivo de cancelación del certificado de competencia si la fotografía utilizada para el mismo se encuentra: pixelada, borrosa, oscura, desproporcionada, con fondo con textura y/o paisajes.
- 4.7.14 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 expedida por su país de origen, el cual se identifica como Número de Identificación.
- 4.7.15 La reposición de certificados de competencia tendrá el costo establecido en el Manual vigente de Cuotas del CONOCER y deberá ser pagado por el solicitante.
- 4.7.16 Solo se podrán atender solicitudes de Reposición de certificados de competencia emitidos en Estándares de Competencia.
- 4.7.17 En el caso que la solicitud de reposición de certificados de competencia sea por causa imputable al CONOCER, será sin costo para el solicitante.
- 4.7.18 En el caso de certificados emitidos bajo la modalidad de NTCL, únicamente se podrá otorgar constancias, la cual es sin costo para el Usuario.
- 4.7.19 Una vez que la ST haya confirmado el pago de los certificados por parte del solicitante, el CONOCER procederá a la entrega de los mismos en un plazo no mayor a cinco días hábiles.
- 4.7.20 Cuando un EC sea abrogado y/o actualizado por uno nuevo, el PS acreditado en el mismo, podrá tramitar los certificados de competencia correspondientes a procesos de evaluación iniciados antes de la publicación del nuevo EC en el RENECE, conforme al plazo y ordenamientos que en dicha publicación se establezcan.
- 4.7.21 En caso de robo o extravío de certificados de competencia, el PS deberá levantar un acta de hechos ante la autoridad competente en la que se haga constar las circunstancias del caso, misma que deberá entregar al CONOCER con la solicitud de reposición de los certificados correspondientes.
- 4.7.22 En la entrega de solicitudes de reposición de certificados el solicitante deberá entregar el certificado de competencia original al CONOCER. En caso de que por causa de fuerza mayor, no se pueda entregar el certificado original, el solicitante debe adjuntar un documento en donde manifieste bajo protesta de decir verdad, las causas por las que no pueda entregar el certificado.
- 4.8 Gestión de modificaciones de información administrativa
 - 4.8.1 La ECE/OC será el responsable de mantener actualizada su información administrativa, así como la de los CE/EI en el sistema informático del CONOCER.
 - 4.8.2 Las modificaciones de información administrativa podrán realizarse por parte de la ECE/OC en cualquier momento, por medio del sistema informático del CONOCER.
 - 4.8.3 La actualización del representante legal, RFC y/o domicilio fiscal y cambio de logotipos de la ECE/OC 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.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 10 de 78

4.9 Gestión de la renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios

- 4.9.1 La renovación del contrato de acreditación se realizará de manera automática cada tres años, siempre y cuando la ECE/OC lo solicite por escrito de manera previa a la fecha de su vencimiento.
- 4.9.2 La renovación del contrato de acreditación de la ECE/OC aplicará siempre y cuando no cuente con hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías realizadas a las mismas o en proceso de atención de los mismos.
- 4.9.3 En caso de que el prestador de servicios no tenga interés en renovar su contrato de acreditación, será necesario instrumentar las políticas, requisitos y procedimiento establecidos para el caso de terminación/terminación anticipada del Contrato de Acreditación por decisión de la ECE/OC.

4.10 Auditoría anual

- 4.10.1 El PS deberá garantizar el cumplimiento de los criterios rectores de la certificación: Libre Acceso, Excelencia en el Servicio, Transparencia, Imparcialidad y Objetividad.
- 4.10.2 El PS deberá cumplir con los niveles de servicios establecidos por el CONOCER, mismos que son considerados como parte de los mecanismos de excelencia en el servicio a usuarios.
- 4.10.3 El PS tiene la obligación contractual de realizar una auditoría anual, como mecanismo de evaluación del servicio y mejora de sus operaciones.
- 4.10.4 La auditoría anual será realizada por auditores de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para tal efecto, cuyos costos por gastos de auditoría serán cubiertos por los PS, entre los cuales se podrán considerar los viáticos y pasajes.
- 4.10.5 Ningún PS del CONOCER (ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI) podrá ser autorizado como Empresa Auditora para realizar auditorías anuales.
- 4.10.6 El CONOCER en conjunto con la Empresa Auditora contratada, designará al auditor que realizará la auditoría, misma que será notificada al PS con al menos 5 días hábiles de anticipación.
- 4.10.7 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.
- 4.10.8 Una vez autorizada la exención debe presentar un Programa de trabajo derivado de la Exención de Auditoría (Anexo XIV), con la finalidad de que personal de la DESUR le apoye con el acompañamiento para cumplirlo.
- 4.10.9 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 11 meses posteriores a esta fecha, toda vez que no existen los elementos necesarios para practicar la auditoría.
- 4.10.10 El podrá exentar a los PS la realización de la auditoría, siempre y cuando continúe bajo el supuesto de “no operación” desde su acreditación inicial.
- 4.10.11 La auditoría que se realice a los PS que estén acreditados en Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), será efectuada con base en la metodología y modelo de excelencia que tengan implementado.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 11 de 78

- 4.10.12 Las auditorías se realizarán con base en una muestra que será determinada por el CONOCER, de acuerdo al total de certificados emitidos en el periodo auditable, ya sea que correspondan a Estándares de Competencia vigentes en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC) y/o de Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM).
- 4.10.13 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.
- 4.10.14 Las auditorías de los PS deben ser realizadas en el domicilio que los PS tengan registrado en el Sistema Informático del CONOCER y/o en el domicilio en donde realizan sus operaciones la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI.
- 4.10.15 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.
- 4.10.16 El Reporte de Auditoría, será llenado por el auditor de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER, contemplando la auditoría tanto para la ECE/ECE Sede/OC, como para cada CE/EI.
- 4.10.17 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.
- 4.10.18 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 CONOCER.
 - b) Comparar y verificar la información obtenida durante la auditoría contra los criterios de auditoría (Anexo VII) 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.
 - 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.
- 4.10.19 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.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 12 de 78

- 4.10.20 El personal de la DESUR podrá brindar asistencia técnica a solicitud del PS para atender 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.
- 4.10.21 El PS deberá proporcionar al CONOCER la información que evidencie la atención de los incumplimientos detectados durante la auditoría.
- 4.10.22 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.
- 4.10.23 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.
- 4.11 Supervisión al PS
- 4.11.1 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 el CONOCER.
 - Queja.
- 4.11.2 La supervisión será realizada únicamente por servidores públicos del CONOCER.
- 4.11.3 Las oportunidades de mejora identificadas serán compartidas con el PS para su atención.
- 4.11.4 La supervisión que se realice a los PS que estén acreditados en Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), será efectuada con base en la metodología y modelo de excelencia que tengan implementado.
- 4.12 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC.
- 4.12.1 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.
- 4.12.2 Toda queja debe manejarse de manera confidencial y con base en la normatividad y metodología establecidas.
- 4.12.3 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.
- 4.12.4 Toda queja que se deberá considerar como atendida y concluida, sólo hasta que tenga una resolución total y definitiva, debidamente documentada

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 13 de 78

- 4.12.5 Toda indagación o solicitud de evidencias documentales para la atención y seguimiento de quejas por parte de CONOCER, deberán estar relacionadas única y exclusivamente con la queja interpuesta por el Usuario.
- 4.12.6 Para el caso de quejas de usuarios de PS que estén acreditados en Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), recibidas en el CONOCER, éstas se harán del conocimiento de la organización propietaria y/o licenciataria del Estándar de Competencia en comento, para su atención, cuyo seguimiento realizará la DESUR hasta su cierre satisfactorio.
- 4.12.7 En caso de que algún usuario emita una queja contra PS que estén acreditados en Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), y la solución de la misma esté en el ámbito de competencia del CONOCER, tal como lo son fallas en la emisión del certificado correspondiente, el CONOCER se coordinará con la organización propietaria del Estándar de Competencia en comento para brindar la solución, y en su caso, absorberá el costo de la reelaboración del certificado.
- 4.12.8 En el caso de que una queja se refiera a un presunto incumplimiento grave y/o no 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.
- 4.12.9 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.
- 4.12.10 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.
- 4.12.11 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.

5. Requisitos

5.1 Gestión de 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, o que cuenta con un objeto social idéntico o similar a la ECE o tener una interrelación estrecha o que pertenezcan a un mismo sistema.
- 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.

5.2 Gestión de la acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia:

- Realizar Solicitud de acreditación/renovación de EC(es) vía el sistema informático del CONOCER.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 14 de 78

- 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 tres 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.
- 5.3 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 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.
- 5.4 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 en el sistema informático del CONOCER.
 - IEC del o los EC acreditados en el sistema informático del CONOCER.
 - Reporte de comprobación de la evidencia histórica
 - Ejercicios prácticos
 - Cédula de Evaluación en el sistema informático del CONOCER
- 5.5 Gestión del proceso de Emisión de Certificados
- Programa Grupo de Dictamen
 - Dictamen de lote de procesos de evaluación.
 - Solicitud de emisión de certificados vía el sistema informático del CONOCER, que incluya la selección del tipo de certificado impreso o digital, con fotografía o sin fotografía.
 - Pago por concepto de emisión/reposición de certificados.
 - En caso de que el Usuario autorice la publicación de sus datos personales en el RENAP:
 - Solicitud de emisión de certificados vía el sistema informático del CONOCER, que incluya la selección del tipo de certificado impreso o digital.
 - Copia de identificación oficial con fotografía y firma del Usuario (preferentemente: IFE, Cédula Profesional, Pasaporte, Cartilla del Servicio Militar). En caso de que

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 15 de 78

no se cuente con ninguna de éstas y por excepción, se aceptarán credenciales de trabajo, de estudiante, constancias de residencia u otra al alcance del Usuario, siempre que muestre su foto y firma. En el caso de extranjeros, podrá entregar: el formato migratorio FM3, pasaporte, o de alguna identificación expedida por su país de origen.

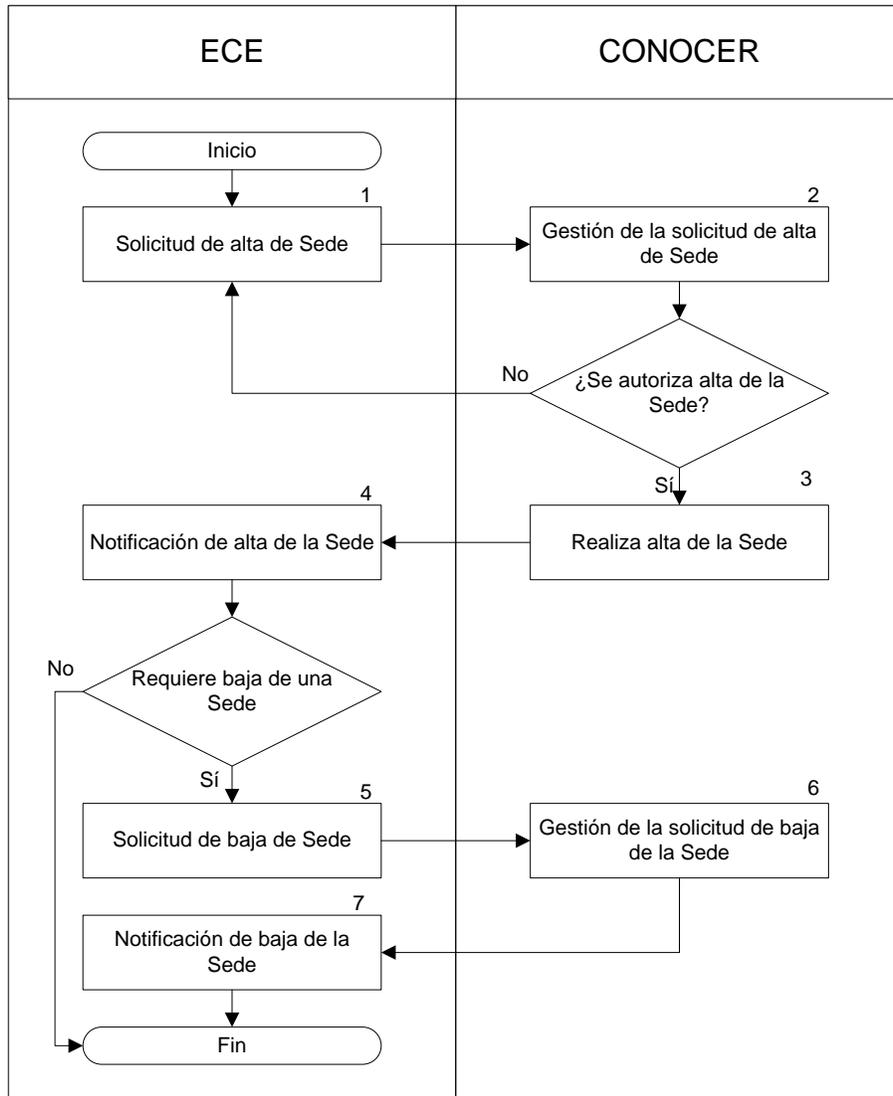
- Para el caso de Usuarios menores de edad, podrán entregar la credencial de estudiante o de trabajo, así como deberán anexar la identificación oficial de los padres o tutores legales que otorguen la autorización en la Ficha de Registro.
- La fotografía debe contar con las siguientes características:
 - A color, reciente y nítida
 - El Usuario deberá observarse de frente, de los hombros hacia arriba, con el rostro completo y la cabeza completos.
 - Dimensión de la foto: Tamaño infantil (3 x 2.5 cm) o mayor, siempre y cuando guarde la proporción (3.5 x 2.92, 4x3.33, 4.5x3.75, 5x4.17, etc.)
 - Fondo: Debe ser de color claro, sin texturas o paisajes.
 - Peso del archivo: Hasta 300 kilobits.
 - Formato electrónico: jpg, bmp o png (no utilizar el formato jpeg)
- En el caso de solicitudes de reposición de certificados:
 - Solicitud de reposición de certificados vía el sistema informático del CONOCER o por correo electrónico en caso de ser Usuarios del SNC, así como la copia del RFC y dirección fiscal (sólo en el caso de Usuarios que requieran factura).
 - En la solicitud incluir el tipo de reimpresión del certificado impreso o digital.
 - Certificado de competencia original (o cancelado). En caso que no se pueda entregar en original, adjuntar documento signado bajo protesta de decir verdad en el que se manifieste la razón.
 - Si aplica, enviar o entregar fotografía digital nombrada con la CURP del Usuario, con las características establecidas.
 - Pago por concepto de reposición de certificados.

5.6 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 Registro de Marca y Diseño (Logotipo) para impresión de Certificados
 - Archivo de de Registro de Marca y Diseño (Logotipo) (formato en vectores ai, cdr o imagen jpg), color CMYK, resolución 300 a 150 dpi, tamaño de 3.5 de ancho por 3.5 de alto (especificaciones del área del certificado en la que se insertará el logotipo; se sugiere considerarlo para que éste no se distorsione).

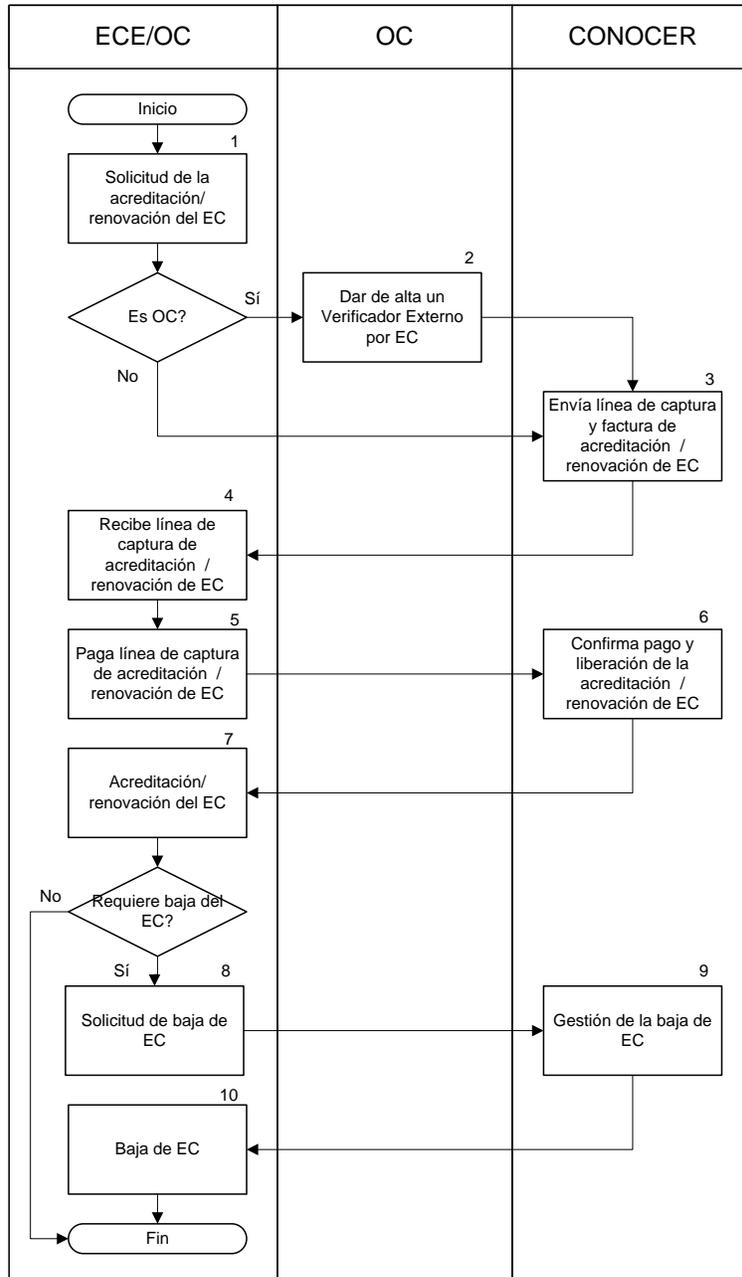
6. Diagramas de Flujo

6.1 Gestión de alta/baja de Sedes de ECE

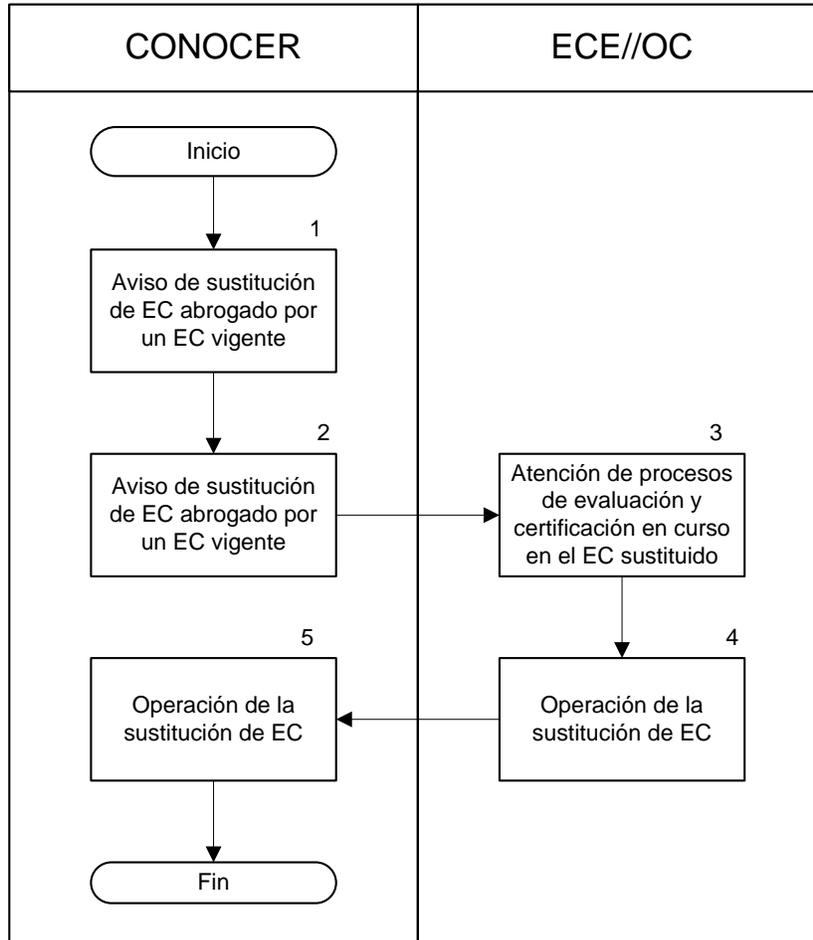


6.2 Gestión de la acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia

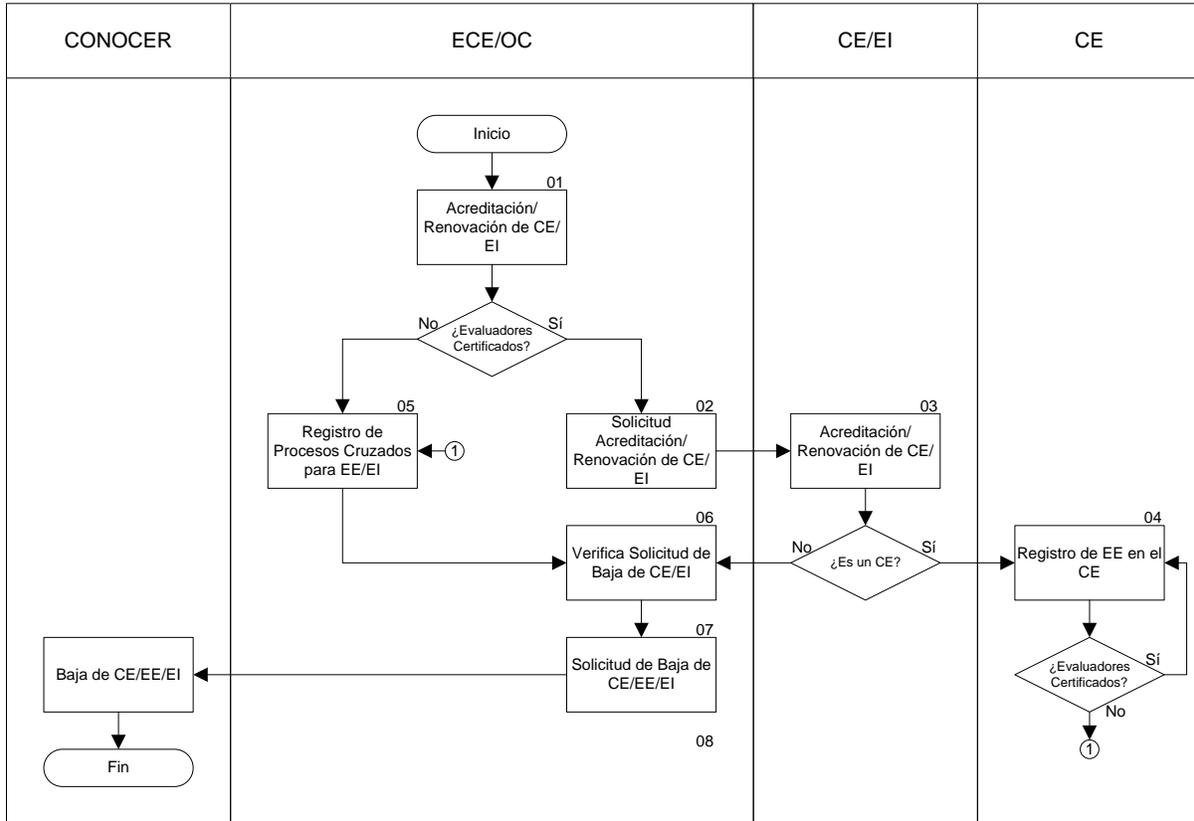
6.2.1 Gestión de la acreditación/renovación y baja de EC



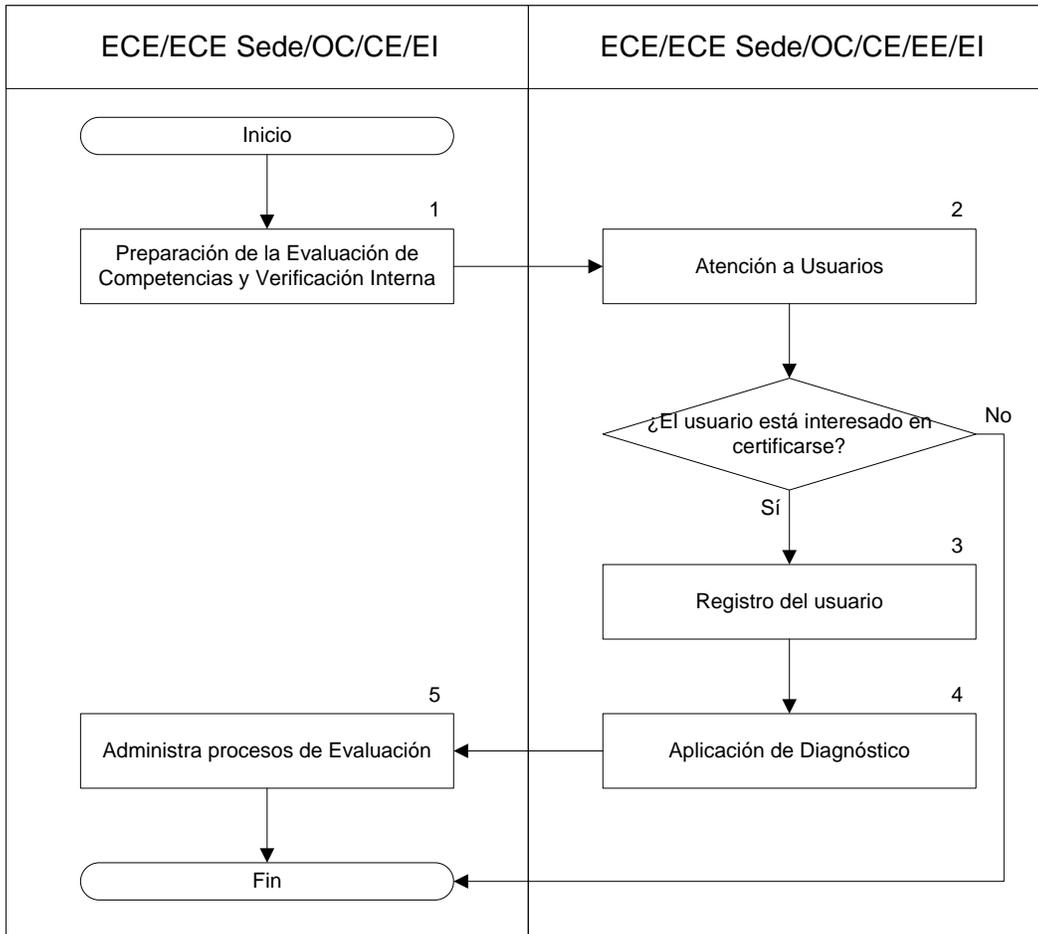
6.2.2 Sustitución de EC



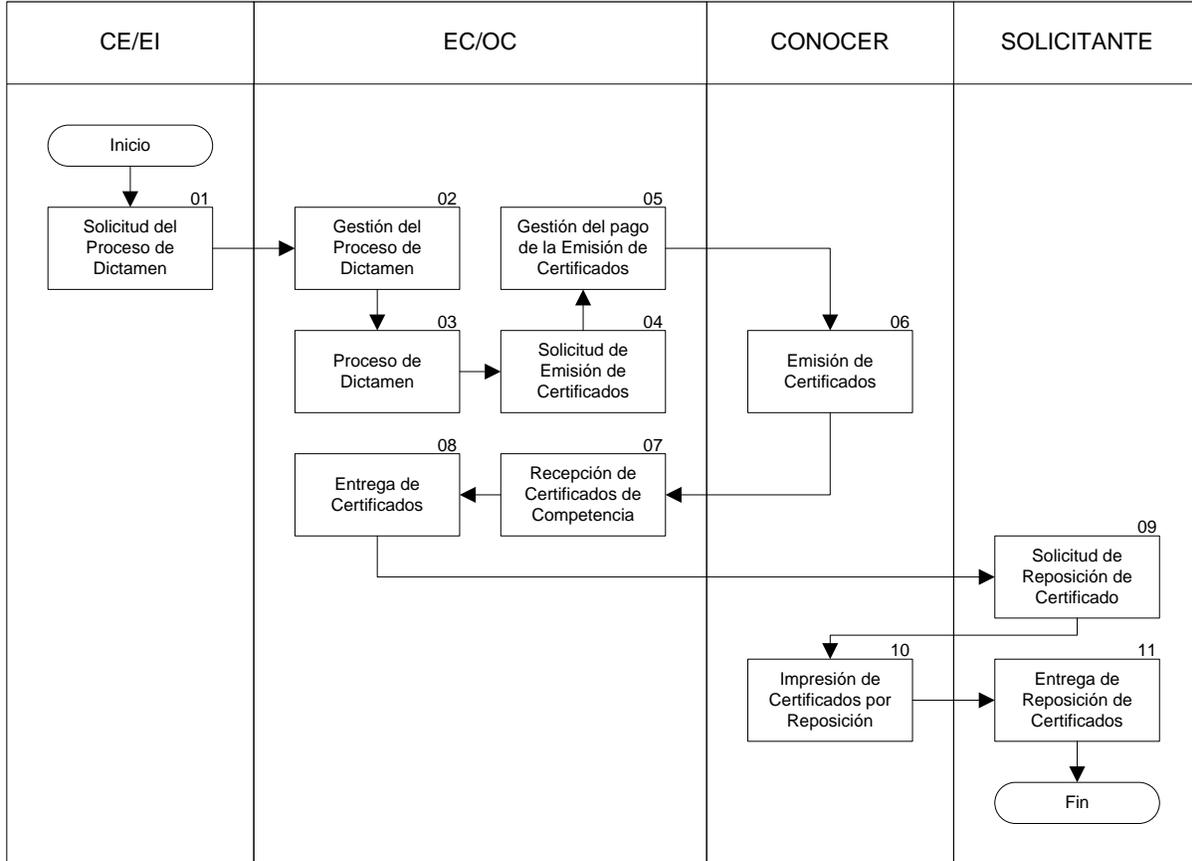
6.3 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI



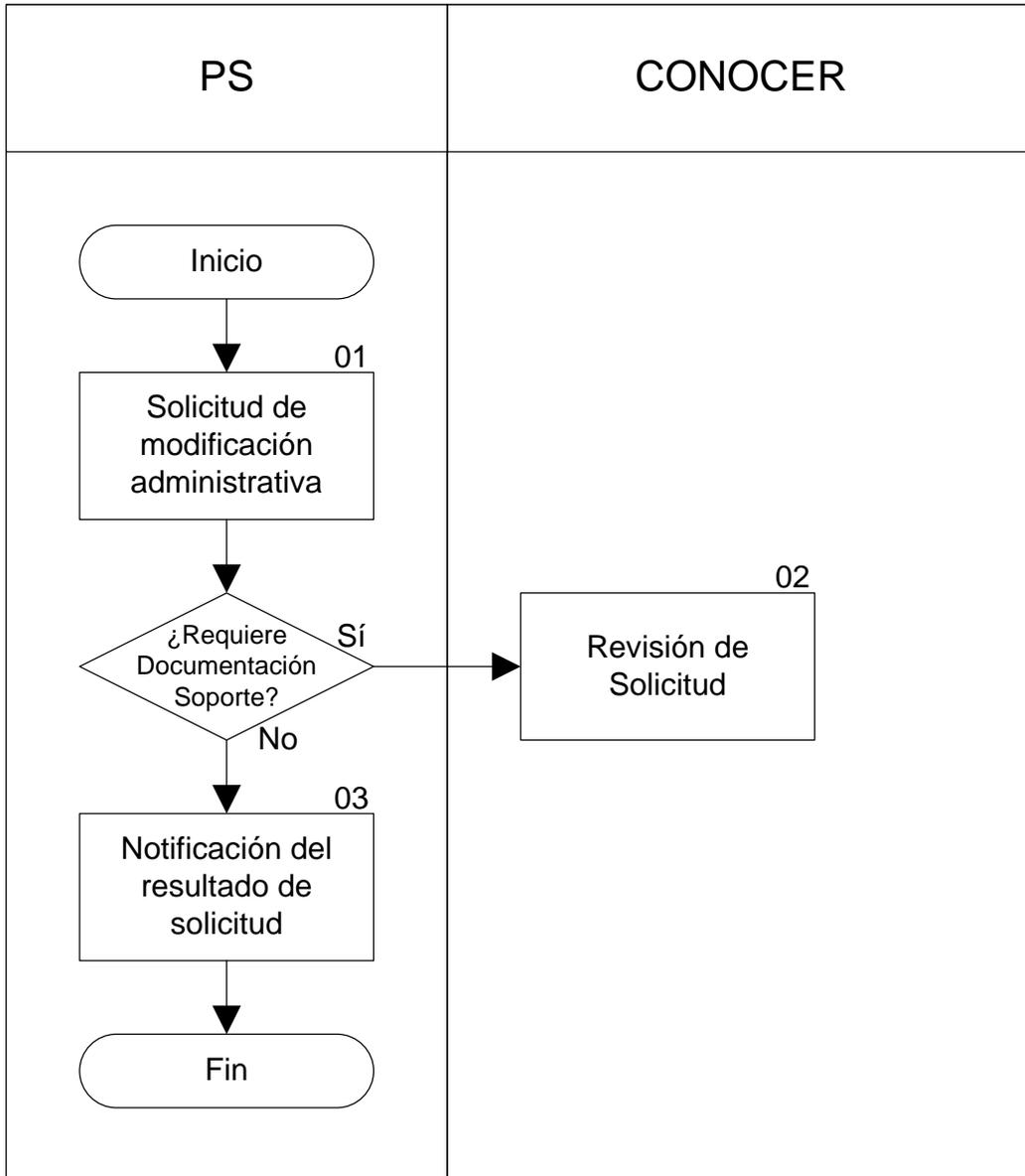
6.4 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias



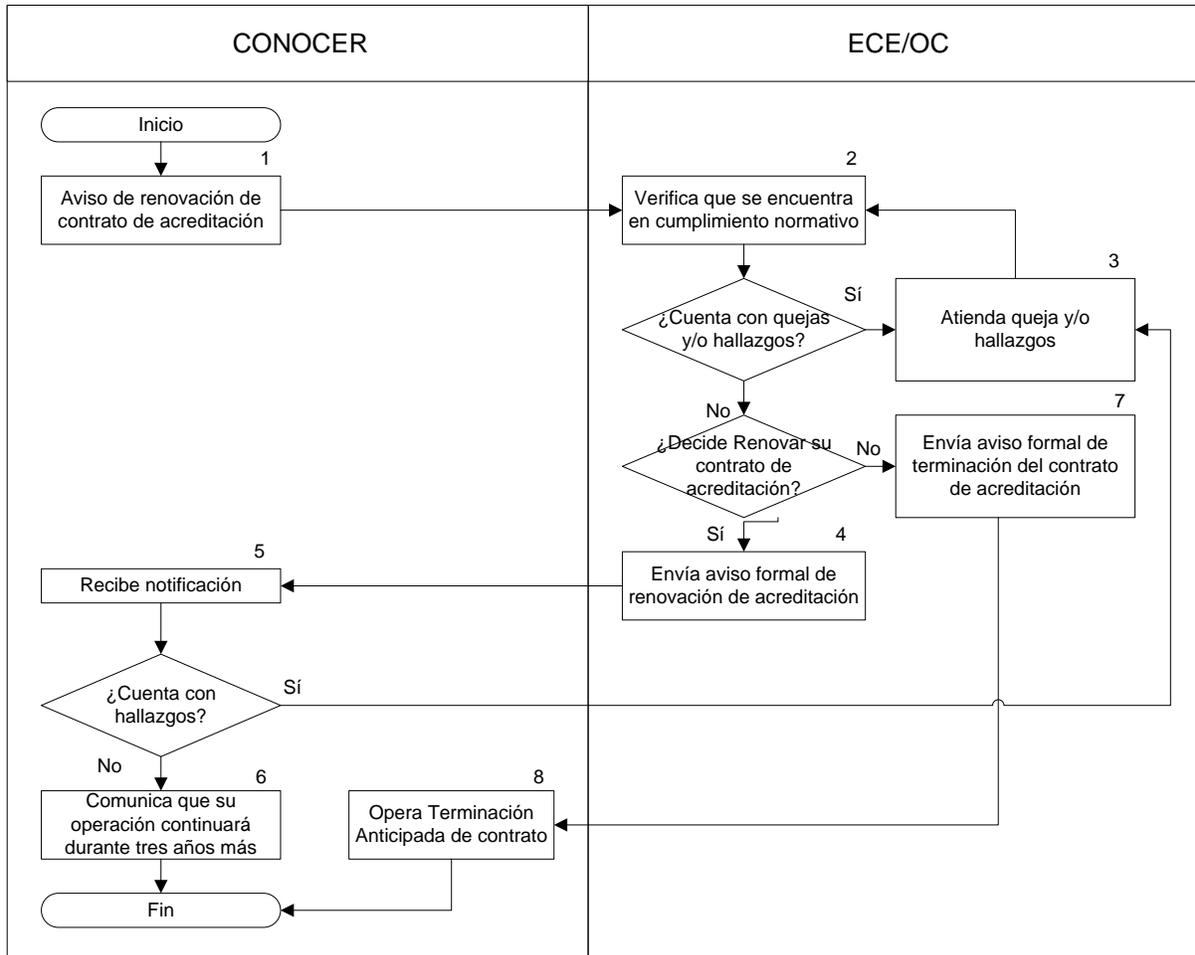
6.5 Gestión del proceso de emisión/reposición de Certificados



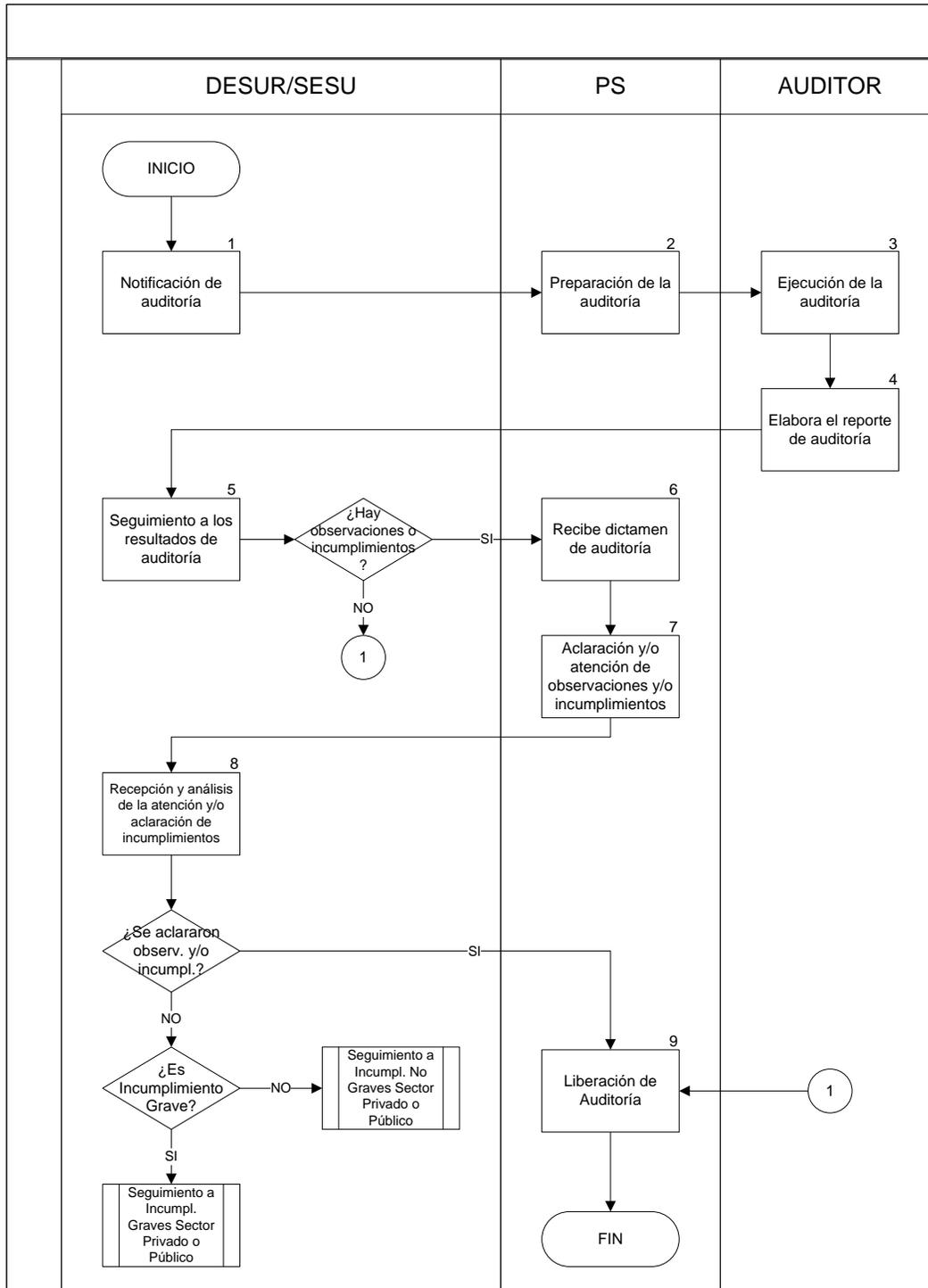
6.6 Gestión de la modificación de información administrativa



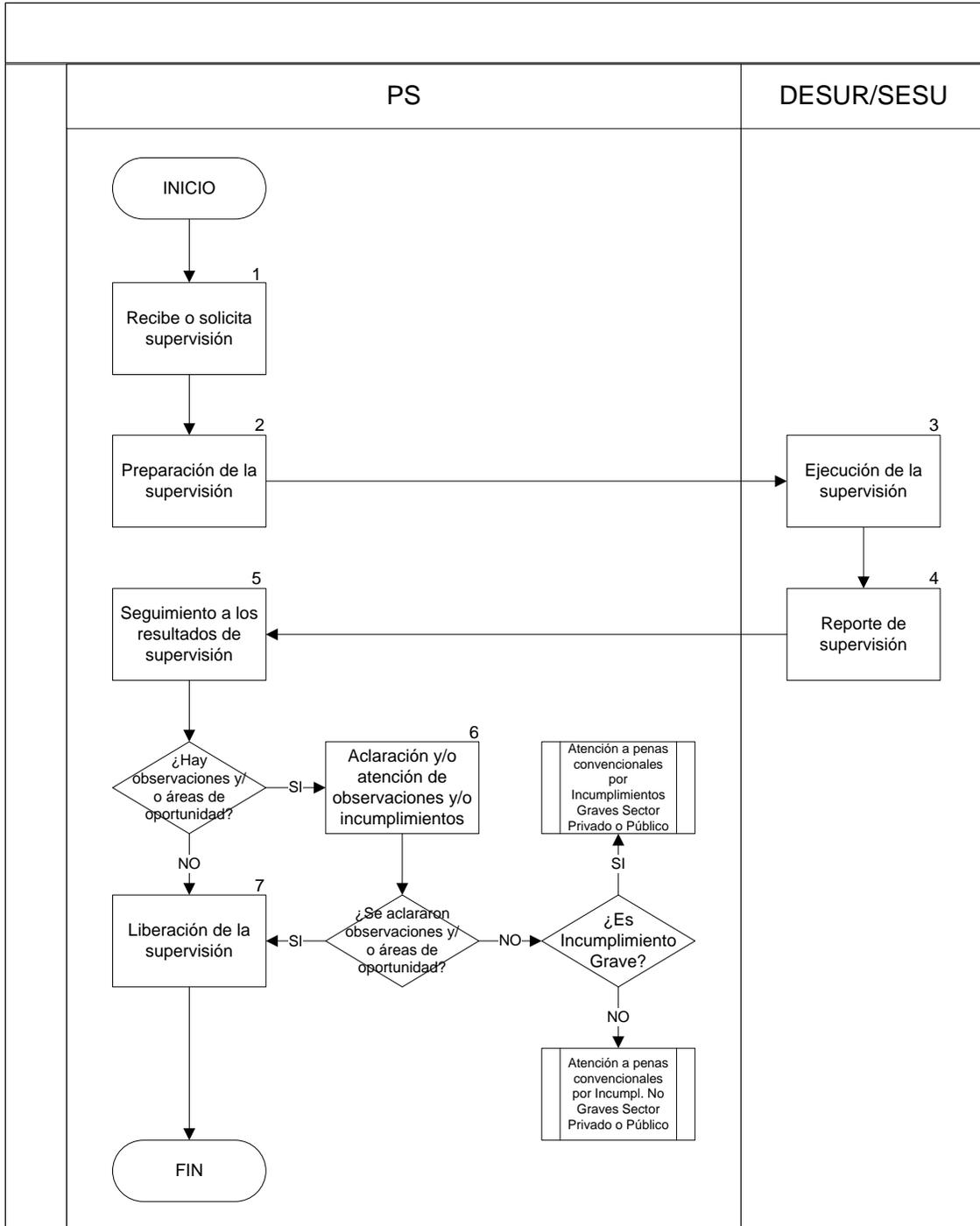
6.7 Gestión de la renovación del Contrato de Acreditación del PS



6.8 Auditoría anual

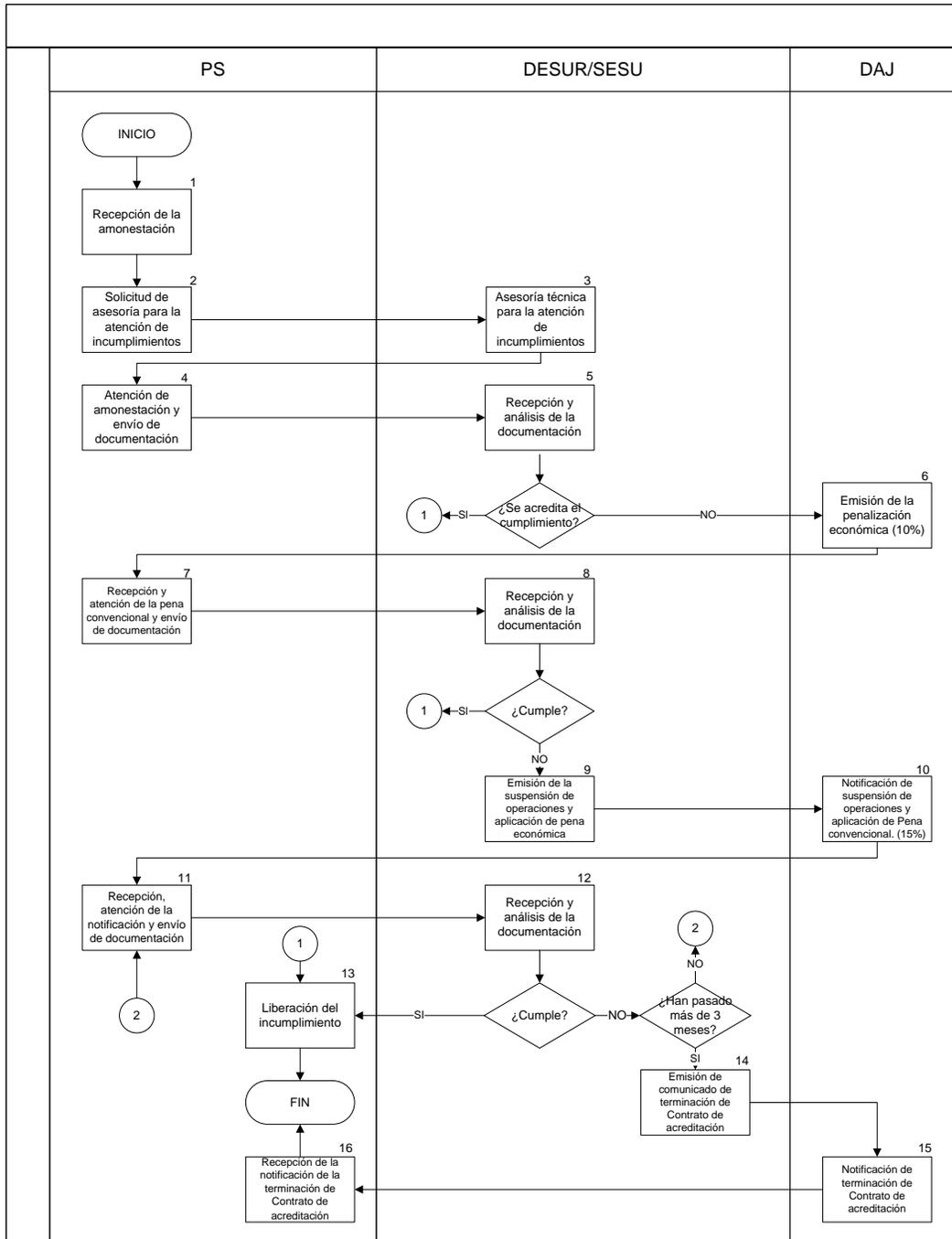


6.9 Supervisión a PS

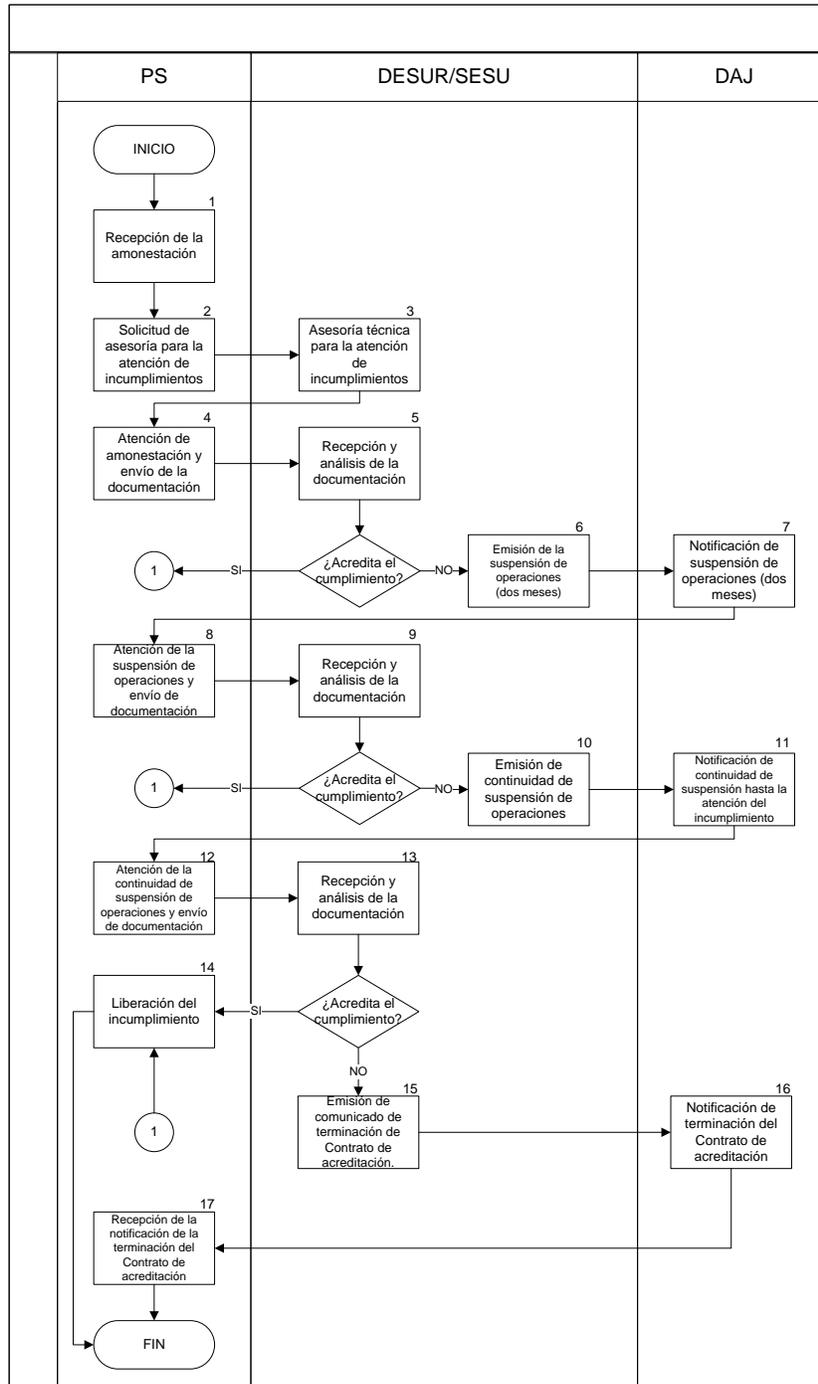


6.10 Aplicación de penas convencionales

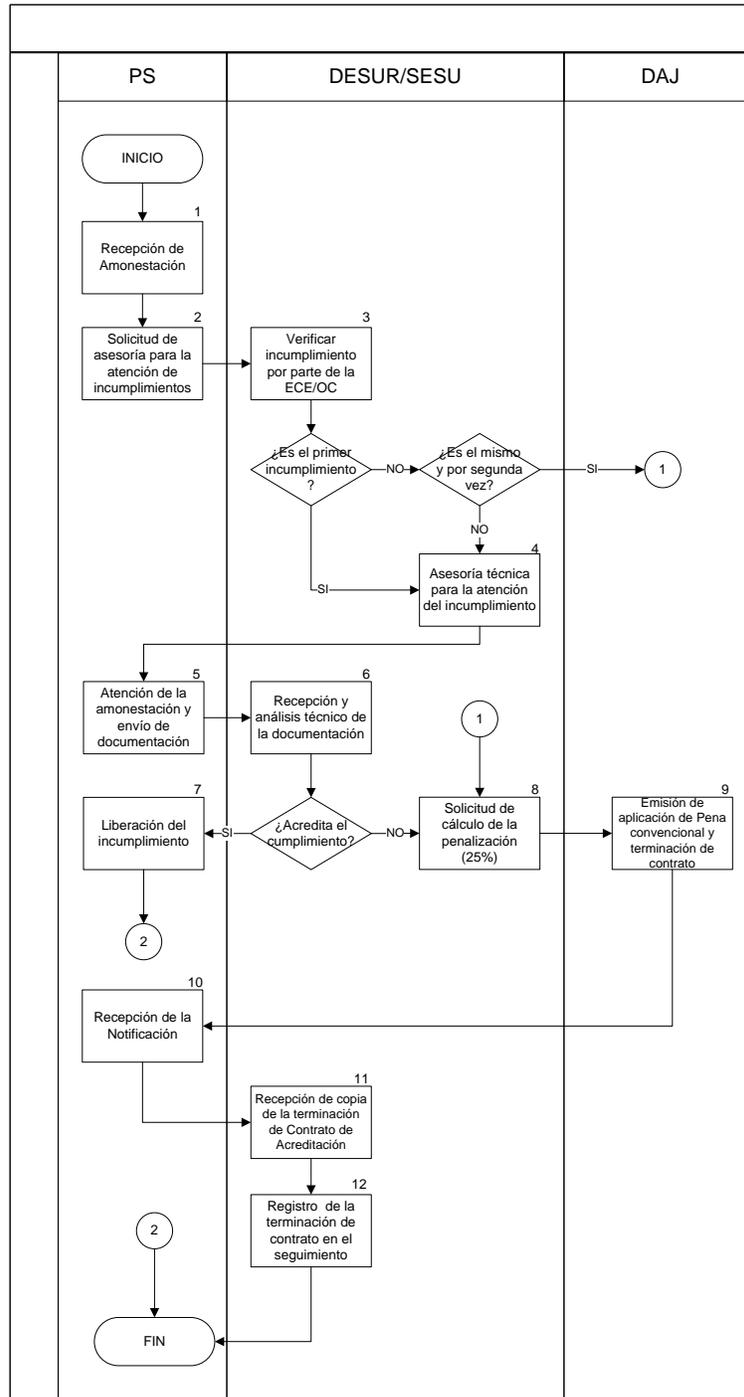
6.10.1 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Privado



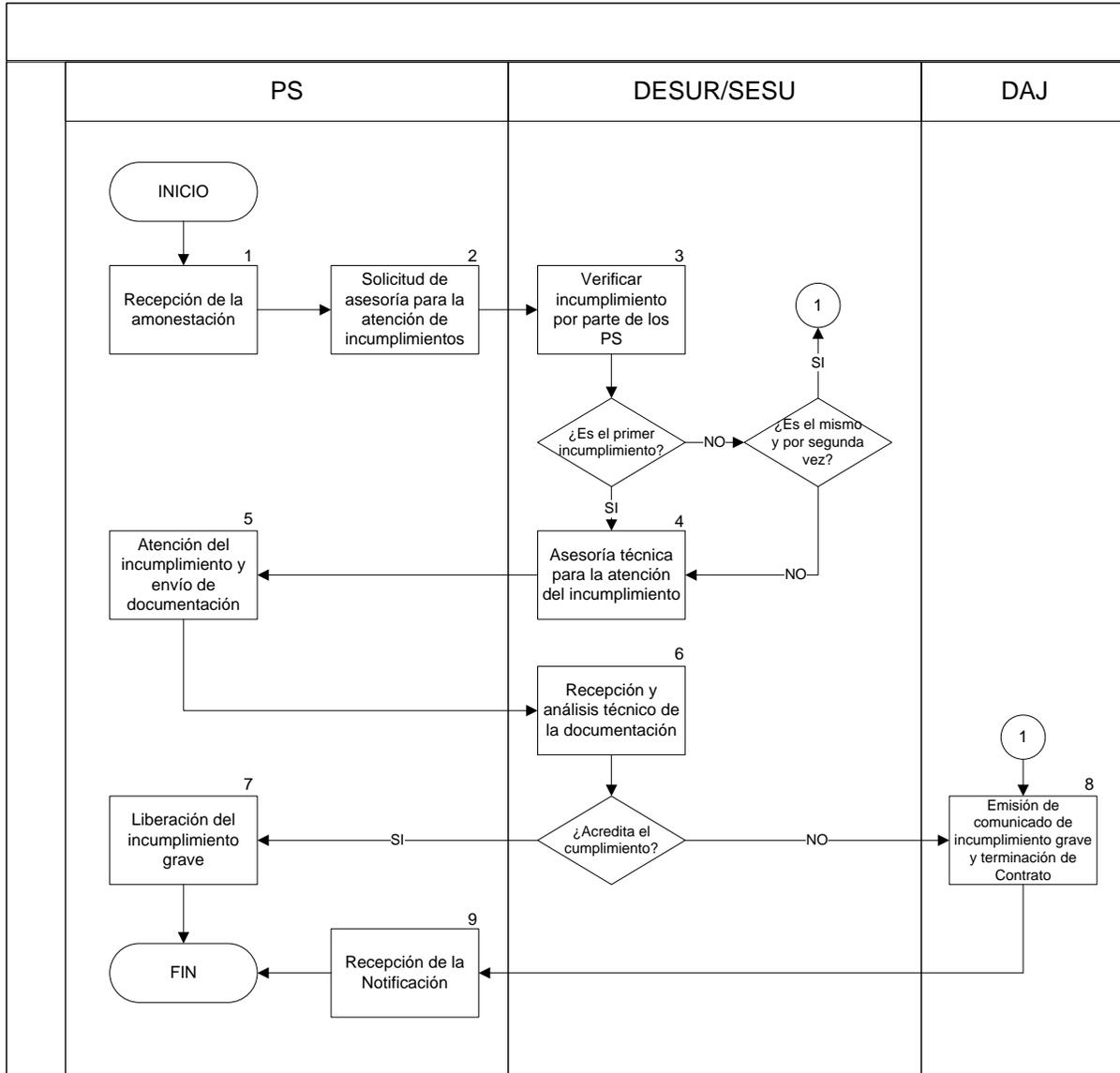
6.10.2 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Público



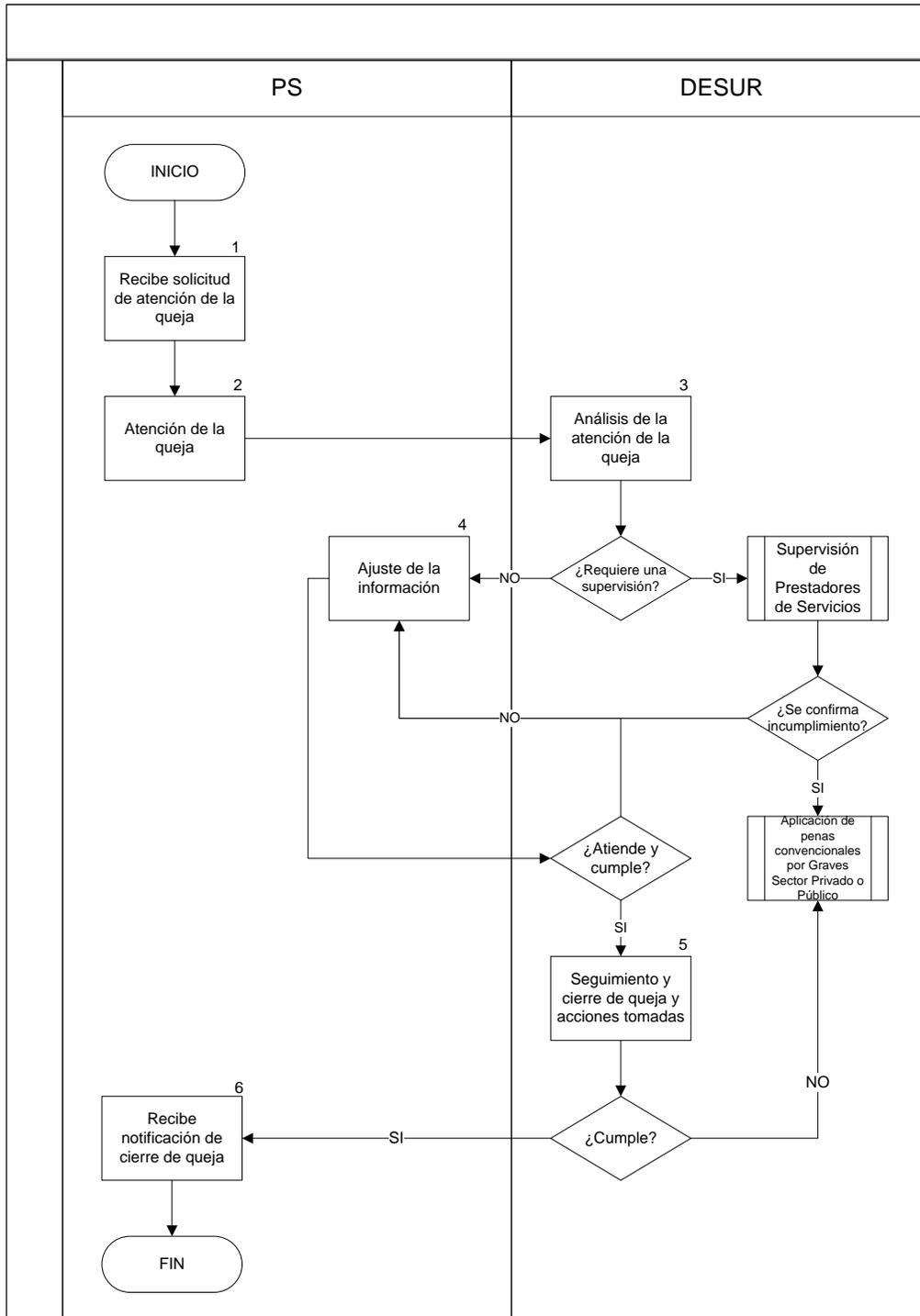
6.10.3 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Privado



6.10.4 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público



6.11 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC



	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 32 de 78

7. Descripción de los Procedimientos

7.1 Gestión de 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 Sede en el sistema informático del CONOCER.	ECE
2. Gestión de la solicitud	2.1. Verifica en el sistema informático del CONOCER si existe solicitud de alta de Sedes. ¿La solicitud cumple con los requisitos? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Notifica a la ECE la falta de requisitos y regresa a la actividad 1.2.	CONOCER
	2.2. Da seguimiento al cumplimiento de la solicitud. 2.3. Avisa a la ECE sobre la autorización del alta de la Sede.	CONOCER
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. Solicitud de baja de la Sede	4.1. Verifica si tiene requerimiento para dar de baja Sedes ¿Requiere dar de baja Sedes? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Fin del procedimiento. 4.2. 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? Sí: Concluye procesos de evaluación/certificación de la Sede que se solicita dar de baja y regresa a la actividad 4.1. No: Continúa en la siguiente actividad.	ECE
	4.3. Verifica cumplimiento de requisitos para baja de la Sede. ¿Cumple con los requisitos para la baja de la Sede? Sí: Continúa en la actividad 4.5. No: Informa a la ECE y continua en la siguiente actividad.	CONOCER

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 33 de 78

Etapa	Actividad	Responsable
	4.4. Verifica el cumplimiento de requisitos para la baja de la Sede. ¿Faltan requisitos por cumplir en la solicitud de baja? Sí: Reúne los requisitos y regresa a la actividad 4.1. No: Continúa en la siguiente etapa.	ECE
	4.5. Da seguimiento en el sistema informático del CONOCER, la confirmación de la baja de la Sede.	CONOCER
5. Baja de la Sede	5.1. Recibe notificación de que la solicitud fue procedente. Fin del procedimiento	ECE

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 34 de 78

7.2 Gestión de la acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia

7.2.1 Gestión de la acreditación/renovación y baja de EC

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de la acreditación/renovación del EC	1.1. Selecciona un EC del cual sea solución de certificación en el sistema informático del CONOCER. ¿Se trata de un OC? Sí: Registra Verificador Externo certificado. No: Continúa en la siguiente etapa. Nota: En caso de que el EC interés no aparece en el listado de solicitudes, debe solicitar su uso al CONOCER. 1.2. Realiza solicitud por medio del sistema informático del CONOCER.	ECE/OC
2. Gestión de pago de la acreditación/renovación de EC	2.1. Envía aviso línea de captura y factura electrónica. 2.2. Recibe aviso de pago (línea de captura y la factura electrónica) por acreditación/renovación de EC en un plazo no mayor a 48 horas. 2.3. Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el aviso enviado. Nota: Pagar preferentemente en un plazo no mayor a un mes considerando que el costo de la acreditación por EC se calcula a partir de la fecha de solicitud, en caso de no pagar en un periodo máximo de 60 días naturales la solicitud será cancelada.	CONOCER ECE/OC
3. Acreditación/renovación del EC	3.1. Verifica la acreditación/renovación del o los EC solicitados después de 72 horas hábiles de realizar el pago. Nota: 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.	ECE/OC
4. Verifica el uso de los EC.	4.1. Verifica el uso de los EC acreditados. ¿Requiere baja de EC? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Fin del procedimiento.	ECE/OC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 35 de 78

Etapa	Actividad	Responsable
5. Solicitud de baja de EC	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? Sí: Concluye procesos de evaluación/certificación en el EC que se solicita dar de baja y regresa a la actividad 4.1. No: Continúa en la siguiente actividad. 5.2. Verifica notificaciones de la solicitud de baja. ¿Cumple los requisitos de solicitud de baja? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Reúne los requisitos y regresa a la actividad 4.1.	ECE/OC
6. Baja del EC	6.1. Recibe notificación de que la solicitud de baja fue procedente. Fin del procedimiento.	ECE/OC

7.2.2 Sustitución de EC

Etapa	Actividad	Responsable
1. Sustitución de EC	1.1 Notifica al PS la sustitución del EC.	DAC
	1.2 Recibe aviso de sustitución de EC. ¿Existen procesos en curso? Sí: Emite comunicado a la DAC informando los procesos de evaluación o certificación en curso No: Emite comunicado a la DAC, continúa en la etapa 2.	ECE/OC
	1.3 Concluye los procesos de evaluación en curso y que se encuentren hasta Plan de Evaluación firmado por Evaluador y candidato de acuerdo a detalles descritos por la DAC. y registra todos los nuevos procesos de evaluación en el EC vigente	
2. Operación de la sustitución del EC.	2.1 Realiza procesos cruzados para la actualización de los Evaluadores. 2.2 Solicita los certificados de los Evaluadores. 2.3 Opera los procesos de certificación en el EC vigente. Fin del procedimiento	ECE/OC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 36 de 78

7.3 Gestión de la autorización de acreditación/renovación y baja de CE y EI

Etapa	Actividad	Responsable
1. Acreditación/ renovación de CE/EI	1.1 Realiza revisión técnico/operativa del postulante para la acreditación/renovación de CE/EI. Nota: La revisión debe incluir: instalaciones y equipo conforme al EC, personal experto en EC preferentemente certificado o en proceso de certificación, y del cumplimiento normativo. 1.2 Realiza revisión de los certificados de los EC de Evaluación y EC productivo de los EE y EI. ¿Cuenta con certificación en EC de Evaluación y EC productivo? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la etapa 5. 1.3 Documenta la revisión técnico/operativa y de certificados para la acreditación/renovación de CE/EI. ¿Es procedente la acreditación/renovación de CE/EI? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Regresa a la actividad 1.1.	ECE/OC
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.	ECE/OC
	2.2 Realiza solicitud de autorización de acreditación/renovación de CE/EI en el sistema informático del CONOCER.	
	2.3 Envía notificación de la autorización de acreditación/renovación de CE/EI, por medio del sistema informático del CONOCER.	CONOCER
	2.4 Recibe confirmación de la autorización de acreditación/renovación de CE/EI.	CE/EI
	2.5 Elabora la cédula de acreditación del CE/EI de acuerdo con el formato establecido (Anexo I). 2.6 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 por cada EC.	ECE/OC
3. Acreditación/ renovación de CE/EI	3.1 Recibe cédula de acreditación e IEC y complementos. 3.2 Comprueba el acceso al sistema informático del CONOCER. 3.3 Verifica los EC en los que está acreditado ¿Es un CE? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Continúa en la etapa 6.	CE/EI

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 37 de 78

Etapa	Actividad	Responsable
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? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: 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.	CE
5. Registro de procesos cruzados para EE/EI	5.1 Elabora estrategia para los procesos cruzados. ¿Los Evaluadores entraran a los procesos cruzados? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la siguiente etapa. 5.2 Registra al EE/EI en sistema informático del CONOCER. 5.3 Registra procesos cruzados en sistema informático del CONOCER. Nota: Asegura que se realicen los procesos cruzados y la solicitud de certificados de acuerdo a los procesos normativos. 5.4 Entrega los certificados a los Evaluadores. Nota: Después del registro de la entrega de certificados, los EI pueden iniciar procesos de Evaluación y los EE ya pueden ser registrados como EE del CE y si es el caso darlos de baja como EI.	ECE/OC
6. Verifica solicitud de baja de CE/EI	6.1 Revisa si hay solicitudes de baja de CE/EI. ¿Requiere baja de CE/EI? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Fin del procedimiento.	ECE/OC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 38 de 78

Etapa	Actividad	Responsable
7. Solicitud de baja de CE/EE/EI	<p>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? Sí: Concluye procesos de evaluación/certificación en el EC que se solicita dar de baja y regresa a la actividad 7.1. No: Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>7.2 Verifica notificaciones de la solicitud de baja. ¿Se cumplen los requisitos para baja de CE/EI? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Reúne los requisitos y regresa a la actividad 7.1.</p>	ECE/OC
8. Baja del CE/EE/EI	8.1 Envía notificación de la baja de CE/EE/EI, por medio del sistema informático del CONOCER.	CONOCER
	8.2 Recibe notificación de que la solicitud fue procedente. Fin del procedimiento	ECE/OC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 39 de 78

7.4 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. Nota: Para elaborar el diagnóstico puede utilizar la “Guía para elaborar diagnóstico” (Anexo II)</p> <p>1.2 Elabora lista de los requerimientos identificados para llevar a cabo el proceso de evaluación.</p> <p>1.3 Revisa la posibilidad de uso de evidencia histórica en el EC e IEC. ¿Se puede considerar alguna evidencia histórica? Sí: Elabora lista de los productos identificados para poderse evaluar con evidencia histórica y continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>1.4 Revisa en el IEC los aspectos que puedan ser evaluados mediante procesos simulados apegados a la realidad. ¿Hay situaciones simuladas? Sí: Elabora los ejercicios prácticos, notifica al CONOCER y continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la siguiente actividad.</p>	ECE/ECE Sede/CE/EI
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? Sí: Entrega un ejemplar de los derechos y obligaciones del usuario y continúa en la siguiente etapa. No: Fin del procedimiento.</p>	ECE/ECE Sede/CE/EE/ EI
3. Registro del usuario	<p>3.1 Registra al usuario en la ficha de registro del sistema informático del CONOCER, seleccionando si la solicitud es con fotografía o sin fotografía. ¿El usuario autorizó la publicación de sus datos? Sí: 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. No: Continúa en la siguiente actividad. Nota: Inserta fotografía digitalizada en la ficha de registro de acuerdo a las especificaciones (Anexo III).</p>	ECE/ECE Sede/CE/EE/ EI

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 40 de 78

Etapa	Actividad	Responsable
	3.2 Verifica con el usuario el tipo de certificado que requiere. ¿El usuario solicita certificado digital? Sí: Selecciona la casilla para la identificación del certificado digital, Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la siguiente actividad. 3.3 Registra el proceso de Evaluación asignando el CE/EI/EE y el EC de interés del usuario.	
4. Aplicación de Diagnóstico	4.1 Aplica el diagnóstico del EC solicitado al usuario. 4.2 Informa al usuario el resultado del diagnóstico. ¿El usuario continuará con el proceso de evaluación? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Continúa en la siguiente actividad. 4.3 Explica al usuario, las necesidades de capacitación. ¿El usuario está interesado en un proceso de capacitación? Sí: Le informa que al concluir la capacitación regrese al proceso de evaluación, continúa en la actividad 4.1. No: Continúa en la siguiente etapa.	ECE/ECE Sede/CE/EE/ EI
5. Administración procesos de Evaluación	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. 5.2 Solicita al Evaluador, realizar el proceso de evaluación de competencia conforme a lo establecido en el Manual de Evaluación y Verificación Interna. 5.3 Implementa el mecanismo de aseguramiento de la excelencia de acuerdo con lo establecido en el procedimiento determinado por el PS así como la Verificación Externa para el OC. 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	ECE/ECE Sede/CE/EI

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 41 de 78

7.5 Gestión del proceso de emisión/reposición de Certificados

Etapas	Actividad	Responsable
1. Solicitud del Proceso de Dictamen	1.1 Crea lote de solicitud de dictamen de los procesos de evaluación desarrollados por EC y por tipo de certificado (impreso o digital) en el sistema informático del CONOCER. 1.2 Envía a la ECE/ECE Sede/OC lote de dictamen desde el sistema informático del CONOCER. Nota: En un plazo no mayor a 8 días naturales. Nota: Se pueden enviar uno o más lotes en una solicitud. 1.3 Envía o entrega a la ECE/ECE Sede/OC las fichas de registro y copia de la identificación oficial con foto y firma de los Usuarios, que aceptaron la publicación de sus datos en el RENAP. 1.4 Envía correo electrónico al ECE/ECE Sede/OC 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. Nota: El dictamen deberá realizarse en un plazo no mayor a 30 días naturales posteriores a la solicitud. 2.2 Verifica la recepción de fichas de registro y copia de la identificación oficial de los candidatos que aceptaron publicar su información. 2.3 Crea lote de dictamen por EC en el sistema informático del CONOCER. 2.4 Genera la muestra de Portafolios de Evidencias del lote a dictaminar en el sistema informático del CONOCER. 2.5 Envía invitación para grupo de dictamen en el sistema informático del CONOCER. 2.6 Elabora el “Programa para Grupo de Dictamen” (Anexo IV) incluyendo folio, objetivo y alcance; día, hora y lugar establecido; la muestra determinada; los integrantes del grupo de dictamen y el orden del día.	ECE/OC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 42 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>2.7 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.</p> <p>Nota: El grupo de dictamen debe ser impar y con un mínimo de 3 participantes con derecho a voz y voto, de los cuales, al menos, 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>2.8 Nota: La invitación al CONOCER se dirige a quien corresponda al correo electrónico: grupo.dictamen@conocer.gob.mx.</p>	
3. Proceso de Dictamen	<p>3.1 Verifica el cumplimiento de los tres participantes y si es el caso de los invitados para grupo de dictamen.</p> <p>3.2 Realiza la apertura al Grupo de Dictamen.</p> <p>3.3 Presenta la orden del día, las reglas de operación y la muestra de portafolios de evidencias a dictaminar.</p>	ECE/OC
	<p>3.4 Determina el Grupo de Dictamen al Presidente. Nota: El Secretario debe ser el representante de la ECE/OC.</p> <p>3.5 Verifica el contenido de los Portafolios de evidencias.</p> <p>3.6 Solicita el Presidente los comentarios de los participantes y, si es el caso, de los invitados por cada Portafolio de evidencias de la muestra.</p> <p>3.7 Solicita el Presidente el resultado de la revisión de cada uno de los Portafolios de evidencias de la muestra.</p> <p>3.8 Determinan el resultado de cada uno de los Portafolios de evidencias de la muestra revisada. Nota: A juicios iguales el resultado es procedente; a juicios diferentes el resultado es no procedente.</p> <p>3.9 Registra el Secretario en el sistema informático el resultado y muestra al grupo.</p>	Grupo de Dictamen

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 43 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
	3.10 Registra el Secretario el resultado en el "Dictamen" (Anexo V), considerando el fallo emitido y, si es el caso, las recomendaciones y observaciones determinadas. Nota: En caso de que el proceso de evaluación se encuentre con inconsistencia y sean atribuibles al Evaluador, deberá ser dictaminado como No Procedente y correr los procesos de evaluación sin costo para el candidato y con un evaluador diferente. 3.11 Firma el Grupo el Dictamen elaborado. 3.12 Cierra el Presidente la sesión del Grupo de Dictamen haciendo la entrega del mismo a la ECE/OC.	
	3.13 Recibe los Portafolios de evidencias y su respectivo Dictamen. 3.14 Revisa el resultado del Grupo de dictamen y los fallos emitidos por solicitud. ¿El dictamen emitido es Procedente? Sí: Entrega al CE/EI el dictamen realizado y continúa en la siguiente etapa. No: Elabora solicitud de acciones correctivas y estrategias para los nuevos procesos de evaluación del lote no procedente, especificando tiempos de respuesta y el seguimiento a la implementación.	ECE/OC
4. Solicitud de Emisión de Certificados	4.1 Selecciona lote de dictamen por tipo de certificado (impreso o digital) y si incluye fotografía o sin fotografía. 4.2 Integra la solicitud de emisión de certificados de competencia, en el sistema informático del CONOCER. 4.3 Registra en el sistema informático del CONOCER, las fichas de registro de los Usuarios que autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP. 4.4 Envía la solicitud de emisión de certificados al CONOCER por medio del sistema informático. Nota: La solicitud de emisión de certificados deberá realizarse en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir del dictamen realizado. Nota: La solicitud de emisión de certificados puede elaborarse con varios lotes de dictamen.	ECE/OC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 44 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
	4.5 Envía por mensajería al CONOCER las fichas de registro de los usuarios que autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP. Nota: En caso de no enviar las fichas de registro, la información del usuario no será publicada.	
	4.6 Recibe la solicitud de emisión de certificados de Competencia por medio del sistema informático del CONOCER. 4.7 Envía la línea de captura y factura a la ECE/OC.	CONOCER
5. Gestión del pago de la emisión de certificados	5.1 Recibe la línea de captura y la factura electrónica para el pago de la solicitud de emisión de certificados en un plazo no mayor a 3 días hábiles. 5.2 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el envío de la línea de captura (en un plazo no mayor a 60 días naturales).	ECE/OC
6. Emisión de Certificados	6.1 Recibe la confirmación del pago de la solicitud de emisión de certificados, en un plazo no mayor tres días hábiles después del pago realizado. 6.2 Recibe por parte de la ECE/OC las fichas de registro de los usuarios que autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP. 6.3 Verifica que la solicitud de certificados a enviar corresponda con la confirmación de pago enviada por la ST. 6.4 Envía a la ECE/OC los certificados, en un plazo no mayor a cinco días hábiles después de la confirmación de pago. Nota: Eventualmente, la entrega de los certificados podrá realizarse en las instalaciones del CONOCER.	CONOCER
7. Recepción de certificados de competencia	7.1 Recibe los certificados de competencia enviados por el CONOCER. 7.2 Verifica que los certificados correspondan con los solicitados y pagados. 7.3 Registra en el sistema la fecha de recepción de los certificados de competencia. ¿Los certificados están correctos? 7.4 Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Continúa en la etapa 9.	ECE/OC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 45 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
8. Entrega de Certificados	<p>8.1 Entrega los certificados de competencia al CE/EI o, en su caso al Usuario. Nota: La entrega de certificados al Usuario deberá realizarse en un plazo no mayor a 30 días hábiles posteriores a la recepción de los certificados.</p> <p>8.2 Solicita acuse de recibo de los certificados.</p> <p>8.3 Aplica encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación (Anexo VI)</p> <p>8.4 Analiza el resultado de la encuesta de satisfacción y aplica acciones de acuerdo al mecanismo de aseguramiento de la calidad de la ECE/OC. Nota: En caso de tener evento de entrega de certificados y sea posterior al plazo establecido, se deberá solicitar a la DESUR ampliar el plazo para dicha entrega. Fin del procedimiento.</p>	ECE/OC
9. Solicitud de Reposición de Certificado	<p>9.1 Selecciona el tipo de certificado (impreso o digital).</p> <p>9.2 Envía la solicitud física o por correo electrónico a la DAC indicando la CURP y el número de folio CONOCER del certificado en cuestión. Nota: En caso reposición con cambio de fotografía deberá adjuntar el archivo con la fotográfica correcta nombrado con la CURP del Usuario.</p> <p>9.3 Envía o entrega a la DAC el(los) certificado(s) original(es) del (los) cual(es) solicita la reposición.</p> <p>9.4 Recibe la línea de captura y la factura electrónica por solicitud de reposición de certificados en un plazo no mayor a 3 días hábiles.</p> <p>9.5 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el envío de la línea de captura (en un plazo no mayor a 60 días naturales).</p>	Solicitante
10. Impresión de Certificados por Reposición	<p>10.1 Verifica la solicitud y el pago confirmado.</p> <p>10.2 Imprime el certificado.</p> <p>10.3 Entrega el(los) certificado(s) de competencia al Área de Administración del CONOCER para su envío al solicitante, en un plazo no mayor a tres días hábiles. Nota: Eventualmente, la entrega de los certificados podrá realizarse en las instalaciones del CONOCER.</p>	CONOCER

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 46 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
11. Entrega de Reposición 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 al CE/EI o, en su caso, al Usuario. 11.3 Registra en el sistema la fecha de recepción de los certificados de competencia. Nota: La entrega de la reposición de certificados al Usuario deberá realizarse en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a la recepción de los certificados. Fin del procedimiento.	Solicitante

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 47 de 78

7.6 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? Sí: Adjunta documentación soporte, continúa en la siguiente etapa. No: Continúa en la etapa 3.	ECE/OC
2. Revisión de solicitud de modificación de información administrativa	2.1. Verifica solicitud de modificación administrativa. ¿Faltan requisitos por cumplir en la solicitud? Sí: Notifica al PS, continua en la siguiente actividad. No: Continúa en la siguiente etapa.	CONOCER
	2.2. Verifica notificaciones de la solicitud de modificación administrativa. ¿Falta documentación soporte para la modificación administrativa? Sí: Adjunta documentación complementaria, regresa a la etapa 2. No: Continúa en la siguiente etapa.	PS
3. Notificación del resultado de solicitud de modificación de información administrativa	3.1. Acepta la modificación de información administrativa.	CONOCER
	3.2. Informa al PS.	
	3.3. Recibe confirmación de Modificación administrativa aceptada. Fin del procedimiento.	PS

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 48 de 78

7.7 Gestión de la renovación del Contrato de Acreditación del PS

Etapa	Actividad	Responsable
1. Aviso de renovación de contrato de acreditación	1.1. Verifica fecha de contrato para la renovación de acreditación como ECE/OC.	CONOCER
	1.2. Envía notificación con tres meses de anticipación a la fecha de terminación del contrato de acreditación, a la ECE/OC.	
	1.3. Revisa en el contrato la fecha de acreditación.	ECE/OC
2. Renovación del Contrato	2.1. Verifica que se encuentra en cumplimiento normativo. ¿Cuenta con quejas y/o hallazgos? Sí: Da seguimiento para el cierre de las quejas y/o hallazgos, antes de la fecha de vigencia del contrato, regresa a la actividad 2.1. No: Continúa en la siguiente actividad 2.2. Determina su continuidad en la operación del Sistema Nacional de Competencias. ¿Decide Renovar su contrato de acreditación? Sí: Avisa formalmente a la DAC que desea renovar su contrato de acreditación, continúa en la siguiente etapa. No: Avisa formalmente a la DAC de su decisión y continua en el paso No. 4.	ECE/OC
3. Renovación de la acreditación	3.1. Recibe notificación de renovación de contrato 3.2. Verifica que el PS no cuenta con quejas y/o hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías realizadas a las mismas o en proceso de atención de los mismos, así como cumple con todos los requerimientos establecidos en la normatividad vigente. ¿Cuenta con quejas y/o hallazgos? Sí: Comunica al PS que debe cerrar las quejas y/o hallazgos, antes de la fecha de vigencia del contrato, afín de realizar la renovación, regresa a la actividad 2.1. No: Continúa en la siguiente actividad 3.3. Sí: Comunica que su operación continuará de manera regular durante el transcurso de los siguientes tres años y que al término de este tiempo será necesario solicitar muévame la renovación de su acreditación. Fin del Procedimiento.	CONOCER

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 49 de 78

Etapa	Actividad	Responsable
4. Opera terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación	4.1. Confirma al PS la recepción de su comunicado e informa las actividades a realizar conforme a lo establecido en el contrato de acreditación y el procedimiento correspondientes a la terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS. Fin del Procedimiento.	CONOCER

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 50 de 78

7.8 Auditoría anual

Etapas	Actividad	Responsable				
1. Notificación de auditoría	1.1. Notifica al PS la programación de la auditoría con al menos 5 días hábiles de anticipación, la cual incluirá la muestra de Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes a auditar, así como el nombre del auditor que la realizará. <table border="1" data-bbox="589 659 1135 835" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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 5 días hábiles para notificar la realización de la auditoría al PS</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 5 días hábiles para notificar la realización de la auditoría al PS</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 5 días hábiles para notificar la realización de la auditoría al PS</i>					
2. Preparación de la auditoría	2.1. Prepara la información que será requerida en la auditoría por parte del auditor asignado por el CONOCER.	PS				
3. Ejecución de la auditoría	3.1. Se presenta ante el PS, en el lugar, fecha y hora convenida para realizar la auditoría conforme al programa establecido.	Auditor				
	3.2. Realiza la auditoría.					
	3.3. El PS proporciona la información que la auditora o auditor solicite.	PS				
4. Elaboración del Reporte de Auditoría	4.1. Elabora reporte de auditoría (Anexo VIII) y presenta al responsable del PS que atiende la auditoría. 4.2. Recaba por duplicado, firmas en reporte de auditoría del responsable de atender la auditoría. 4.3. Entrega un original del reporte de auditoría al responsable del PS de atender la auditoría 4.4. 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. 4.5. Entrega al CONOCER el original del Reporte de Auditoría para su resguardo en el expediente correspondiente al PS	Auditor				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 51 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
5. Seguimiento a los resultados de auditoría	5.1. Analiza y ratifica los resultados obtenidos en la auditoría realizada al PS. Verifica si hay observaciones o incumplimientos (Anexo IX). ¿Hay observaciones y/o incumplimientos? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la etapa 9.	DESUR/SESU
6. Recepción del Dictamen de Auditoría	6.1. Recibe el dictamen de auditoría por parte de la DESUR.	PS
7. Aclaración y/o atención de observaciones y/o incumplimientos	7.1. 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 X)	DESUR/SESU
	7.2. 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
8. Recepción y análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos	8.1. Recibe mediante la bitácora de atención de la auditoría (Anexo XI) 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 incumplimientos, así como las evidencias correspondientes. ¿Se atendieron o aclararon las observaciones y/o incumplimientos? Sí: Continúa en la etapa 9. No: Verifica si se presenta un incumplimiento grave (Anexo IX). ¿Es un incumplimiento Grave? Sí: 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. No: 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.	DESUR/SESU

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 52 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
9. Liberación de auditoría	9.1. Recibe el formato de “Encuesta de satisfacción de auditoría” (Anexo XII), el cual debe ser llenado, firmado y enviado a la DESUR. 9.2. Recibe oficio de liberación de auditoría. Fin del procedimiento	PS

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 53 de 78

7.9 Supervisión a PS.

Etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción de notificación o solicitud de supervisión	1.1. Recibe notificación de la DESUR, sobre la realización de la supervisión, que podrá ser con anticipación, de acuerdo a las necesidades de la supervisión a efectuar, comunicándole las fechas y CE/EI que serán supervisados, o entrega de manera directa al responsable de la ECE/OC/CE/EI por el supervisor designado al momento de iniciar la supervisión. Nota: 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, en caso de haber recibido la notificación con anticipación.	PS
3. Ejecución de la supervisión	3.1. Se presenta ante el PS, en el lugar, fecha y hora prevista 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
4. Reporte de Supervisión	4.1. Elabora el reporte de supervisión y presenta al responsable del PS que atiende la supervisión. 4.2. Recaba por duplicado, firmas en reporte de supervisión del responsable de atender la supervisión. 4.3. Entrega un original del reporte de supervisión al responsable del PS de atender la supervisión.	DESUR
5. Seguimiento a los resultados de supervisión	5.1. 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? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la etapa 7.	PS

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 54 de 78

Etapa	Actividad	Responsable
6. Aclaración y/o atención de observaciones y/o incumplimientos	6.1. 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 correspondientes en un plazo no mayor a 15 días hábiles después de la recepción del dictamen. ¿Se atendieron o aclararon las observaciones y/o áreas de oportunidad? Sí: Continúa en la etapa 7. No: Verifica si se presenta un Incumplimiento Grave (Anexo IX). ¿Es un incumplimiento Grave? Sí: 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. No: 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.	
7. Liberación de la supervisión	7.1. Recibe el formato de “Encuesta de satisfacción de supervisión” (Anexo XIII, el cual debe ser llenado, firmado y enviado a la DESUR. 7.2. Recibe oficio de liberación de supervisión donde se notifica que el proceso de ha finalizado Fin del procedimiento	PS

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 55 de 78

7.10 Aplicación de penas convencionales

7.10.1 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="586 1583 1133 1759" style="margin-left: 20px;"> <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? Sí: Continúa en la actividad 13.1. No: 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>					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 56 de 78

Etapas	Actividad	Responsable				
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	7.1. Recibe la notificación de la aplicación de la pena convencional económica de acuerdo a lo establecido en el contrato de acreditación. 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.	PS				
8. Recepción y Análisis de la documentación	8.1. Consulta si el PS ha realizado el pago de la pena convencional económica. 8.2. Analiza las evidencias y documentación entregados por el PS. <table border="1" 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 procesar documentación</i></td> </tr> </tbody> </table> ¿La información acredita el cumplimiento y se ha recibido el pago de la pena convencional económica? Sí: Notifica al PS la atención a los incumplimientos no graves. Continúa en la actividad 13.1. No: Continúa en la actividad 9.1	<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>					
9. Emisión de la suspensión de operaciones y aplicación de la pena convencional económica	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. 9.2.	DESUR/SESU DAC				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 57 de 78

Etapas	Actividad	Responsable				
	9.3. Entrega copia de la suspensión de actividades y de la pena convencional económica a la DAC.					
10. Notificación de suspensión de operaciones y aplicación de Pena convencional. (15%)	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. 10.2. Realiza la notificación sobre el no cumplimiento del PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente. 10.3. Entrega copia del acuse del oficio de la pena convencional y también copia de la cédula de notificación a la DESUR.	DAJ				
11. Recepción, atención de la notificación y envío de la documentación	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. 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	PS				
12. Recepción y Análisis de la documentación	12.1. Consulta si el PS ha realizado el pago de la pena convencional económica. 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. 12.3. Analiza la documentación y elabora oficio de atención, contando con un plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a la entrega de la información por parte del PS. <table border="1" data-bbox="586 1461 1133 1604" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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? Sí: Continúa en la actividad 13.1.</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>					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 58 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>No: Ratifica la suspensión de actividades del PS y la pena convencional económica de acuerdo a lo establecido en el contrato de acreditación. ¿Han pasado 3 meses contados a partir del día en que inició la suspensión temporal de operaciones? Sí: Continúa en la actividad 14.1 No: Regresa a la actividad 11.1</p>	
13. Liberación del incumplimiento	13.1. Recibe oficio de atención de incumplimientos por parte de la DESUR. Termina el procedimiento.	PS
14. Emisión de comunicado de rescisión de Contrato de acreditación	14.1. Elabora informe con antecedentes de incumplimiento y la aplicación de penas convencionales y se anexa expediente. 14.2. Entrega informe y expediente de la ECE/OC en cuestión y solicita a la DAJ la aplicación de la rescisión de Contrato. 14.3. Entrega copia de informe y expediente a la DAC.	DESUR/SESU
15. Notificación de la rescisión del Contrato de acreditación	15.1. Recibe informe y expediente del PS en cuestión de la DESUR/SESU para la rescisión de contrato de acreditación. 15.2. Elabora Oficio de rescisión de contrato y notifica al PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente. 15.3. 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.	DAJ
16. Recepción de la notificación de la rescisión del Contrato de acreditación	16.1. Recibe oficio de notificación de la rescisión de contrato de acreditación por parte de la DAJ. Fin del procedimiento	PS

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 59 de 78

7.10.2 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Público

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 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" style="margin: 10px auto; width: 80%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><i>Responsable</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DESUR/SESU</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i></td> </tr> </tbody> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 14.1. No: 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>					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 60 de 78

Etapas	Actividad	Responsable				
6. Emisión de la suspensión de operaciones (dos meses)	6.1. Elabora oficio de la suspensión de operaciones por dos meses, contados a partir del día siguiente en que haya vencido el plazo para la atención del incumplimiento, 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 (dos 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 dos meses. 7.2. Realiza la notificación del oficio de la DESUR/SESU sobre el no cumplimiento y suspensión de operaciones por dos 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="558 1430 1162 1570" 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 procesar documentación.</i></td> </tr> </tbody> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 14.1. No: 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>					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 61 de 78

Etapas	Actividad	Responsable				
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. 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="586 1461 1133 1633" style="margin: 10px auto;"> <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? Sí: Continúa en la actividad 14.1. No: 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>					
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. Fin del procedimiento.	PS				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 62 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
15. Emisión de comunicado de rescisión de Contrato de acreditación	<p>Si han pasado tres 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 se anexa 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	<p>17.1. Recibe oficio de notificación de rescisión de contrato de acreditación por parte de la DAJ. Fin del procedimiento</p>	PS

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 63 de 78

7.10.3 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos 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.	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? Sí: Continúa en la actividad 4.1. No: ¿es el mismo y por segunda vez? Sí: Continúa en la actividad 8.1. No: 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				
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" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Responsable</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DESUR/SESU</td> <td style="text-align: center;">Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</td> </tr> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 7.1. No: Continúa en la actividad 8.1.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	DESUR/SESU	Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
DESUR/SESU	Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 64 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
7. Liberación del incumplimiento	7.1. Recibe la notificación por parte de la DESUR/SESU la atención de los incumplimientos graves. Termina el Procedimiento	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 del 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 Contrato de Acreditación	11.1. Recibe copia de la notificación sobre el no cumplimiento, la rescisión del contrato de acreditación y la penalización económica por incumplimiento grave del PS en cuestión.	DESUR/SESU
12. Registro de la rescisión de Contrato de Acreditación	12.1. Registra la rescisión de contrato de acreditación en el seguimiento correspondiente. Fin del Procedimiento.	DESUR/SESU

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 65 de 78

7.10.4 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público

Etapas	Actividad	Responsable				
1. Recepción de amonestación	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? Sí: Continúa en la actividad 4.1. No: ¿es el mismo y por segunda vez? Sí: Continúa en la actividad 8.1. No: 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				
6. Recepción y análisis 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="589 1564 1135 1696"> <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? Sí: Continúa en la actividad 7.1. No: Continúa en la actividad 8.1.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>	DESUR/SESU/ DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 66 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
7. Liberación del incumplimiento grave	7.1. Recibe notificación por parte de la DESUR/SESU la atención de los incumplimientos graves. Termina el Procedimiento.	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 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 del contrato de acreditación.	DAJ
	8.3. Entrega copia de la rescisión de contrato a la DAC.	
9. Recepción de la notificación	9.1. 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

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 67 de 78

7.11 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC

Etapas	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 EI 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? Sí: Continúa en el procedimiento “Supervisión de Prestadores de Servicios”. No: Continúa en la siguiente etapa. ¿La información presentada en la supervisión confirma un incumplimiento? Sí: 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. No: 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? Sí: Continúa en la etapa 5. No: 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
5. Seguimiento y cierre de queja y	5.1. Atiende la queja. 5.2. Informa a la DESUR el cumplimiento de la atención a la queja en tiempo y forma.	PS

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 68 de 78

Etapas	Actividad	Responsable
acciones tomadas	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? Sí: Continúa en la etapa 6. No: 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. Fin del procedimiento	PS

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 69 de 78

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	C-EVAL-MU-03
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
Programa de trabajo derivado de la Exención de Auditoría	5 años	DESUR	F12-MDGAOSU- 01

10. Glosario

SIGLAS	SIGNIFICADO
SNC	Sistema Nacional de Competencias
CONOCER	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
ECE	Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias (PS)
OC	Organismo Certificador (PS)
CC	Centro(s) de Capacitación

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 70 de 78

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

Palabra	SIGNIFICADO
Amonestación	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.
Atención a la Ciudadana (no)	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.
Atención y asesoría técnica de incumplimientos	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.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 71 de 78

Palabra	SIGNIFICADO
Auditor	Persona física de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para efectuar las auditorías, que sea autorizada y capacitada por el CONOCER para realizar ejercicios de auditoría las ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI y que se encuentre registrada en el Padrón de Auditores, con los atributos y habilidades demostradas para aplicar ejercicios de auditoría y coadyuvar en el aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarias (os) de la Certificación de Competencias.
Auditoría	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 el CONOCER, con la finalidad de detectar las mejores prácticas, áreas de oportunidad, observaciones e incumplimientos a la normatividad vigente.
Candidata (o)	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.
Capacitador Independiente	Persona física que realiza acciones de capacitación con base en Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, a fin de habilitar a las personas para participar en procesos de evaluación con fines de certificación
Centro de Capacitación	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, que realizan acciones de capacitación con base en Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, a fin de habilitar a las personas para participar en procesos de evaluación con fines de certificación.
Centro de Evaluación o (CE)	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.
Clasificación de Incumplimientos	Los incumplimientos se clasifican en graves y no graves de acuerdo a lo previsto en los contratos con la ECE/OC correspondiente. (Ver Anexo IX)

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 72 de 78

Palabra	SIGNIFICADO
Certificado de Competencia	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.
Certificado de Competencia Digital	Documento, registrado en un soporte electrónico, 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.
Certificado de Competencia Impreso	Documento, que se presentan en soporte papel, 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.
Competencia Laboral Certificada	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.
CONOCER	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.
Criterios de la auditoría	Lineamientos, normatividad y cualquier otra documentación que sea utilizada como punto de comparación durante una auditoría para determinar su cumplimiento o un incumplimiento.
Emisión de Certificados:	Todos aquellos procesos solicitados y/o pagados dentro del año en curso
Empresa Auditora	Persona moral contratada por el CONOCER para realizar ejercicios de auditoría con auditores competentes.
Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE)	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.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 73 de 78

Palabra	SIGNIFICADO
Estándar de Competencia (EC)	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.
Estándar de Competencia Cerrado (ECC)	Aquel cuya propiedad la conserva la institución que lo desarrolle. Dichos Estándares de Competencia también serán conocidos como Estándares de Competencia de Marca (EMC) o la denominación que determine el Estatuto Orgánico o la normatividad aplicable en la materia del CONOCER.
Estándares de Competencia Cerrado de organizaciones internacionales (ECCI)	Son aquellos que desarrollan organizaciones internacionales con su propia metodología para la estandarización y evaluación de competencias organizaciones internacionales y su certificado tendrá validez en la República Mexicana a través del CONOCER.
Estándares de Competencia Cerrados de organizaciones nacionales (ECCN)	Son aquellos que desarrollan organizaciones internacionales con su propia metodología para la estandarización y evaluación de competencias organizaciones nacionales y su certificado tendrá validez en la República Mexicana a través del CONOCER.
Evaluación de Competencia	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.
Evaluadora (or) Independiente (EI)	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.
Incumplimiento	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).
Instrumento de Evaluación de Competencia (IEC)	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.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 74 de 78

Palabra	SIGNIFICADO
Niveles de Servicio	Tiempos de respuesta establecidos en Manuales o Normativa del Sistema Nacional de Competencias para la realización de una actividad o para la atención de una solicitud o trámite, mismos que se consideran como parte de los mecanismos de excelencia en el servicio a usuarios establecidos por el CONOCER.
Observación	Declaración documentada de un área de oportunidad para mejorar el desempeño de la operación de la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI, la cual es susceptible de seguimiento de la atención que se realice de acuerdo a los criterios que determine la DESUR.
Organismo Certificador (OC)	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.
Padrón de Auditores Externos	Registro conformado por los auditores autorizados de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para la realización de las auditorías de los PS.
Penas Convencionales	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).
Prestadores de Servicio (PS)	Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, Organismos Certificadores, Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes.
Queja	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.
Reglas Generales	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.
Reporte de auditoría	Documento en el que se deben plasmar cada uno de los rubros que el auditor de la Empresa Auditora contratada por 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.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 75 de 78

Palabra	SIGNIFICADO
Reporte de Supervisión	Evaluación realizada por servidores públicos del CONOCER, 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.
Supervisión	Evaluación realizada por personal del CONOCER, 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.
Supervisor (a)	Servidor público del CONOCER, adscrito a la DGAOSU, designado para llevar a cabo las supervisiones y coadyuvar en el aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarias (os) de la Certificación de Competencias.
Usuarias (os)	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.
Verificadora (or) Externa (o) (VE)	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.
Verificación	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	F01-MDGAOSU-01 Cédula de acreditación para CE/EI
II	Guía para elaborar diagnósticos
III	Especificaciones para las fotografías digitalizadas
IV	F02-MDGAOSU-01 Programa para Grupo de Dictamen
V	F03-MDGAOSU-01 Dictamen
VI	F04-MDGAOSU-01 Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 76 de 78

NÚMERO	DENOMINACIÓN
VII	Criterios de auditoría
VIII	F05-MDGAOSU- 03 Reporte de auditoría
IX	Clasificación de incumplimientos no graves e incumplimientos graves
X	F06-MDGAOSU- 03 Dictamen de auditoría
XI	F07-MDGAOSU- 03 Bitácora de atención de la auditoría
XII	F08-MDGAOSU- 03 Encuesta de satisfacción de auditoría
XIII	F09-MDGAOSU- 03 Encuesta de satisfacción de supervisión
XIV	F10-MDGAOSU- 03 Programa de Trabajo derivado de la Exención de Auditoría
XV	F11-MDGAOSU-03 Certificado SEP - CONOCER

12. Control de Cambios

No. de revisión	Fecha	Cambio
3.2	Febrero 2016	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste a las políticas 4.1, 4.2, 4.5, 4.6, 4.7, 4.16 y 4.19 • Mejora a los procedimientos 7.2, 7.5 y 7.9, • Modificación al Glosario • Modificación de anexos: VII, VIII, XIII, XIV y XV.
<p>Nota: Se recomienda revisar todo el manual ya que los cambios reflejan una nueva distribución, así como cambios significativos en la operación.</p>		

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo	Código: M-DGAOSU-03
		Revisión: 3.2
		Página: 77 de 78

Elaboró			Revisó		
Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica
David Alejandro Gutiérrez Sánchez Subdirector de Acreditación	José Francisco Montoya Narváez Subdirector de Excelencia en el Servicio a Usuarios	Rodolfo López Pérez Subdirector de Certificación	Mariana Martina Gómez Becerra Directora de Acreditación y Certificación	Luz Marina Galicia López Directora de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros	Liliana Delia Reyes Duarte Directora General Adjunta de Operación y Servicio a Usuarios
14 de octubre de 2016			14 de octubre de 2016		

13. Transitorios

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

SEGUNDO.- Se abroga: Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo aprobado mediante acuerdo COMERI/1ª SO/05/2016, celebrada el 25 de febrero de 2016.

TERCERO.- Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo 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 fracción. I, II, V, VII, IX, X, XII, XIII, XIV, 43 fracción II, 44, 47, 48 fracciones I, II, III, IX, X, XXII y XXIII y 49, 52, 55, 56 fracciones I, II, III, VII, VIII, XX y XXI y 60 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/3ªSO/04/2016, en su 3ª sesión ordinaria, celebrada el 17 de octubre de 2016, he tenido a bien emitir el presente:

**Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el
Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)
Externo**

Rúbrica

Dr. Jesús Alberto Almaguer Rocha
Director General del CONOCER
México, D.F. a 21 de octubre de 2016

Anexos

Anexo I F01-MDGAOSU-03 Cédula de acreditación para CE/EI

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

Expide 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.
----------------	---

Expide 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 II 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
Canevá:	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. Recomendaciones para su elaboración: <ul style="list-style-type: none">❖ A la oración afirmativa íntegra se le elimina la palabra o las palabras claves, que los candidatos van a responder.❖ Se califica acierto por espacio, se sugiere que en una misma cuestión no se dejen más de dos espacios.❖ Se utiliza en cuestionarios. Nota: Se recomiendan de 7 a 12 respuestas.
Complementación:	Es una serie de oraciones afirmativas modificadas para presentarse como enunciados incompletos que requieren escribir al final las respuestas. Recomendaciones para su elaboración: <ul style="list-style-type: none">❖ El enunciado no debe orientar gramaticalmente al candidato.❖ Deberán explorar únicamente una respuesta.❖ La respuesta puede estar ubicada al principio, en medio o al final del enunciado presentado.❖ Se utiliza en cuestionarios y entrevistas. Nota: Se recomienda de 10 a 15 reactivos.
Correspondencia:	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). Recomendaciones para su elaboración: <ul style="list-style-type: none">❖ Los enunciados deben concordar en género y número con todas las alternativas.❖ Las alternativas deben tener todas ciertas posibilidades de relación verdadera con cada enunciado.❖ Procurar no sugerir las respuestas debido al uso de adjetivos y artículos.❖ Se utiliza en cuestionarios. Nota: Se recomiendan pares de 5 a 12 cuestiones.

Anexos

Tipo de Reactivo	Aplicación
Falso y Verdadero:	<p>Se presenta a base de una serie de cuestiones afirmativas en donde unas son falsas y otras verdaderas.</p> <p>Recomendaciones para su elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Debe procurarse que cada cuestión no incluya dos o más juicios para evitar ambigüedad y la contradicción. ❖ 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. ❖ Los enunciados deben ser cortos, concretos y claros. ❖ Se utiliza en cuestionarios y entrevistas. <p>Nota: Se recomiendan de 30 a 50 cuestiones.</p>
Identificación:	<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>Recomendaciones para su elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ No utilizar más de dos bloques en una misma evaluación. ❖ Procurar que las partes a identificar estén señaladas con precisión, para evitar confusiones a los candidatos al contestar. ❖ Deben elegirse bien los contenidos a identificar para que no resulten obvios. ❖ Los dibujos, diagramas, esquemas o mapas deben estar muy claros para facilitar la identificación. ❖ Los bloques pueden presentarse de dos maneras: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ 2ª Los enunciados o nombres numerados o con letras en columna a la izquierda y a la derecha el esquema. ❖ Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, ensayos y simuladores. <p>Nota: Se recomiendan de 5 a 12 cuestiones</p>
Opción múltiple:	<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>Recomendaciones para su elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Todas las alternativas deben tener cierta relación con el contenido de la base. ❖ 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. ❖ Se utiliza en cuestionarios y entrevistas. <p>Nota: Se recomienda de 15 a 20 reactivos.</p>
Ordenamiento:	<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>Recomendaciones para su elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Entre los elementos a ordenar debe existir una relación muy clara que permita enumerarlos. ❖ Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, ensayos y simuladores. <p>Nota: Se recomiendan de 5 a 10 cuestiones.</p>
Problemas:	<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>Recomendaciones para su elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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. ❖ Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, estudios de caso, ensayos y simuladores. <p>Nota: Se recomiendan de 1 a 5 cuestiones.</p>
Respuesta Breve:	<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>Recomendaciones para su elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Hacerse las preguntas con claridad. ❖ Redactarse de tal forma que sólo exista una respuesta. ❖ Evitar las preguntas muy largas y dejar los espacios para las respuestas del mismo tamaño. ❖ Se utiliza en cuestionarios, entrevistas y ensayos. <p>Nota: Se recomienda de 10 a 15 reactivos.</p>
Selección:	<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>Recomendaciones para su elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Anotar enunciados significativos sobre el contenido temático de medición. ❖ Las respuestas sobrantes se deben considerar como aciertos si coinciden con las señaladas en la clave.

Anexos

Tipo de Reactivo	Aplicación
	❖ Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, estudios de caso, ensayos y simuladores. Nota: Se recomiendan de 5 a 8 cuestiones.

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. Las actividades que se desarrollan se asemejan mucho a la realidad. Puede utilizarse en grupo o individualmente.	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. 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	Los simuladores permiten conocer las habilidades y destrezas adquiridas.	Es necesario conocer con detalle las características de la población a la que se va a	Para la construcción de los simuladores deben

Anexos

donde se induce a la toma de decisiones o al desarrollo de acciones que lleven hacia la solución de un problema.	Dan la oportunidad de reproducir los fenómenos de manera segura. Pueden emplearse de manera individual o grupal.	evaluar para poder aplicar este instrumento.	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 III Especificaciones para las fotografías digitalizadas

- Las fotografías utilizadas para los certificados deberán apegarse a las siguientes características:
- La imagen debe ser:
 - A color, reciente y nítida
 - Con los rasgos del Usuario claramente perfilados (que la persona sea visible sin esfuerzo y de forma proporcional)
 - El Usuario deberá observarse de frente, de los hombros hacia arriba, con el rostro completo y la cabeza completos.
- Dimensión de la foto: Tamaño infantil (3 x 2.5 cm) o mayor, siempre y cuando guarde la proporción (3.5 x 2.92, 4x3.33, 4.5x3.75, 5x4.17, etc.)
- Fondo: Deberá ser de color claro, sin texturas o paisajes.
- Peso del archivo: Hasta 300 kilobits.
- Formato electrónico: jpg, bmp o png (no utilizar el formato jpeg)

El archivo de la fotografía debe ser nombrado con la CURP del candidato.

Nota: La fotografía ingresada al sistema será la que se imprima en el certificado.

Ejemplos de fotografías correctas:



Indicaciones para la fotografía de tu certificado



Anexos

Anexo IV F02-MDGAOSU-03 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">1. Registro de los participantes e invitados.2. Presentación de los integrantes3. Bienvenida4. Explicación de la operación del grupo de dictamen5. ...6. Cierre del grupo de Dictamen

Anexos

Anexo V F03-MDGAOSU-03 Dictamen



Dictamen

Registro de Marca de la
ECE/OC

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

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

Grupo de Dictamen	
Integrantes	Firma
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.

Informe
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.

Fallo
Fallo emitido <ul style="list-style-type: none">• Procedente: 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.• No Procedente: 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. 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 VI

F04-MDGAOSU-03 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 Proceso de Evaluación
de Competencia**

Registro de Marca del ECE
u OC

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE

Candidato:	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:

Muy de Acuerdo De Acuerdo Parcialmente en Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

1. ¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, lo realizaron sin costo para usted?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Le proporcionaron la información suficiente y necesaria para iniciar su proceso de evaluación?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Durante el proceso de evaluación le dieron trato digno y respetuoso?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Le realizaron la evaluación sin que la ECE/OC/CE/EI/SEDE lo condicionarán a tomar un curso de capacitación?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ¿Le presentaron y acordaron con Usted el Plan de Evaluación?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿Recibió retroalimentación de los resultados de su evaluación?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ¿El evaluador atendió todas sus dudas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ¿Le entregaron el certificado de acuerdo al compromiso establecido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexos

Anexo VII 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 Usuaria o del Usuario
- Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia cumplan con las siguientes características:
 - a) 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
 - b) 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.
 - c) Que el correo electrónico del Evaluador registrado en el Sistema Integral de Información (SII) es distinto al registrado en la Ficha de Registro del Candidato.

Encuesta de Satisfacción

- a) Que se haya aplicado la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación a los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
- b) Que se haya realizado el análisis de la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
- c) Que se hayan aplicado acciones de acuerdo al mecanismo de aseguramiento de la calidad de la ECE/OC y como resultado del análisis de la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.

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)

- Se encuentre implementado un mecanismo de aseguramiento de la calidad establecido por la Entidad de Certificación y Evaluación
- Verificar que se cumplan el mecanismo 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

Anexos

- 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

Capacitación en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER (En caso de contar con ellos)

- El Prestador de Servicios capacita con base en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER en aquellos Estándares de Competencia en los que está acreditado y cuenta con la autorización del CONOCER para impartir estos cursos
- El Prestador de Servicio cuenta con los materiales del Curso de Formación/Capacitación (Carta descriptiva del Curso de Formación/Capacitación, Manual del Instructor y Manual del Participante) proporcionados por el CONOCER
- El Prestador de Servicios brinda seguimiento a los CE/CC/EI/CI que capacitan con base en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER

Excelencia en el Servicio a Usuarios

Niveles de Servicio

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

Atención a Usuarios

- Se cuenta con un área de atención a usuarios la cual se encuentre en excelentes condiciones de mantenimiento.
- Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios la dirección de la página de internet, el teléfono del Centro de Atención Telefónica (CAT) y la dirección electrónica del buzón de quejas del CONOCER (del portal en Internet).
- Se exhibe el horario de servicio en un lugar visible del área de atención a usuarios.
- Se exhiben las cédulas de reconocimiento para cada uno de los Estándares de Competencia en los que estén acreditados, en un lugar visible del área de atención a usuarios.
- Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios un tablero diferenciando los precios de evaluación y certificación y/o se entrega por escrito a los usuarios.

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.

Publicidad

- Revisar que periódicamente se desarrollen programas y campañas de publicidad, promoción y difusión

Acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes

- Que la ECE/OC/SEDE cuenta con requisitos para la acreditación de CE/EI/CC/CI.
- Que la acreditación de CE/EI/CC/CI se realiza conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC/SEDE.
- Que la acreditación de CE/EI/CC/CI se encuentra documentada conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC/SEDE.

Anexos

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 Usuaría o del Usuario
- Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia contenga:
 - a) 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.
 - b) 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.
 - c) Que el correo electrónico del Evaluador registrado en el Sistema Integral de Información (SII) es distinto al registrado en la Ficha de Registro del Candidato.

Encuesta de Satisfacción

- a) Que se haya aplicado la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación a los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
- b) Que se haya realizado el análisis de la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
- c) Que se hayan aplicado acciones de acuerdo al mecanismo de aseguramiento de la calidad de la ECE/OC y como resultado del análisis de la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.

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)

- Se encuentre implementado un mecanismo de aseguramiento de la calidad establecidos por la Entidad de Certificación y Evaluación
- Verificar que se cumplan el mecanismo de aseguramiento de la calidad establecidos por la Entidad de Certificación y Evaluación
- Que se lleve de acuerdo al plan presentado al CONOCER

Grupo de Dictamen

- Que la muestra corresponda a lo determinado por el CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER
- Que haya estado conformado en número impar, sin contar a los invitados
- Que hayan participado mínimo dos expertas o expertos en la función a dictaminar
- 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

Anexos

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

Capacitación en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER (En caso de contar con ellos)

- El Prestador de Servicios capacita con base en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER en aquellos Estándares de Competencia en los que está acreditado y cuenta con la autorización del CONOCER para impartir estos cursos
- El Prestador de Servicio cuenta con los materiales del Curso de Formación/Capacitación (Carta descriptiva del Curso de Formación/Capacitación, Manual del Instructor y Manual del Participante) proporcionados por el CONOCER
- El Prestador de Servicios brinda seguimiento a los CE/CC/EI/CI que capacitan con base en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER

Excelencia en el Servicio a Usuarios

Niveles de Servicio

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

Atención a Usuarios

- Se cuenta con un área de atención a usuarios la cual se encuentre en excelentes condiciones de mantenimiento.
- Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios la dirección de la página de internet, el teléfono del Centro de Atención Telefónica (CAT) y la dirección electrónica del buzón de quejas del CONOCER (del portal en Internet).
- Se exhibe el horario de servicio en un lugar visible del área de atención a usuarios.
- Se exhiben las cédulas de reconocimiento para cada uno de los Estándares de Competencia en los que estén acreditados, en un lugar visible del área de atención a usuarios.
- Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios un tablero diferenciando los precios de evaluación y certificación y/o se entrega por escrito a los usuarios.

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.

Publicidad

- Revisar que se periódicamente se desarrollen programas y campañas de publicidad, promoción y difusión

Acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes

- Que la ECE/OC/SEDE cuenta con requisitos para la acreditación de CE/EI/CC/CI.

Anexos

- Que la acreditación de CE/EI/CC/CI se realiza conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC/SEDE.
- Que la acreditación de CE/EI/CC/CI se encuentra documentada conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC/SEDE.

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 VIII F05-MDGAOSU- 01 Reporte de auditoría

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 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 el auditor autorizado por el CONOCER 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 auditor.

Contenido

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

I. Introducción

1. 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”.*

2. 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

Nombre:	
Dirección:	
Periodo Auditable:	

Incumplimientos:	
Graves:	No Graves:

Cantidad de Observaciones:

Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes

Nombre:	
Dirección:	
Periodo Auditable:	

Incumplimientos:	
Graves:	No Graves:

Cantidad de Observaciones:

Resultado de Auditoría por Empresa Auditora

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

Nombre:	
Dirección:	
Periodo Auditable:	

Incumplimientos:	
Graves:	No Graves:

Cantidad de Observaciones:

Nombre:	
Dirección:	
Periodo Auditable:	

Incumplimientos:	
Graves:	No Graves:

Cantidad de Observaciones:

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)

3. 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) Diagnóstico de la Candidata o del Candidato
 - B) Carta de Derechos y Obligaciones de la Usuaría o del Usuario
 - C) Plan de Evaluación acordado
 - D) Instrumento de Evaluación aplicado
 - E) Cédula de Evaluación

Núm.	Candidato	EC	A S/N	B S/N	C S/N	D S/N	E 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:

- A) 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.
- B) Las fechas del proceso coincidan con los del Portafolio de Evidencia y el Sistema.
- C) El correo electrónico del Evaluador registrado en el Sistema Integral de Información (SII) es distinto al registrado en la Ficha de Registro del Candidato.

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:

Encuesta de Satisfacción

Revisar que la Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación de Competencia cumpla con las siguientes características:

- A) Que se haya aplicado la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación a los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
- B) Que se haya realizado el análisis de la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
- C) Que se hayan aplicado acciones de acuerdo al mecanismo de aseguramiento de la calidad de la ECE/OC y como resultado del análisis de la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.

ECE/OC/CE/EI	A	B	C	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC						
CE1						
CE2						
CEn						

Notas:

--

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:

--

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:

--

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/SEDE	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:

--

Capacitación en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER (En caso de contar con ellos)

Verificar que los Cursos de Formación con propiedad intelectual del CONOCER cumplan con lo siguiente:

- A) El Prestador de Servicios capacita con base en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER en aquellos Estándares de Competencia en los que está acreditado y cuenta con la autorización del CONOCER para impartir estos cursos
- B) El Prestador de Servicio cuenta con los materiales del Curso de Formación/Capacitación (Carta descriptiva del Curso de Formación/Capacitación, Manual del Instructor y Manual del Participante) proporcionados por el CONOCER
- C) El Prestador de Servicios brinda seguimiento a los CE/CC/EI/CI que capacitan con base en Cursos de Formación/Capacitación con propiedad intelectual del CONOCER

ECE/OC/CE/CC/EI/CI	A	B	C	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC						
CE/CC/EI/CI1						
CE/CC/EI/CI2						
CE/CC/EI/CI3						
CE/CC/EI/CI n						

Notas del auditor:

--

Excelencia en el Servicio a Usuarios

Niveles de Servicio

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) Solicitud de emisión de certificados al CONOCER en un plazo no mayor a 3 días hábiles posteriores al Dictamen
- D) 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/SEDE
- E) Realizar el pago de las acreditaciones y renovaciones de Estándares de Competencia preferentemente en un plazo no mayor a un mes de haber recibido el aviso de pago.
- F) Realizar el pago de la emisión y reposición de certificados preferentemente en un plazo no mayor a 60 días naturales de haber recibido el aviso de pago.

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

Notas del Auditor:

--

Atención a Usuarios

Verificar que la Atención a Usuarios cumpla con las siguientes características:

- A) Se cuenta con un área de atención a usuarios la cual se encuentre en excelentes condiciones de mantenimiento.
- B) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios la dirección de la página de internet, el teléfono del Centro de Atención Telefónica (CAT) y la dirección electrónica del buzón de quejas del CONOCER (del portal en Internet).
- C) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios el horario de servicio.
- D) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios las cédulas de reconocimiento para cada uno de los Estándares de Competencia en los que estén acreditados.
- E) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios un tablero diferenciando los precios de evaluación y certificación y/o se entrega por escrito a los usuarios.

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

Notas del auditor:

--

Atención a quejas

Verificar que la Atención a Quejas cumpla con las siguientes características:

- A) Se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en sus instalaciones y a la vista del público en general
- B) Se encuentra implementado el procedimiento de atención de quejas
- C) Se da atención a las quejas en el tiempo establecido
- D) Cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del usuario(a) en la atención a su queja

ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI	A	B	C	D	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC							
CE/EI1							
CE/CC/EI/CI1							
CE/CC/EI/CI2							
CE/CC/EI/CI3							
CE/CC/EI/CI _n							

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/SEDE/CC/CI	A	B	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC					
CE/EI1					
CE/CC/EI/CI1					
CE/CC/EI/CI2					
CE/CC/EI/CI3					
CE/CC/EI/CI _n					

Notas del auditor:

<p> </p>

Publicidad

1.- Desarrollo periódico de programas y campañas de publicidad, promoción y difusión

ECE/CE/EI/CC/CI	Programas y campañas de publicidad, promoción y difusión	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE				
CE/CC/EI/CI1				
CE/CC/EI/CI 2				
CE/CC/EI/CI n				

Notas del auditor:

Acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes

1.- Verificar que la acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes cumpla con las siguientes características:

- A) La ECE/OC/SEDE cuenta con requisitos para la acreditación de CE/EI/CC/CI.
- B) La acreditación de CE/EI/CC/CI se realiza conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC/SEDE.
- C) La acreditación de CE/EI/CC/CI se encuentra documentada conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC/SEDE.

ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI	A	B	C	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC						
CE/EI1						
CE/CC/EI/CI1						
CE/CC/EI/CI2						
CE/CC/EI/CI3						
CE/CC/EI/CI n						

III. Incumplimientos / Observaciones

4. 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

Elaboró

CE/EI

<Título> <Nombre Apellidos>
Auditor

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

Anexo IX
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.	Contrato
2. La violación a los Numerales 5.4 de la Cláusula Quinta del Contrato, por sí mismo o por sus Centros de Evaluación o Evaluadores Independientes.	Contrato: 5.4. 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" así como sus CE, EI y Sedes 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 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 Evaluadores Independientes.	Reglas Generales: Artículo 50. 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: 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. II. Utilizar un curso de capacitación como medio para integrar el portafolio de evidencias. 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. IV. Permitir que Verificadores Externos o Internos formen parte del grupo de dictamen de la certificación de competencias.

Se consideran incumplimientos GRAVES los siguientes:

	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.
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".	Contrato
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>Reglas Generales:</p> <p>Artículo 45. 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>
6. No atender y resolver las quejas de las usuarias o de los usuarios.	Contrato
7. No cumplir con 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".	Contrato
8. No desarrollar periódicamente programas y campañas de publicidad, promoción y difusión a su cargo en términos del Contrato y normatividad aplicable.	Contrato

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
1. Cuando el "CONOCER" detecte que durante los trámites para su acreditación inicial, renovación de acreditación, acreditación y renovación de estándares de competencia, así como lo relacionado con la acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes y Sedes, la ECE/OC haya proporcionado o proporcione información y/o documentación falsa.	Contrato
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 Contrato.	Contrato
3. Sublicenciar a terceros el uso de la MARCA Red CONOCER de Prestadores de Servicios (Y DISEÑO) materia del Contrato.	Contrato
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 u Organismo Certificador.	Contrato
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 y Sedes para el caso de ECE, así como el artículo 58 para los OC, en lo que refiere a la fracción VI del Artículo 50 de la Reglas Generales.	Reglas Generales: Artículo 50. 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).	Contrato
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	Contrato

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
aprobación previa, expresa y por escrito del "CONOCER".	
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 CONOCER (Y DISEÑO) y Red CONOCER de Prestadores de Servicios (Y DISEÑO).	Contrato
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 u Organismo Certificador.	Contrato
10. Iniciar la operación como ECE/OC sin haber recibido por escrito la Acreditación Inicial por parte del "CONOCER".	Contrato
11. La reincidencia en la omisión en el pago de las cuotas que se establecen en el Anexo II del Contrato.	Contrato
12. Si la ECE/OC impide o intenta impedir de cualquier manera la realización de alguna auditoría y/o supervisión por parte del "CONOCER", ya sea a la propia ECE/OC o a cualquiera de los Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes o Sedes acreditados por el mismo.	Contrato
13. Cuando socios, directivos o personal de la ECE/OC intente realizar o realicen actos indebidos en las instalaciones del "CONOCER".	Contrato

Anexo X
F06-MDGAOSU- 03 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 Auditor)	Tipo (Incumplimiento/ Observación)	Fundamento Legal	Causa/Falta
Clave y nombre de la ECE/OC cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
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
Clave y nombre del primer CE/El cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
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
Clave y nombre del "N" CE/El cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
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

Anexo XI
F07-MDGAOSU- 03 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 Auditor)	Tipo (Incumplimiento/ Observación)	Solución	Observaciones del Responsable de la Revisión por parte del CONOCER sobre la atención del Incumplimiento / observación
Clave y nombre de la ECE/OC cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
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
Clave y nombre del primer CE/EI cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
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
Clave y nombre del "N" CE/EI cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
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)

Anexo XII
F08-MDGAOSU- 03 Encuesta de satisfacción de auditoría



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Clave y nombre de la ECE/OC: _____

Fecha: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Puesto: _____

Nombre del Auditor: _____

Planeación de la Auditoría

1. ¿La notificación de la auditoría se recibió con al menos 5 días hábiles de anticipación?

Sí No

2. ¿La coordinación para cubrir los viáticos y pasajes del auditor fue pertinente?

Sí No ¿Por qué?

3. ¿La muestra de CE/EI/Sedes a ser auditadas les fue notificada con anticipación?

Sí No

Desarrollo de la Auditoría

4. ¿Cumplió el objetivo la auditoría?

Sí No ¿Por qué?

5. ¿En su parecer durante 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 supervisión es entendible?

De acuerdo En desacuerdo

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

Sí No ¿Por qué?

9. ¿El trato del Auditor fue?

Digno y Respetuoso Irrespetuoso e Injusto 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 Especifique

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

Sí No

Anexo XIII
F09-MDGAOSU- 03 Encuesta de satisfacción de supervisión



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Clave y nombre de la ECE/OC: _____

Fecha: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Puesto: _____

Nombre de la Supervisora o Supervisor del CONOCER: _____

Planeación de la Supervisión

1. ¿Se recibió notificación de la supervisión?
 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?
 Sí No ¿Por qué?

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 Especifique

10. ¿Se acordó un tiempo de respuesta para la atención de incumplimientos?
 Sí No

Anexo XIV
F10-MDGAOSU- 03 Programa de Trabajo derivado de la Exención de Auditoría

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



Nombre de la ECE/OC (Siglas)
 (Fecha de elaboración del Programa de Trabajo)



SEGUIMIENTO DEL PROYECTO INICIAL				
ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Usuarios o sectores identificados como área de oportunidad.				
2. EC identificados como potenciales para acreditar.				
3. Promoción de la certificación				
4. Estrategia de venta para el proyecto				
CAPACITACIÓN				
ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Capacitación en CVC				
2. Capacitación presencial				
3. Capacitación del Sistema Informático				

CONOCIMIENTO DEL MODELO DEL SNC

ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Conformación de Comités de Gestión por Competencias				
2. Diseño de EC e Instrumento de evaluación				
3. Proceso de Acreditación: <ul style="list-style-type: none">• Estándares de competencia.• Centros de Evaluación y Evaluadores independientes				
4. Proceso de Evaluación				
5. Proceso de Certificación				

INFRAESTRUCTURA FISICA Y DE PERSONAL

ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Instalaciones y personal para dar informes:				
2. Instalaciones y personal para diagnóstico para CE y EI				
3. Instalaciones y personal para evaluar de acuerdo a los EC acreditados				
4. Operación de los EC acreditados				
5. Instalaciones y personal para certificación				

INICIO DE OPERACIÓN

ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Actividades iniciales para iniciar operación				
2. Manual de organización o similar				
3. Horarios de servicio				
4. Medios de comunicación con la comunidad				

VINCULACIÓN CON EL CONOCER

ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Consulta permanente del portal de la RED CONOCER				
2. Consulta permanente de los Registros Nacionales (RENEC, RENAP y RENAC).				
3. Conocimiento de la normatividad vigente				
4. A qué área comunicarse para asesoría en temas de capacitación				
5. A qué área comunicarse para temas de acreditación, evaluación y certificación				
6. A qué área comunicarse para temas de auditorías, supervisiones, y atención a quejas				
7. Otros aspectos				

Nombre, fecha y firma de quien elaboró

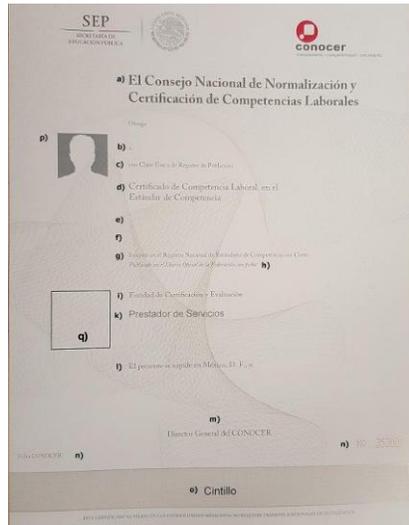
Nombre, fecha y firma de quien revisó

Nombre, fecha y firma de quien autorizó

 Nota: El formato es referencial, pueden considerarse otros aspectos relevantes para el PS

Anexo XV

F11-MDGAOSU-03 “Certificado SEP - CONOCER”



Características del Formato	Descripción EC	Descripción ECC
a) Nombre completo del CONOCER	El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales	El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
b) Nombre del usuario	Nombre completo del usuario	Nombre completo del usuario
c) CURP	CURP o Número de Identificación (Política 4.8.8)	CURP o Número de Identificación (Política 4.8.8)
d) Leyenda del Certificado:	Certificado de Competencia Laboral en el Estándar de Competencia	Leyenda del Certificado (Política 4.8.7)
e) Estándar de Competencia:	Nombre completo del Estándar de Competencia	Nombre completo del Estándar de Competencia de Marca Nacional / Internacional
f) Información de valor	No aplica	Información de valor (Política 4.8.8)
g) Leyenda del Registro:	Inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con clave:	Inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con clave:
h) Fecha de publicación en el DOF:	Publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha:	Publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha:
i) Tipo de PS (ECE/OC):	Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias / Organismo Certificador	Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias / Organismo Certificador
k) Nombre de la ECE/OC:	Nombre del Prestador de Servicios	Nombre del Prestador de Servicios
l) Expedición del certificado	Lugar y fecha de expedición del certificado	Lugar y fecha de expedición del certificado
m) Firma	Firma del Director General del CONOCER	Firma del Director General del CONOCER (Política 4.8.9)
n) Folios	Folio CONOCER y Reimpreso o QR	Folio CONOCER y Preimpreso o QR
o) Cintillo	Cintillo establecido por el CGC (Política 4.8.3)	Cintillo establecido por el CGC (Política 4.8.3)
p) Fotografía	Fotografía del usuario con las especificaciones establecidas (Política 4.8.6)	No aplica (Política 4.8.10)
q) Logotipo del PS	Logotipo de la ECE/OC (Política 4.8.4 y/o 4.8.5)	Logotipo de la ECE/OC (Política 4.8.4)