



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LA OPERACIÓN DE ECE/OC Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO A USUARIOS DE PS (ECE/OC/CE/EI)

COSU-MAOE-01-2024

Dirección de Acreditación y Certificación

Agosto de 2023

Coordinación de Operación y Servicios a Usuarios

ÍNDICE

1.	Introducción.	1
2.	Propósito.	1
3.	Fundamento Legal.	1
4.	Alcance.	1
5.	Políticas.	3
5.1	Criterios rectores para los trámites de acreditación y certificación.	3
5.2	Pago de cuotas al CONOCER.	3
5.3	Atribuciones del CONOCER en procesos de capacitación, evaluación y certificación.	4
5.4	Alta/baja de Sedes de ECE.	4
5.5	Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia (EC).	4
5.6	Acreditación, renovación y baja de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (EC).	7
5.7	Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI.	9
5.8	Gestión del proceso de Evaluación de Competencias.	10
5.9	Grupo de Dictamen.	11
5.10	Emisión de Certificados de Competencia Laboral.	12
5.11	Reposición, reexpedición y duplicado de Certificados de Competencia Laboral.	15
5.12	Modificaciones de información administrativa.	15
5.13	Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios.	15
5.14	Suspensión de operaciones de PS por incumplimientos normativos.	16
5.15	Suspensión de operación por solicitud del PS.	17
5.16	Terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS.	17
5.17	Rescisión del contrato de acreditación como PS.	18
5.18	Integración y Operación del Padrón de Auditores.	18
5.19	Auditoría anual.	19
5.20	Supervisión al PS.	22
5.21	Aplicación de Penas Convencionales.	22
5.22	Atención a Quejas de los Usuarios del SNC.	22
5.23	Interpretación y auditoría.	23
6.	Requisitos.	24
6.1	Alta/baja de Sedes de ECE.	24
6.2	Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia.	24
6.3	Acreditación, renovación y baja de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (EC).	24
6.4	Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI.	24
6.5	Grupo de Dictamen.	25
6.6	Emisión de Certificados de Competencia Laboral.	25
6.7	Reposición, reexpedición y duplicado de Certificados de Competencia Laboral.	26
6.8	Modificaciones de información administrativa.	27
6.9	Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicio.	27
6.10	Suspensión de operaciones por incumplimiento del PS.	28
6.11	Suspensión de operación por solicitud del PS.	28
6.12	Terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS.	28

6.13	Rescisión del contrato de acreditación como PS.	28
6.14	Integración y Operación del Padrón de Auditores.	29
6.15	Auditoría anual.	29
6.16	Supervisión al PS.	29
6.17	Atención a Quejas de los Usuarios del SNC.	29
6.18	Atención a Quejas de PS.	29
6.19	Aplicación de Penas Convencionales.	30
7.	Diagramas de Flujo.	31
7.1	Alta/baja de Sedes de ECE.	31
7.2	Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia.	32
7.2.1	Acreditación/renovación y baja de EC.	32
7.2.2	Sustitución de EC.	33
7.3	Acreditación, renovación y baja de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (EC).	34
7.4	Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI.	35
7.5	Grupo de Dictamen.	36
7.6	Emisión de Certificados de Competencia Laboral.	37
7.7	Reposición, reexpedición y duplicado de Certificados de Competencia Laboral.	38
7.8	Modificaciones de información administrativa.	39
7.9	Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios.	40
7.10	Suspensión de operaciones de PS.	41
7.11	Suspensión de operaciones por solicitud del PS y terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS.	42
7.12	Rescisión del contrato de acreditación como PS.	44
7.13	Integración y Operación del Padrón de Auditores.	45
7.14	Auditoría anual.	46
7.15	Supervisión a PS.	47
7.16	Aplicación de penas convencionales.	48
7.16.1	Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Privado.	48
7.16.2	Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Público.	49
7.16.3	Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Privado.	50
7.16.4	Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público.	51
7.17	Atención a Quejas de los Usuarios del SNC.	52
8.	Descripción de los Procedimientos.	53
8.1	Alta/baja de Sedes de ECE.	53
8.2	Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia acreditación/renovación y baja de EC.	55
8.2.1	Sustitución de EC.	57
8.3	Acreditación, renovación y baja de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (EC).	58
8.4	Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI.	60
8.5	Grupo de Dictamen.	63
8.6	Emisión de certificados de Competencia Laboral.	67
8.7	Reposición, reexpedición y duplicado de certificados de Competencia Laboral.	70
8.8	Modificaciones de Información Administrativa.	73

8.9	Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios.	74
8.10	Suspensión de operaciones de PS.	76
8.11	Suspensión de operaciones por solicitud del PS y terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS.	78
8.12	Rescisión del contrato de acreditación como PS.	84
8.13	Integración y Operación del Padrón de Auditores.	86
8.14	Auditoría anual.	87
8.15	Supervisión a PS.	90
8.16	Aplicación de penas convencionales.	93
8.16.1	Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Privado.	93
8.16.2	Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Público.	98
8.16.3	Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Privado.	104
8.16.4	Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público.	107
8.17	Atención a Quejas.	109
9.	Documentos de Referencia	115
10.	Registros	115
11.	Glosario	116
12.	Anexos	123
13.	Control de Cambios	124
14.	Transitorios	125

 conocer <small>conocimiento + competitividad + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 1 de 125
---	--	---

1. Introducción

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

Dicho SNC es organizado, promovido, difundido y coordinado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), que conjuntamente con los Comités de Gestión por Competencias y los Prestadores de Servicios, garantizan servicios de excelencia en cuanto a su operación y servicio a usuarios, así como la transparencia, objetividad e imparcialidad de la evaluación y certificación de competencias de las personas, con base en Estándares de Competencia (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 los Prestadores de Servicios y el aseguramiento de la excelencia en el servicio a los usuarios del Sistema Nacional de Competencias (SNC).

3. Fundamento Legal

El presente manual se fundamenta en:

- Artículo 18 fracción III y XLIV, 20 fracción VII, VIII y XXXVII del Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).
- Artículo 34 fracciones I y V, 42 fracciones I, II, V, VII, IX, X, XII, XIII, XIV, 43 fracción II, 44, 45 fracción IV, 47, 48 fracciones I, II, III, VIII, IX, X, XXII y XXIII, 49, 52, 55, 56 fracciones I, II, III, VI, VII, VIII, XVI, XX y XXI y 60 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias.

4. Alcance

Este Manual es aplicable para:

- Coordinación de Operación y Servicio a Usuarios (COSU).
- Coordinación de Promoción y Desarrollo (CPyD).
- Dirección de Acreditación y Certificación (DAC).
- Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ).
- Dirección de Promoción y Apoyo a Prestadores de Servicios (DPAPS).
- Dirección de Planeación, Presupuesto y Finanzas (DPPF).

 conocer <small>Conocimiento • Competitividad • Desarrollo</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 2 de 125
--	--	--

- Dirección de Administración (DA).
- Subdirección de Acreditación (SA).
- Subdirección de Certificación (SC).
- Subdirección de Apoyo a Prestadores de Servicios (SAPS).
- Subdirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios (SESU).
- Jefatura de Departamento de Tesorería (JDT).
- Jefatura de Departamento de Registros (JDR).
- Entidades de Certificación y Evaluación (ECE).
- Organismos Certificadores (OC).
- Centros de Evaluación (CE).
- Evaluadores Independientes (EI).
- Sedes.

 <p>conocer Conocimiento + Competitividad + Desarrollo</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 3 de 125</p>
--	---	---

5. Políticas

5.1 Criterios rectores para los trámites de acreditación y certificación:

- 5.1.1 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.
- 5.1.2 Las ECE/OC podrán operar los Estándares de Competencia de Alcance Institucional (Estándar de Competencia de Uso Restringido, Estándares de Competencia Internacionales y Estándares de Competencia de Marca) cuya utilización no es de acceso para todo el público, y requiere para su uso de la autorización del Comité de Gestión por Competencias (CGC) que lo haya propuesto, siempre y cuando estos Comités de Gestión por Competencia acepten las condiciones y cumplan con los requisitos que para ello establezca el CONOCER para lo cual, la CPyD deberá notificar a la COSU sobre los instrumentos jurídicos respectivos.
- 5.1.3 La acreditación y operación de los Estándares de Competencia de Alcance Institucional señalados en la política anterior, se realizará de conformidad con los procedimientos establecidos para tal fin por parte de la CPyD.

5.2 Pago de cuotas al CONOCER:

- 5.2.1 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 y de manera previa a que dicha contraprestación de servicios se realice.
- 5.2.2 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.
- 5.2.3 En el caso de que la ECE/OC requiera ampliar el plazo señalado para el pago, deberá notificar con 3 días de anticipación al vencimiento de la línea de captura a la JDT con copia a la SA, quedando sujeto a la actualización de la tarifa aplicable.
- 5.2.4 En caso de que la ECE/OC requiera la emisión de una nueva factura deberá solicitarlo con 3 días de antelación al vencimiento de la línea emitida, por escrito a la JDT con copia para la SA, misma que podrá ser realizada por excepción.
- 5.2.5 En caso de que la ECE/OC requiera ampliar el plazo señalado para el pago o la emisión de una nueva línea de captura, para los procesos de acreditación de Estándares de Competencia deberá solicitar con 3 días de antelación al vencimiento de la misma, la procedencia de su solicitud a la SA.
- 5.2.6 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 JDT con copia para la SA.

 <p>conocer conocimiento • competitividad • crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 4 de 125</p>
---	---	---

- 5.2.7 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 JDT con copia para la SA, anexando los archivos electrónicos fiscales 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.
- 5.2.8 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 Sistema de Pagos Electrónicos (SPEI) y/o Transferencia Electrónica de Fondos (TEF).
- 5.2.9 Al término de cada ejercicio fiscal, la DPPF realizará la cancelación de todos los folios fiscales que no se hayan pagado, y en caso de la emisión de certificados, elaborará una nueva línea de captura, quedando sujeto a la actualización de la tarifa aplicable.
- 5.2.10 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, la JDT enviará nueva línea de captura, solicitando el pronto pago.
- 5.2.11 Los pagos realizados al CONOCER, no serán reembolsables por ningún motivo.

5.3 Atribuciones del CONOCER en procesos de capacitación, evaluación y certificación:

- 5.3.1 Cuando sea necesario concretar los procesos de capacitación, evaluación y certificación que en su momento dejará inconclusos ya sea una ECE u OC debido al cierre atípico de sus operaciones, conforme a las atribuciones del CONOCER, la SA tendrá la posibilidad de canalizar y ordenar la conclusión de estas etapas con algún PS que cuente con el EC acreditado y quien definirá los criterios para finiquitarlos.

5.4 Alta/baja de Sedes de ECE:

- 5.4.1 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.
- 5.4.2 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.
- 5.4.3 La ECE podrá solicitar la baja de Sedes siempre que la Sede no tenga procesos de evaluación-certificación en curso.

5.5 Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia.

 conocer <small>Conocimiento • competitividad • crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024
		Versión: 1.0
		Página: 5 de 125

- 5.5.1 La acreditación de EC será procedente, siempre y cuando la ECE u OC hayan concluido el proceso de transferencia del conocimiento, para lo cual la DPAPS notificará a la SA sobre el cumplimiento de este proceso.
- 5.5.2 La acreditación y renovación de EC sólo es procedente para aquéllos EC vigentes inscritos en el RENEC y para los cuales la ECE/OC sea solución de certificación aprobada por el CONOCER.
- 5.5.3 Para la acreditación de los EC de Alcance Institucional y de opinión por parte del CGC, el PS deberá presentar su solicitud y proyecto de participación a la CPyD y al CGC correspondiente, el cual quedará sujeto al seguimiento y determinación correspondiente.
- 5.5.4 Durante el segundo semestre del año la acreditación en un EC se podrá realizar a partir de la fecha de solicitud y hasta el 30 de junio del año siguiente.
- 5.5.5 El monto a pagar por la acreditación del EC será calculado conforme al número de días que se cuenten a partir de la solicitud de acreditación y hasta el siguiente 30 de junio, que a su vez corresponderá con la vigencia de la acreditación en el EC solicitado por el PS. Con tal fin la JDT le enviará la línea de captura y la factura al PS.
- 5.5.6 La JDT confirmará el pago a más tardar el tercer día hábil siguiente de la fecha de pago.
- 5.5.7 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 solicitud formal y antes del vencimiento de la vigencia de la línea de captura a la JDT con copia a la SA.
- 5.5.8 Los OC deberán registrar en el sistema informático del CONOCER un VE por cada EC que soliciten acreditar. El VE deberá estar certificado en los EC vigentes sobre la Evaluación de la Competencia de candidatos y de Verificación Externa.
- 5.5.9 El número de VE deberá ser suficiente y proporcional a la operación del OC, quien deberá garantizar la correcta operación de acuerdo a la normatividad.
- 5.5.10 La acreditación y renovación del EC quedará liberada hasta que la JDT confirme el pago en el sistema informático del CONOCER; y será formalizada mediante la generación de la Cédula de Acreditación correspondiente que estará disponible en el sistema informático del CONOCER.
- 5.5.11 La operación del EC por parte del PS podrá realizarse una vez que se haya concluido el trámite de acreditación en el EC de interés y deberá realizarse únicamente con el IEC que estará habilitado y disponible en el sistema informático del CONOCER.
- 5.5.12 Cuando una ECE acredite por primera vez un EC tendrá la posibilidad de realizar evaluaciones de primera vez (triadas) para evaluar y certificar a sus primeros evaluadores.

 conocer <small>Conocimiento • Competitividad • Crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 6 de 125
---	--	---

- 5.5.13 Cuando un OC acredite por primera vez un EC tendrá la posibilidad de realizar evaluaciones de primera vez (triadas) a través de sus CE/El para evaluar y certificar a sus primeros evaluadores siempre y cuando tenga el registro previo del VE en el sistema informático del CONOCER y sea supervisado por el OC.
- 5.5.14 Cuando un OC acredite por primera vez un EC para efecto de transferencia de conocimiento no será necesario el registro del VE en el sistema informático del CONOCER.
- 5.5.15 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.
- 5.5.16 Es requisito indispensable para la renovación de la acreditación de EC, que este siga registrado en el RENEC y que la ECE/OC continúe como solución de certificación del mismo.
- 5.5.17 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.
- 5.5.18 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 para lo cual le será enviada por la JDT dentro del plazo de 3 días hábiles, 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, por lo que en caso de no realizar el pago dentro del periodo fijado, no se considerará como concluido el proceso de renovación.
- 5.5.19 Para que la renovación del EC resulte procedente, los OC deberán contar con el registro en el sistema informático del CONOCER de VE, quien deberá contar con certificados en: Evaluación de la Competencia de candidatos y Verificación Externa.
- 5.5.20 El sistema informático del CONOCER cancelará automáticamente el acceso del PS a todo EC e IEC cuya acreditación no haya sido renovada al 30 de junio del año que corresponda, lo cual incluirá CE, El y Sedes autorizadas en el EC para la ECE u OC.
- 5.5.21 Cuando el PS no renueve la acreditación de un EC en tiempo y forma, el sistema informático del CONOCER le permitirá tener acceso a los procesos de evaluación en curso y que cuenten con el Plan de Evaluación acordado y firmado entre el candidato y el evaluador de CE/El al 30 de junio del año en curso. A partir del primero de julio del año corriente contará con un mes 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 que al 30 de junio del año corriente no alcancen el estatus mencionado.

 <p>conocer Conocimiento • Competitividad • Crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 7 de 125</p>
---	---	--

- 5.5.22 Cuando la ECE/OC no renueve la acreditación de un EC en tiempo y forma y requiera acreditar nuevamente dicho EC, deberá cumplir tanto con el requisito de estar registrado en el RENEC como ser solución de certificación en el EC de interés y proceder con el pago por la acreditación del EC.
- 5.5.23 En caso de actualización de un EC, el CONOCER, sustituirá sin costo para el PS, así como a los CE/El/Sede que éste tuviese autorizados en ese momento, el EC y su correspondiente IEC por medio del sistema informático del CONOCER establecidos para ese fin.
- 5.5.24 Cuando se realice la actualización de un EC en el RENEC, el sistema informático del CONOCER sustituirá 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 RENEC ya cuenten con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE o El; teniendo como plazo máximo para la conclusión de dicho proceso de evaluación de Competencias el indicado en el EC recién publicado.
- 5.5.25 Cuando se realice la actualización de un ECAI en el RENEC, el PS deberá presentar nuevamente su proyecto de participación a la CPyD y al CGC correspondiente, el cual quedará sujeto al seguimiento y aprobación de los mismos.
- 5.5.26 Cuando se realice la actualización de un ECAI, el CONOCER, sustituirá por medio del Sistema Informático y sin costo para el PS, así como a los CE/El/Sede que éste tuviese autorizados en ese momento, la nueva versión del mismo con su respectivo IEC, siempre y cuando el PS haya cumplido con los lineamientos establecidos por la CPyD y el CGC correspondiente. Se permitirá concluir procesos de evaluación que a la fecha de la publicación del ECAI en el RENEC ya cuenten con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE o El; teniendo como plazo máximo para la conclusión de dicho proceso de evaluación de Competencias el indicado en el EC recién publicado.
- 5.5.27 El PS podrá solicitar la baja de EC acreditados antes de que termine su periodo de vigencia, para cualquiera de sus CE/El/Sede autorizados, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:
- Dar aviso previo a los CE/El/Sede 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.

5.6 Acreditación, renovación y baja de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (EC).

- 5.6.1 La acreditación y renovación de cursos de capacitación basados en EC sólo es procedente para aquéllos EC vigentes inscritos en el RENEC que cuenten con un curso propuesto por el CONOCER de manera presencial y/o en línea y para los cuales la ECE/OC cuente con su acreditación vigente.
- 5.6.2 El PS deberá solicitar a la SA y por medio del sistema informático del CONOCER, la acreditación o renovación de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia.
- 5.6.3 Durante el segundo semestre del año la acreditación de cursos de capacitación basados en EC se podrá realizar a partir de la fecha de solicitud y hasta el 30 de junio del año inmediato siguiente.
- 5.6.4 El monto a pagar por la acreditación del curso de capacitación basado en EC será equivalente al número de días que se cuenten a partir de la solicitud y hasta el 30 de junio del año inmediato siguiente, correspondiente con la vigencia de la acreditación del EC solicitado por el PS.
- 5.6.5 La JDT confirmará el pago al PS con copia para la SA a más tardar el tercer día hábil siguiente de la fecha de pago.
- 5.6.6 En caso de que la ECE/OC no realice el pago dentro de la vigencia de la línea de captura, se cancelará y podrá solicitar una nueva por solicitud formal y antes del vencimiento de la vigencia de la línea de captura a la JDT con copia a la SA.
- 5.6.7 La acreditación o renovación del curso de capacitación basado en EC quedará liberada hasta que la JDT confirme el pago; y será formalizada mediante la generación de la Cédula de Acreditación correspondiente.
- 5.6.8 La operación del curso de capacitación basado en EC por parte del PS podrá realizarse una vez que se haya concluido el trámite de acreditación o renovación del curso de capacitación basado en EC de interés.
- 5.6.9 La ECE/OC deberá renovar la acreditación del curso de capacitación basado en EC durante los meses de abril, mayo y junio de cada año para lo cual le será enviada por la JDT dentro del plazo de 3 días hábiles, la línea de captura y la factura correspondientes, y cuya vigencia no deberá exceder al 30 de junio del año en curso y será máximo hasta esta fecha en que deberán ser pagada, por lo que en caso de no realizar el pago dentro del periodo fijado, no se considerará como concluido el proceso de renovación.
- 5.6.10 Es requisito indispensable para la renovación de la acreditación del curso de capacitación basado en EC, que la ECE/OC continúe con la acreditación vigente del EC.
- 5.6.11 La vigencia de la renovación de acreditación del curso de capacitación basado en 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.
- 5.6.12 El monto a pagar por la renovación de acreditación del curso de capacitación basado en EC será de 365 días, que corresponderá al periodo de vigencia de la acreditación del EC.

 <p>conocer Conocimiento • competitividad • crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p>
		<p>Versión: 1.0</p>
		<p>Página: 9 de 125</p>

- 5.6.13 El CONOCER cancelará el registro y en su caso acceso de la ECE/OC y sus CE, EI y Sedes a todo curso de capacitación basado en EC cuya acreditación no haya sido renovado al 30 de junio del año que corresponda.
- 5.6.14 En caso de actualización de un curso de capacitación basado en EC, el CONOCER, sustituirá sin costo al PS, así como a los CE/EI/Sede que éste tuviese autorizados en ese momento el curso de capacitación basado en EC.
- 5.6.15 La ECE/OC podrá solicitar la baja del curso de capacitación basado en EC acreditados antes de que termine su periodo de vigencia, para cualquiera de sus CE/EI/Sede autorizados, siempre que cumpla con lo siguiente:
- Dar aviso previo a los CE/EI/Sede que tenga autorizados en el curso de capacitación basado en EC, y verificar que no cuenten con procesos de capacitación pendientes.

5.7 Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI:

- 5.7.1 La autorización de la acreditación/renovación de un CE/EI deberá realizarse por medio del sistema informático del CONOCER y será procedente únicamente si se cumple con los siguientes requisitos:
- Que el PS cuente con acreditación/renovación vigente en un EC inscrito en el RENEC.
 - 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/renovación. Los EI, deberán cumplir el requisito de la doble certificación.
 - En caso de contar con un EC nuevo o de sustitución, la ECE u OC podrá coordinar procesos de evaluación de primera vez (triada) con sus CE/EI para la obtención de los certificados requeridos o gestionarlos con otro PS.
- 5.7.2 La autorización de la acreditación de un CE/EI para la operación de los Estándares de Competencia de Alcance Institucional (ECAI), se realizará a solicitud de la ECE/OC conforme a lo señalado en los procedimientos establecidos para tal fin por parte de la CPyD.
- 5.7.3 Como parte de sus mecanismos de aseguramiento de la calidad, las ECE/OC deberán contar con requisitos de acreditación de CE/EI, los cuales deberán estar debidamente documentados y serán sujetos de auditorías o supervisiones por parte del CONOCER.
- 5.7.4 Cuando el CONOCER autorice como solución de certificación a una ECE/OC se entenderá que con ello autoriza a todas sus dependencias y personal que funge como CE/EI/Sede respectivamente y que cumpla con los requisitos para la operación correspondiente.
- 5.7.5 La renovación de la acreditación de los CE/EI deberá realizarse anualmente, durante los meses de abril, mayo y junio, teniendo una vigencia del 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.

- 5.7.6 Cuando el CE/El no renueve en tiempo y forma un EC, el sistema informático del CONOCER le permitirá tener acceso a los procesos de evaluación que tenga en curso y que cuenten con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE/El al 30 de junio del año en curso. A partir del primero de julio del año corriente contará con un mes 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/El 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.
- 5.7.7 La ECE/OC podrá dar de baja a CE/El, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:
- Dar aviso previo y por escrito a los CE/El en cuestión. En caso de que la baja sea con motivo de aplicación de penas convencionales establecidas en sus contratos respectivos, así lo deberán asentar y deberán dar aviso a la COSU.
 - 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.

5.8 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias.

- 5.8.1 La ECE/OC debe administrar la evaluación de competencias en el sistema informático del CONOCER.
- 5.8.2 La infraestructura, recursos y condiciones logísticas para los procesos de evaluación de competencias deben asegurarse con base en EC inscritos en el RENEC y acreditados ante el CONOCER por la ECE/OC.
- 5.8.3 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 (Anexo XIX).
- 5.8.4 Las ECE/OC que operen los ECAI, realizarán los procesos de evaluación de conformidad a lo establecido por la institución u organización propietaria y/o los licenciatarios que cuenta con el uso de la marca, así como a lo señalado en los procedimientos establecidos para tal fin por parte de la CPyD.
- 5.8.5 Los PS deberán contar, en sus instalaciones y a la vista del público en general, con un buzón de quejas y sugerencias, con la dirección, teléfono y correo electrónico del PS, así como con 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 de Internet).
- 5.8.6 En caso de lo previsto en la política anterior, los PS además deberá contar con un buzón de quejas y sugerencias de manera virtual, en ambos casos tendrán que contar con mecanismos de seguimiento y control documentado.

 conocer <small>conocimiento + competencia + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 11 de 125
--	--	---

- 5.8.7 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, la cédula de acreditación como PS, las cédulas de acreditación vigentes de los EC en los que estén acreditados y los precios diferenciados de capacitación, evaluación y certificación, así como los tiempos estimados de entrega de certificado.
- 5.8.8 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.
- 5.8.9 Los PS deberán contar con Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad propios considerando manuales de operación internos (bitácoras de seguimiento, listas de verificación, contratos, reglas de operación, memorándums, circulares, notificaciones, etc.) y controles correspondientes.
- 5.8.10 Los PS deberán de contar con un procedimiento y control de atención a quejas, sugerencias y propuestas de mejora realizadas por los usuarios.
- 5.8.11 El proceso de evaluación de competencias podrá aplicarse con una modalidad operativa distinta a la establecida en normatividad, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:
- Cuando el EC así lo prevea.
 - La ECE/OC solicite al CONOCER su implementación para dichas evaluaciones debiendo indicar con suficiencia la manera en que se preservarán los principios de validez y confiabilidad de la evaluación de competencias 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 de Auditoría anual y/o Supervisión (Anexo XIX).
 - El CONOCER emita el visto bueno correspondiente.
- 5.8.12 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 de Auditoría anual y/o Supervisión.
- 5.9 Grupo de Dictamen.
- 5.9.1 La ECE/OC debe dictaminar la procedencia o no procedencia de los procesos de evaluación, en un plazo no mayor a 30 días naturales a partir de la recepción de los lotes de evaluación de los CE/EI, los cuales cuentan con un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir del cierre de la evaluación, término que será improrrogable y con independencia de cualquier trámite administrativo interno.

 <p>conocer Conocimiento • Competitividad • Crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 12 de 125</p>
---	---	---

- 5.9.2 Los procesos de evaluación que no sean dictaminados, conforme a la política anterior, serán eliminados del sistema informático del CONOCER, quedando bajo responsabilidad de la ECE/OC su atención, de acuerdo a las políticas de aseguramiento de la calidad.
- 5.9.3 El Grupo de Dictamen debe conformarse por un número 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 debe continuar con el dictamen.
- 5.9.4 El Grupo de Dictamen podrá sesionar de manera presencial o virtual; en ambas modalidades se generará una liga para conexión virtual que se integrará en el Programa de Dictamen (Anexo V F04-MO-COSU-05 Programa para Grupo de Dictamen).
- 5.9.5 El Grupo de Dictamen debe contar con los roles de un Presidente, un Secretario y uno o más participantes, asegurando siempre el número impar.
- 5.9.6 El Grupo de Dictamen debe integrarse por personas que no hayan participado como capacitadores y/o evaluadores en los procesos a dictaminar.
- 5.9.7 El lote de Dictamen debe integrarse por el total de los portafolios de evidencias; es decir, incluirá procesos “Competentes”, así como “Todavía no competentes”.
- 5.9.8 El Grupo de Dictamen, emitirá el fallo sobre la procedencia o no procedencia de los juicios emitidos en el proceso de evaluación, con base en el portafolio de evidencias recopilado, el juicio emitido por el evaluador, en su caso el informe de verificación externa y la documentación que se ponga a consideración durante la sesión de dictamen correspondiente.
- 5.9.9 Las ECE/OC, deben conservar el registro del programa, acta y documentos generados durante la sesión del Grupo de Dictamen.
- 5.9.10 Los integrantes del Grupo de Dictamen deben actuar con equidad, imparcialidad, confidencialidad, transparencia y de conformidad con los criterios establecidos en este Manual, para que en igualdad de condiciones se otorgue el mismo tratamiento a todos los procesos que analicen.
- 5.10 Emisión de Certificados de Competencia Laboral.
- 5.10.1 La ECE/OC solicitará la emisión de certificados de competencia por medio del sistema informático del CONOCER, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir del dictamen realizado, seleccionando la modalidad de certificado disponible y si lo requiere con fotografía o sin fotografía.
- 5.10.2 El CONOCER expedirá los certificados de competencia, bajo cualquiera de los siguientes criterios:
- Modalidad del certificado:
 - Emisión de certificados en las modalidades disponibles en su momento, atendiendo a que cada solicitud deberá integrar sólo una modalidad de certificado.

 conocer <small>Conocimiento + Competencias + Crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 13 de 125
---	--	---

- 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, 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
 - Sin ninguna información señalada en los incisos anteriores, se integra cintillo sin contenido.
- Logotipo:
 - Logotipo atendiendo las especificaciones correspondientes.
 - Con el nombre de la ECE/OC en el espacio destinado para el logotipo.
- Fotografía:
 - La fotografía del certificado de competencia laboral deberá ser a color, reciente, nítida, con fondo blanco; cumpliendo con las especificaciones establecidas en el Anexo VIII del presente Manual o las que determine el CONOCER.
 - Podrán ser emitidos certificados con o sin fotografía, en cualquiera de las modalidades definidas por el CONOCER, y de conformidad al registro realizado en el sistema informático por las ECE/OC/CE/El.

- 5.10.3 Será motivo de cancelación del Certificado de Competencia Laboral cuando la ECE/OC no atienda las notificaciones emitidas por la SC en un plazo máximo de 5 días hábiles por presentar incumplimientos a las especificaciones de los elementos que integran el certificado, en su caso se deberá solicitar a través del procedimiento de reposición.
- 5.10.4 Para la emisión de Certificados en Estándares de Competencia de Marca (ECM), la ECE/OC determinará la procedencia o no procedencia de los procesos de evaluación, de acuerdo con los mecanismos de aseguramiento de la calidad establecidos por la institución u organización propietaria y/o los licenciatarios que cuentan con el uso de la marca de los ECM y en el convenio o instrumento jurídico correspondiente.
- 5.10.5 En los 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 licenciatarios que cuentan con su uso en el convenio o instrumento jurídico correspondiente.

 conocer <small>Conocimiento x Competitividad x Crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 14 de 125
---	--	---

- En los 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 licenciatarios que cuentan con su uso o el Comité de Gestión por Competencias correspondiente, en el convenio o instrumento jurídico correspondiente celebrado con el CONOCER.
- En los ECM adicional a la firma del Director General del CONOCER, podrá incluir la firma del apoderado o representante legal del titular de la marca y/o de los licenciatarios, de acuerdo con lo establecido en el convenio o instrumento jurídico correspondiente.

- 5.10.6 El CONOCER podrá emitir certificados de competencia para ciudadanos extranjeros que no cuenten con la CURP, en cuyo caso podrá utilizar el folio de identificación de su documento migratorio, pasaporte o de alguna identificación oficial vigente expedida por su país de origen.
- 5.10.7 La JDT confirmará el pago a más tardar el tercer día hábil siguiente de la fecha de pago.
- 5.10.8 Una vez que la JDT haya confirmado el pago de los certificados por parte de la ECE/OC, el CONOCER procederá a la entrega de los certificados de acuerdo a la modalidad en los siguientes tiempos:
- certificados digitales, 5 días hábiles.
 - certificados impresos, 10 días hábiles.
 - certificados portátiles 15 días hábiles.
- 5.10.9 Cuando un EC cause baja y/o sea 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 RENEC, conforme al plazo y ordenamientos que en dicha publicación se establezcan.
- 5.10.10 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 y deberá entregar fotocopia al CONOCER con la solicitud de reposición de los certificados correspondientes.
- 5.10.11 La emisión de certificados conforme al artículo 76 de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, deberán apegarse en operación a lo establecido por la COSU.
- 5.10.12 La ECE/OC con aprobación de Acuerdos de descuento conforme al artículo 76 de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, deberán cumplir con al menos el 50% más uno de la meta establecida por el PS en su solicitud para poder renovar su solicitud previo al inicio del siguiente ejercicio, de lo contrario la COSU evaluará su procedencia y de aprobarse se presentará en la primera Sesión Ordinaria del año inmediato siguiente.

 conocer <small>conocimiento + competitividad + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 15 de 125
---	--	---

- 5.11 Reposición, reexpedición y duplicado de Certificados de Competencia Laboral.
- 5.11.1 Sólo será procedente la solicitud de reposición, reexpedición o duplicado de certificados de competencia en el EC que originalmente fue emitido.
- 5.11.2 La reposición, reexpedición o duplicado de un certificado de competencia podrá ser realizado en cualquiera de las modalidades establecidas por el CONOCER.
- 5.11.3 La solicitud de reposición, reexpedición o duplicado del certificado de competencia laboral deberá solicitarse ante la ECE/OC con la que se generó el proceso de certificación.
- 5.11.4 La ECE/OC deberá efectuar la revisión, actualización de los datos y la fotografía de la persona usuaria en forma previa a la solicitud de reposición, reexpedición o duplicado del certificado de competencia laboral.
- 5.11.5 El CONOCER atenderá solicitudes de reposición, reexpedición y duplicado de certificado cuando:
- La ECE/OC se encuentre suspendida o fuera de funcionamiento.
 - Por causa de fuerza mayor o plenamente justificadas.
 - Cuando la ECE/OC no pueda proporcionar el servicio al usuario.
- 5.11.6 Las reposiciones de ECAI sólo podrán ser solicitadas a través de la ECEOOC.
- 5.11.7 El monto de la cuota por la reposición, reexpedición o duplicado del certificado de competencia será establecido en el Manual de Cuotas del CONOCER y deberá ser cubierto por el solicitante, previo a la expedición.
- 5.11.8 En el caso de que la solicitud de reposición de certificados de competencia sea por causa imputable al CONOCER, será sin costo para el solicitante.
- 5.11.9 La JDT confirmará el pago a más tardar el tercer día hábil siguiente de la fecha de pago.
- 5.11.10 Una vez que la JDT haya confirmado el pago de las solicitudes de emisión de certificados, el CONOCER procederá a la entrega en un plazo no mayor a los establecidos conforme a la modalidad del certificado.
- 5.11.11 Las reposiciones, reelaboraciones o duplicados de certificados de competencia laboral no están sujetos a los Acuerdos de aprobación de descuentos, mencionados en la política 5.10.12.
- 5.12 Modificaciones de información administrativa.
- 5.12.1 La ECE/OC será el responsable de mantener actualizada su información administrativa, así como la de los CE/El en el sistema informático del CONOCER.
- 5.12.2 Las modificaciones de información administrativa deberán realizarse por parte del PS en cualquier momento, por medio del sistema informático del CONOCER.
- 5.12.3 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 SA y en su caso la DAJ.
- 5.13 Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios.

 conocer <small>conocimiento • competitividad • crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 16 de 125
---	--	---

- 5.13.1 La renovación del contrato de acreditación se realizará de manera automática cada 3 años, y/o conforme a la vigencia establecida en su contrato de acreditación o convenio modificatorio siempre y cuando la ECE/OC lo solicite por escrito de manera previa a la fecha de su vencimiento, en caso contrario los efectos del contrato se darán por concluidos así como los actos que con motivo del mismo se celebren con posterioridad.
- 5.13.2 La renovación del contrato de acreditación de la ECE/OC aplicará siempre y cuando no cuente con observaciones e incumplimientos derivados de supervisiones, auditorías y/o quejas en proceso de atención del año inmediato anterior al momento de la solicitud.
- 5.13.3 Para el caso de los PS que en su proceso de renovación hayan solicitado hasta 8 exenciones consecutivas de auditoría, los efectos del contrato se darán por concluidos, pudiendo optar por presentar su nueva postulación como PS del SNC, cumpliendo con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
- 5.13.4 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.
- 5.13.5 Las ECE/OC para el proceso de renovación de contrato de acreditación, deberán pagar la cuota vigente por renovación de contrato, y quedará procedente cuando la JDT confirme el pago de la línea de captura y factura correspondiente.
- 5.13.6 Las ECE/OC tendrán la responsabilidad de realizar las gestiones de renovación de contrato con 3 meses de anticipación de acuerdo al periodo de vigencia de renovación establecido en su contrato de acreditación o convenio modificatorio, para lo cual la SA enviará un recordatorio al PS considerando los datos de contacto que en ese momento se encuentren registrados en el sistema informático del CONOCER.
- 5.14 Suspensión de operaciones de PS por incumplimientos normativos
- 5.14.1 La suspensión de operaciones de un PS será determinada por la COSU e implementada por la SA en los casos especificados en el contrato de acreditación del PS, e implicará la cancelación del acceso al sistema informático del CONOCER tanto para el PS como para los CE/El/Sede que tenga autorizados.
- 5.14.2 Durante la suspensión de operaciones del PS, éste sólo podrá tener acceso al sistema informático del CONOCER para los procesos de evaluación que a la fecha de inicio de la suspensión tuviese registrados y que cuenten con un Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE o El, teniendo a partir de la fecha de la suspensión 3 meses como plazo máximo para su conclusión o lo determinado por la COSU, así como para la gestión de los certificados de competencia correspondientes. No serán procedentes y por tanto serán cancelados todos los registros en el sistema informático del CONOCER que a la fecha del inicio de la suspensión no cuenten con el estatus señalado.

 conocer <small>conocimiento • competitividad • crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 17 de 125
---	--	---

- 5.14.3 No será procedente el registro de ningún nuevo proceso de evaluación de competencias-certificación, ni la realización de trámite alguno ante CONOCER salvo los indicados en la política anterior, durante el tiempo de suspensión.
- 5.15 Suspensión de operación por solicitud del PS.
- 5.15.1 La solicitud de suspensión de operaciones del PS, deberá incluir la declaración por escrito y bajo protesta de decir verdad que no cuenta con procesos de evaluación y certificación de competencias pendientes, así como que no cuenta con quejas y/u observaciones e incumplimientos derivados de supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención de los mismos.
- 5.15.2 La solicitud de suspensión de operaciones del PS, deberá ser dirigida al CONOCER por escrito, y presentada ante la SA para su tramitación, teniendo esta última la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de la declaración de no contar con procesos de evaluación y certificación de competencias pendientes, así como que no cuenta con quejas y/u observaciones e incumplimientos derivados de supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención de los mismos.
- 5.15.3 Derivado de la verificación por parte de la SA a partir de la recepción de la solicitud de suspensión de operaciones por parte del PS, en caso de contar con procesos de evaluación pendientes en el sistema informático del CONOCER así como tener quejas, observaciones e incumplimientos derivados de supervisiones y/o auditorías en proceso de atención, la petición correspondiente se dará como no procedente, sin perjuicio de que el PS lo solicite nuevamente previo al cumplimiento de requisitos.
- 5.15.4 La SA tendrá la responsabilidad de coordinar la suspensión de operaciones tanto para el PS como para los CE/EI/Sede que tenga autorizados, lo cual deberá realizar mediante el sistema informático del CONOCER.
- 5.15.5 Al término de la suspensión el PS deberá realizar los trámites correspondientes de acreditación de EC/CE/EI/SEDES conforme a lo establecido en la normatividad vigente.
- 5.15.6 No será procedente el registro de ningún nuevo proceso de evaluación de competencias-certificación, ni la realización de trámite alguno ante CONOCER, durante el tiempo de suspensión, esto conforme a lo establecido en la política 5.16.2.
- 5.15.7 La SA tendrá la responsabilidad de verificar el cumplimiento de renovación de acreditación como ECE/OC, así como la liberación de la supervisión y coordinar la reactivación de operaciones para el PS, lo cual deberá realizar mediante el sistema informático del CONOCER.
- 5.16 Terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS.

 CONOCER Conocimiento • Competitividad • Crecimiento	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 18 de 125
--	--	---

- 5.16.1 La solicitud de terminación anticipada del contrato de acreditación como PS, deberá incluir la declaración por escrito y bajo protesta de decir verdad que no cuenta con procesos de evaluación y certificación de competencias pendientes o en su caso la declaración de los procesos de evaluación registrados a esa fecha y que cuente con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE o EI, incluyendo la gestión de los certificados de competencia correspondientes, así como que no cuenta con observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditorías La solicitud de terminación anticipada del contrato de acreditación como PS por voluntad de este último, deberá ser solicitada al CONOCER por escrito, y presentada ante la SA para su tramitación.
- 5.16.2 La SA tendrá la responsabilidad de verificar el cumplimiento de la declaración de no contar con procesos de evaluación y certificación de competencias pendientes, así como observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención de los mismos.
- 5.16.3 Derivado de la verificación por parte de la SA a partir de la recepción de la solicitud de terminación anticipada de contrato de acreditación por parte del PS, en caso de contar con procesos de evaluación pendientes en el sistema informático del CONOCER, así como tener observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención la petición correspondiente se dará como no procedente sin perjuicio de que el PS lo solicite nuevamente previo al cumplimiento de requisitos.
- 5.16.4 La SA tendrá la responsabilidad de coordinar el cierre de operaciones tanto para el PS como para los CE/EI/Sede que tenga autorizados, lo cual deberá realizar mediante el sistema informático del CONOCER.
- 5.16.5 No será procedente el registro de ningún nuevo proceso de evaluación de competencias-certificación, ni la realización de trámite alguno ante CONOCER, a partir de la fecha de solicitud de terminación anticipada de contrato de acreditación como PS.
- 5.17 Rescisión del contrato de acreditación como PS.
- 5.17.1 La rescisión del contrato de acreditación como PS en caso de aplicación de penas convencionales, será determinada por la SESU y la DAJ mientras que la SA tendrá la responsabilidad de coordinar el cierre del acceso al sistema informático del CONOCER tanto para el PS como para los CE/EI/Sede que tenga autorizados.
- 5.17.2 Los procesos que la ECE/OC tuviese registrados y que cuenten con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE o EI, se reasignaran y reubicaran los procesos a partir de la fecha de la rescisión del contrato y como plazo máximo de 3 meses para su conclusión. Los PS serán quienes definan los criterios para finiquitar los procesos pendientes.
- 5.17.3 No será procedente el registro de ningún nuevo proceso de evaluación de competencias-certificación, ni la realización de trámite alguno ante CONOCER, a partir de la fecha de rescisión del contrato de acreditación.
- 5.18 Integración y Operación del Padrón de Auditores.

 conocer <small>conocimiento • competitividad • crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 19 de 125
---	--	---

- 5.18.1 La integración del Padrón de Auditores autorizados por el CONOCER para la realización de las auditorías anuales será personal de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para tal efecto, siempre que cumplan con los requisitos correspondientes, formando parte del Padrón durante la vigencia del contrato de la Empresa Auditora.
- 5.18.2 Los auditores de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER, serán autorizados y registrados en el Padrón de Auditores del CONOCER y deberán estar certificados en auditoría de procesos y/o de control interno, así como certificados en los Estándares de Competencia de Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia y de Verificación Externa.
- 5.18.3 La COSU a través de la SESU será responsable de capacitar y supervisar a los auditores de la Empresa Auditora contratada para realizar las auditorías de Prestadores de Servicios para el CONOCER.
- 5.19 Auditoría anual.
- 5.19.1 El PS deberá garantizar el cumplimiento de los criterios rectores de la certificación: Libre Acceso, Excelencia en el Servicio, Transparencia, Imparcialidad y Objetividad.
- 5.19.2 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.
- 5.19.3 El PS tiene la obligación contractual de realizar una auditoría anual, como mecanismo de evaluación del servicio y mejora de sus operaciones.
- 5.19.4 La auditoría anual será realizada por auditores de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER, cuyos gastos, por concepto de viáticos y pasajes serán cubiertos por los PS.
- 5.19.5 Ningún PS del CONOCER (ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI) podrá ser autorizado como Empresa Auditora para realizar auditorías anuales. Asimismo, ningún empleado de los PS podrá ser parte de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER, auditor o Socio de la misma.
- 5.19.6 La COSU en conjunto con la Empresa Auditora contratada, designará al auditor que realizará la auditoría, misma que será notificada al PS con al menos 3 días hábiles de anticipación.
- 5.19.7 El PS podrá solicitar la exención de auditoría anual, considerando que durante el periodo que abarca desde la fecha de su acreditación inicial hasta 12 meses posteriores, no se hayan emitido certificados, no existiendo los elementos necesarios para practicar la auditoría. Esta solicitud se podrá realizar anualmente en tanto el PS continúe sin emitir certificados y su acreditación siga vigente, sin que puedan realizarse más de 8 exenciones de auditorías consecutivas.

 <p>conocer CONOCIMIENTO + COMPETITIVIDAD + CRECIMIENTO</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 20 de 125</p>
---	---	---

- 5.19.8 El PS podrá solicitar la exención de auditoría anual, considerando que no realizó procesos de evaluación y certificación desde la fecha del corte de su última auditoría y hasta 12 meses posteriores, no existiendo los elementos necesarios para practicar la auditoría. Esta solicitud se podrá realizar anualmente en tanto el PS continúe sin emitir certificados y su acreditación siga vigente, sin que puedan realizarse más de 8 exenciones de auditorías consecutivas.
- 5.19.9 La solicitud de exención deberá incluir un Programa de Trabajo (Anexo XVII), con la finalidad de que el PS registre las actividades que realizará para iniciar o reiniciar sus operaciones, según sea el caso. El Programa de Trabajo será revisado por la SAPS y/o SC, según sea el caso. Para el supuesto de que a la fecha de la exención el PS haya iniciado operaciones, no será necesaria la presentación del Programa de Trabajo.
- 5.19.10 En el caso de los PS que se encuentren en el supuesto de "suspensión de operaciones", la COSU a través de la SESU practicará una supervisión como condición para reactivar sus operaciones.
- 5.19.11 La auditoría que se realice a los PS que estén acreditados en ECAI, será efectuada con base en la metodología y modelo de excelencia que tengan implementado.
- 5.19.12 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 auditável, ya sea que correspondan a Estándares de Competencia vigentes en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC) y/o ECAI (Anexo IX).
- 5.19.13 La SESU podrá realizar acompañamientos a las auditorías anuales de los Prestadores de Servicios en casos particulares: situaciones detectadas en su operación a través de las auditorías anuales, atención a quejas, la primera vez que realice su auditoría el PS o como observador del equipo auditor.
- 5.19.14 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. El ejercicio de auditoría podrá efectuarse de manera remota de acuerdo con lo que el CONOCER establezca para tal efecto.
- 5.19.15 En caso de presentarse alguna contingencia por la cual la auditoría programada tenga que posponerse o suspenderse de manera temporal, por causas de fuerza mayor, la Empresa Auditora deberá informar de manera inmediata al CONOCER.
- 5.19.16 El Reporte de Auditoría (Anexo XVIII), 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.
- 5.19.17 Los auditores designados deben dar retroalimentación verbal y documental al PS, respecto al resultado de la auditoría correspondiente, lo cual quedará documentado en el Reporte de Auditoría.

 conocer <small>Conocimiento + competencia + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 21 de 125
--	--	---

5.19.18 Los auditores designados deberán:

- a) Dar trato digno y respetuoso al personal del PS que atienda la auditoría.
- b) Solicitar la información junto con las evidencias respectivas, de la muestra determinada por el CONOCER y proporcionada a la Empresa Auditora.
- c) Comparar y verificar la información obtenida durante la auditoría contra los criterios de auditoría (Anexo X) establecidos en el procedimiento de auditoría.
- d) Transcribir en los formatos respectivos de manera clara y precisa las observaciones, áreas de oportunidad, cumplimiento o incumplimientos detectados en la auditoría, así como las recomendaciones pertinentes.
- e) Actuar con ética, imparcialidad, objetividad y profesionalismo, no aceptar regalos, favores o servicios del PS.
- f) No discutir nunca aspectos de la auditoría con el PS, fuera de las sesiones específicas, ni después de la visita.
- g) Respetar el manejo confidencial de los reportes y de los documentos internos de los PS.
- h) Centrar su atención en la identificación de problemas significativos y con base en el programa establecido para ello.
- i) Las recomendaciones, 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.
- j) Los auditores deberán informar por escrito al CONOCER cualquier debilidad detectada en la interpretación y/o aplicación de la normatividad y metodología de operación.

5.19.19 El personal de la SESU dará seguimiento a las observaciones, áreas de oportunidad e incumplimientos en los que haya incurrido el PS hasta su solución.

5.19.20 El personal de la SESU podrá brindar asistencia técnica a solicitud del PS para atender la solución de los incumplimientos, en augeo a las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias y demás disposiciones que de ellas deriven.

5.19.21 El PS deberá proporcionar al CONOCER la información que evidencie la atención de los incumplimientos detectados durante la auditoría.

5.19.22 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.

5.19.23 En caso de que el PS no atienda en el tiempo establecido las observaciones, áreas de oportunidad e incumplimientos, el CONOCER, podrá aplicar las Penas Convencionales correspondientes de acuerdo a lo establecido en los Contratos de Acreditación de ECE y OC.

5.19.24 El personal de la SESU deberá hacer del conocimiento por escrito a las direcciones de área de la COSU –cualquier debilidad detectada sobre la interpretación y/o aplicación de la normatividad y metodología de operación, con el propósito de implementar acciones de mejora en la normatividad.

5.20 Supervisión al PS

5.20.1 La COSU 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 supervisiones a través del personal de la SESU a los PS por las situaciones que a continuación se mencionan:

- Seguimiento de auditoría.
- Exención de auditoría.
- Necesidad identificada por el CONOCER.
- Queja.
- Solicitud del Prestador de Servicios.

5.20.2 La supervisión será realizada de manera presencial únicamente por servidores públicos del CONOCER y podrá ser realizada de manera remota en los casos que así lo determine el CONOCER.

5.20.3 Las oportunidades de mejora identificadas serán compartidas con el PS para su atención.

5.20.4 La supervisión que se realice a los PS que estén acreditados en ECAI, será efectuada con base en la metodología y modelo de excelencia que tengan implementado.

5.21 Aplicación de Penas Convencionales

5.21.1 Las penas convencionales podrán ser aplicadas por incumplimientos detectados en procesos de auditorías, supervisiones o quejas.

5.21.2 Para el seguimiento y cierre de penas convencionales la COSU deberá mantener coordinación de actividades con la DAJ.

5.22 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC.

5.22.1 Toda queja deberá dirigirse a la COSU y podrá ingresarse por medio escrito, correo certificado y del portal Web 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.

5.22.2 La solicitud de información que realice el personal de la COSU para documentar la queja, de conformidad con los requisitos establecidos en los numerales 6.17 y 6.18, según sea el caso, deberán responderse en un plazo no mayor a 5 días hábiles, de lo contrario se entenderá el desistimiento de los interesados al proceso correspondiente, lo cual no será un impedimento para que quien interponga la queja, vuelva a iniciar su proceso de atención.

5.22.3 Toda queja presentada ante el CONOCER se manejará de manera confidencial y con base en la normatividad y metodología establecidas.

5.22.4 Para atender y dar el seguimiento correspondiente a una queja o cualquier otra inconformidad sobre alguna ECE/OC/CE/EI/Sede, esta deberá estar debidamente acreditada.

 conocer <small>Conocimiento • Competitividad • Desarrollo</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 23 de 125
--	--	---

- 5.22.5 El personal de la COSU y del PS deberán brindar un trato amable y diligente a toda persona u organización que presente una queja o cualquier otra inconformidad ante el CONOCER, y proporcionar la orientación y asesoría correspondientes en igualdad de condiciones a todos aquellos que lo soliciten.
- 5.22.6 Toda queja o inconformidad presentada ante el CONOCER, se considerará como atendida y concluida, sólo hasta que tenga una resolución total y definitiva, debidamente documentada.
- 5.22.7 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.
- 5.22.8 Para el caso de quejas de usuarios de PS que estén acreditados en ECAI, 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 COSU hasta su cierre satisfactorio.
- 5.22.9 En caso de que algún usuario emita una queja contra PS que estén acreditados en ECAI, 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.
- 5.22.10 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 COSU podrá decidir la realización de una supervisión.
- 5.22.11 El seguimiento a una queja por parte del personal de la COSU incluirá, el mantener informado al usuario sobre el avance en la atención de su queja o inconformidad.
- 5.22.12 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/OC en cuestión.
- 5.22.13 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.
- 5.22.14 Las quejas que un PS presente ante el CONOCER en contra de otro PS (ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI) deberán remitir a la COSU solicitud escrita en hoja membretada y firma autógrafa de quien presenta la queja. En el caso de los CE y EI que requieran enviar una queja en contra de un PS, deberá ser remitida a través de la ECE/OC con la cual se encuentre acreditado.
- 5.23 Interpretación y auditoría
- 5.23.1 La interpretación del presente manual es facultad de la COSU.
- 5.23.2 Todo lo establecido en el presente es susceptible de ser auditado.

6. Requisitos

6.1 Alta/baja de Sedes de ECE

- Alta:
 - Realizar la solicitud por medio del sistema informático del CONOCER.
 - Notificar por escrito la solicitud del alta de Sede a la SA.
- 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.
 - Notificar por escrito la baja de Sede a la SA
 - Que la Sede no cuente con procesos de evaluación y/o certificación en turno.

En todos los casos será de la entera y exclusiva responsabilidad de la ECE la operación y/o los procesos que tuviese pendientes de concluir la Sede. En lo no previsto en este apartado, se atenderá a lo estipulado en las políticas referentes a los CE.

6.2 Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia

- Realizar solicitud de acreditación de EC(es) vía correo electrónico a la SA la cual se habilitará al sistema informático del CONOCER, en caso de renovaciones éstas se verán reflejadas en el sistema informático del CONOCER.
- Pago por concepto de acreditación/renovación del EC(es) solicitado(s).
- En el caso del OC:
 - Registrar para la acreditación/renovación de EC al menos un VE por EC, quien deberá contar con dos certificaciones:
 - En el EC de Evaluación de la competencia de candidatos.
 - En el EC de Verificación Externa.
- En 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.

6.3 Acreditación, renovación y baja de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (EC).

Acreditación vigente del EC en el que se solicita la acreditación del curso.

- Enviar a la SA vía correo electrónico solicitud de acreditación/renovación de Cursos de Capacitación basado en EC.
- Realizar pago por concepto de acreditación/renovación del Curso de Capacitación basado en EC(es) solicitados.
- En caso de Baja del Curso de Capacitación basado en EC:
 - Enviar a la SA, vía correo electrónico solicitud de baja del Curso de Capacitación basado en EC.
 - No contar con procesos pendientes de capacitación con sus CE/El.

6.4 Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y El.

 conocer <small>conocimiento + competitividad + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 25 de 125
---	--	---

- Realizar solicitud de autorización de la acreditación/renovación de CE/EI vía el sistema informático del CONOCER.
 - Registrar al menos un Evaluador por CE y por EC, quien deberá contar con dos certificaciones:
 - En el EC de evaluación de la competencia de candidatos;
 - En el EC que se solicita autorizar acreditación.
 - En el caso de los EI, deberán registrar las mismas certificaciones indicadas para los Evaluadores de CE.
 - En caso de baja de autorización de CE/ Evaluador de CE/EI:
 - Notificar por escrito al CE/EE/EI el motivo de la baja.
 - 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/EE/EI del que se solicita la Baja.
- En todos los casos será de la entera y exclusiva responsabilidad de la ECE/OC la operación y/o los procesos que tuviesen pendientes de concluir.

6.5 Grupo de Dictamen

- Portafolio de evidencia
- Invitación a grupo de dictamen
- Programa para grupo de dictamen (Anexo V F04-MO-COSU-05 Programa para Grupo de Dictamen)

6.6 Emisión de Certificados de Competencia Laboral

- Solicitud de emisión de certificados vía el sistema informático del CONOCER, que incluya la selección de la modalidad de certificado disponible, con fotografía o sin fotografía.
- La ECE/OC no podrán incluir en una sola solicitud distintas modalidades de certificados de competencia laboral.
- La ECE/OC no podrá integrar en una misma solicitud certificados con y sin fotografía, estas deben agruparse en lotes con las mismas características.
- Pago oportuno de la cuota correspondiente a la emisión de certificados, en un plazo no mayor a 30 días naturales.
- Actualizar el estatus de la solicitud en el Sistema Informático del CONOCER, una vez verificada la correcta recepción de certificados, para la visualización en el RENAP.
- En los casos en el que las y los usuarios autoricen la publicación de sus datos personales en el RENAP, la ECE/OC debe enviar a CONOCER:
 - Ficha de registro a la JDR en formato físico o digital de las y los candidatos.

- Copia de identificación oficial con fotografía y firma del usuario; en caso, de que 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 documento migratorio, pasaporte o alguna identificación vigente expedida por su país de origen.
 - Para el caso de usuarios menores de edad, podrán entregar credencial de estudiante, trabajo o documento con fotografía expedido por autoridad federal, estatal o municipal, así como deberán anexar copia de la identificación oficial vigente de los padres o tutores legales que otorguen la autorización en la Ficha de Registro.
 - La fotografía debe contar con las características establecidas en el Anexo VIII Especificaciones para la fotografía.
 - Para la emisión de certificados en ECM, la ECE/OC debe integrar en base de datos los elementos especificados por la SC para su gestión.
 - Una vez concluido el plazo normativo de 30 días naturales para entrega de certificados y sin existir notificación de error o inconveniente en la recepción de los certificados por parte de la ECE/OC, cualquier corrección o solicitud de envío de certificados se deberá requerir a través del proceso de reposición y realizar el pago correspondiente, establecido en el Manual de Cuotas del CONOCER.
 - Realizar la encuesta de satisfacción de emisión de certificados, la ECE/OC podrá tomar como referencia el formato sugerido que se encuentra en los anexos del presente manual (Anexo VII F06-MO-COSU-03 Encuesta de satisfacción del proceso de Certificación).
- 6.7 Reposición, reexpedición y duplicado de Certificados de Competencia Laboral
- Solicitud de reposición de certificado(s) vía el sistema informático del CONOCER o por correo electrónico en caso de ser usuarios del SNC.
 - Copia del RFC y dirección fiscal (sólo en el caso de requerir factura).
 - Incluir la modalidad de certificado para la reposición, reexpedición o duplicado del certificado.
 - Enviar o entregar fotografía digital nombrada con la CURP de la o el candidato, con las características establecidas en el Anexo VIII Especificaciones para la fotografía, si se elige incluir o actualizar en el certificado.
 - Efectuar el pago de la cuota correspondiente en un plazo no mayor a 30 días naturales.
 - Para la reposición de certificados por corrección de datos en la modalidad impresa o portátil, el solicitante deberá entregar el certificado de competencia original al CONOCER; en caso de no poder entregar el certificado original, debe adjuntar escrito bajo protesta de decir verdad manifestando las causas.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 27 de 125
---	--	--

- La ECE u OC deberá informar a través de correo electrónico, los motivos por los que solicita la reposición, reexpedición o duplicado del certificado (robo, extravío, modificación de fotografía, corrección de datos o duplicado).
- Las solicitudes de reposición, reexpedición y duplicado que no registren un pago oportuno, a más tardar el último día hábil de cada ejercicio fiscal, serán canceladas y su trámite sólo podrá ser realizado mediante la generación de una nueva solicitud.

6.8 Modificaciones de información administrativa

- El PS realizará la modificación a través del sistema informático del CONOCER. En todos los casos, será responsabilidad del PS mantener actualizada su información.
- En los siguientes casos, se realizará solicitud por escrito, en hoja membreteada, dirigida al titular de la SA y firmada por la persona que cuente con las facultades jurídicas 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 trámitedante el SAT.
- Cambio de Registro de Marca y Diseño (Logotipo) para impresión de Certificados:
 - Archivo de Registro de Marca y Diseño (Logotipo) (formato .bmp) con resolución mínima de 300 ppp, imagen a color y tamaño de 2.69 de ancho por 1.47 de alto (especificaciones del área del certificado en la que se insertará el logotipo; se sugiere considerarlo para que éste no se distorsione).
 - Registro de Marca/Logo/Diseño presentado de acuerdo con el estatus que presente y puede ser:
 - Con registro ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) (registro).
 - Sin registro de marca ante IMPI. Declaración bajo protesta de decir verdad de que es legítimo titular de su nombre, marca y/o diseño, el cual ha usado desde la fecha dd/mm/aaaa con firma autógrafa del Representante Legal.

6.9 Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicio

- Solicitud por escrito de la ECE/OC de manera previa a la fecha de su vencimiento.
- No contar con observaciones e incumplimientos derivados de supervisiones, auditorías y/o quejas en proceso de atención del año inmediato anterior al momento de la solicitud.
- Realizar el pago correspondiente establecido en las cuotas vigentes.

- Los requisitos establecidos en el Contrato de Acreditación como PS firmado con el CONOCER.
- 6.10 Suspensión de operaciones por incumplimiento del PS
- Notificación por escrito de la razón de la suspensión a indicación de la COSU y la fecha a partir de la cual debe operarse la suspensión.
 - La suspensión de operaciones se dará por terminada mediante una notificación por escrito del levantamiento de la suspensión, a indicación de la COSU, la razón de ello y la fecha a partir de la cual se reactivará la operación del PS. En su caso, deberá cumplir con los trámites de renovación del contrato de acreditación previa opinión de procedencia de la COSU.
- 6.11 Suspensión de operación por solicitud del PS
- Notificación por escrito a la SA de la razón de la suspensión por parte del PS (ejemplo caso de huelga) y la fecha a partir de la cual debe operarse la suspensión.
 - Oficio de la DPAPS de no contar con observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención.
 - La suspensión de operaciones se dará por terminada mediante una notificación por escrito a la SA del levantamiento de la suspensión, indicando la razón de ello y la fecha a partir de la cual desea operarse la reactivación de la operación el PS. En su caso, deberá cumplir con los trámites de renovación del contrato de acreditación.
 - Declaración por escrito y bajo protesta de decir verdad que durante el tiempo en que estuvo suspendida su operación, no realizó ningún proceso de evaluación y certificación de competencias.
 - Oficio de la COSU de aplicación de la supervisión.
- 6.12 Terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS
- Solicitud por escrito a la SA.
 - Los requisitos establecidos en el Contrato de Acreditación como PS firmado con el CONOCER.
 - Oficio de la COSU de no contar con observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención.
- 6.13 Rescisión del contrato de acreditación como PS
- Comunicado de la COSU a la SA, recomendando la rescisión del contrato Verde acreditación del PS en caso de penas aplicables, acompañado de la opinión jurídica.
 - Declaración de procesos pendientes, en caso de existir, así como la estrategia de asignación a otro PS que dé continuidad a los procesos.
 - Registros de acreditaciones y certificaciones otorgadas por el PS durante sus años de operación.
 - Carta de no adeudo de pagos gestionada ante el CONOCER.
 - Declaración por escrito del cese de uso de la marca Red CONOCER y el retiro de la misma en un plazo máximo de 48 horas de cualquier señalamiento que la contenga a excepción de los asuntos en trámite.

 conocer <small>Conocimiento + Competitividad + Crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 29 de 125
---	--	---

- Documento de reubicación de su Red de CE / EI con otro(s) PS o, en su caso la solicitud de “baja” del CE / EI que deberá acompañarse del comunicado, en original, en que se manifiesta su decisión de no continuar con el SNC.
- Original de la cédula de acreditación como PS de la red de Prestadores de Servicio del CONOCER.
- Los requisitos establecidos en el Contrato de Acreditación como PS firmado con el CONOCER.

6.14 Integración y Operación del Padrón de Auditores

- Ser auditores de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER, que estén certificados en auditoría de procesos y/o de control interno, y en los Estándares de Competencia correspondientes a la función de Evaluación de la competencia y de Verificación Externa, así como cuenten con experiencia de al menos de tres años en procesos de gestión de calidad y operación de procesos de evaluación y certificación de competencias, para realizar las actividades de aseguramiento de la excelencia en la operación y el servicio a usuarios.

6.15 Auditoría anual

- Oficio de auditoría anual por parte de la COSU dirigido al PS.

6.16 Supervisión al PS

- Oficio de supervisión por parte de la COSU dirigido al PS.
- Oficio de solicitud de supervisión por parte del PS justificando la razón de la solicitud, cuando aplique.

6.17 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC

- Solicitud de Queja del Usuario del Sistema Nacional de Competencias, deberá presentarse por escrito, ya sea entregado físicamente o por medio electrónico y contener la siguiente información:
 - El nombre completo, teléfono y correo electrónico del usuario que presenta la queja.
 - Copia de identificación oficial.
 - Los datos de la ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI, nombre, y en su caso, el EC con referencia a la problemática que se presenta.
 - Narración de los hechos, acompañándose de los elementos de prueba que se consideren necesarios y que la sustenten, como las fechas de los procesos de evaluación y/o de los servicios contratados, formatos entregados por el PS como cédula de evaluación, plan de evaluación, etc. (en fotocopia o escaneados).
 - Anuencia para que, en caso de ser necesario, se pueda realizar el envío de sus datos personales al PS que deberá atender su queja.

6.18 Atención a Quejas de PS

- Solicitud de queja u otra inconformidad de un PS en contra de otro PS (ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI), deberá presentarse por escrito dirigido a la COSU, ya sea entregado físicamente o por medio electrónico y contener la siguiente información:
 - Descripción clara y concisa de los hechos, señalando de manera objetiva el motivo que da origen a la queja.

 <p>conocer CONOCIMIENTO • COMPETITIVIDAD • CRECIMIENTO</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 30 de 125</p>
---	---	---

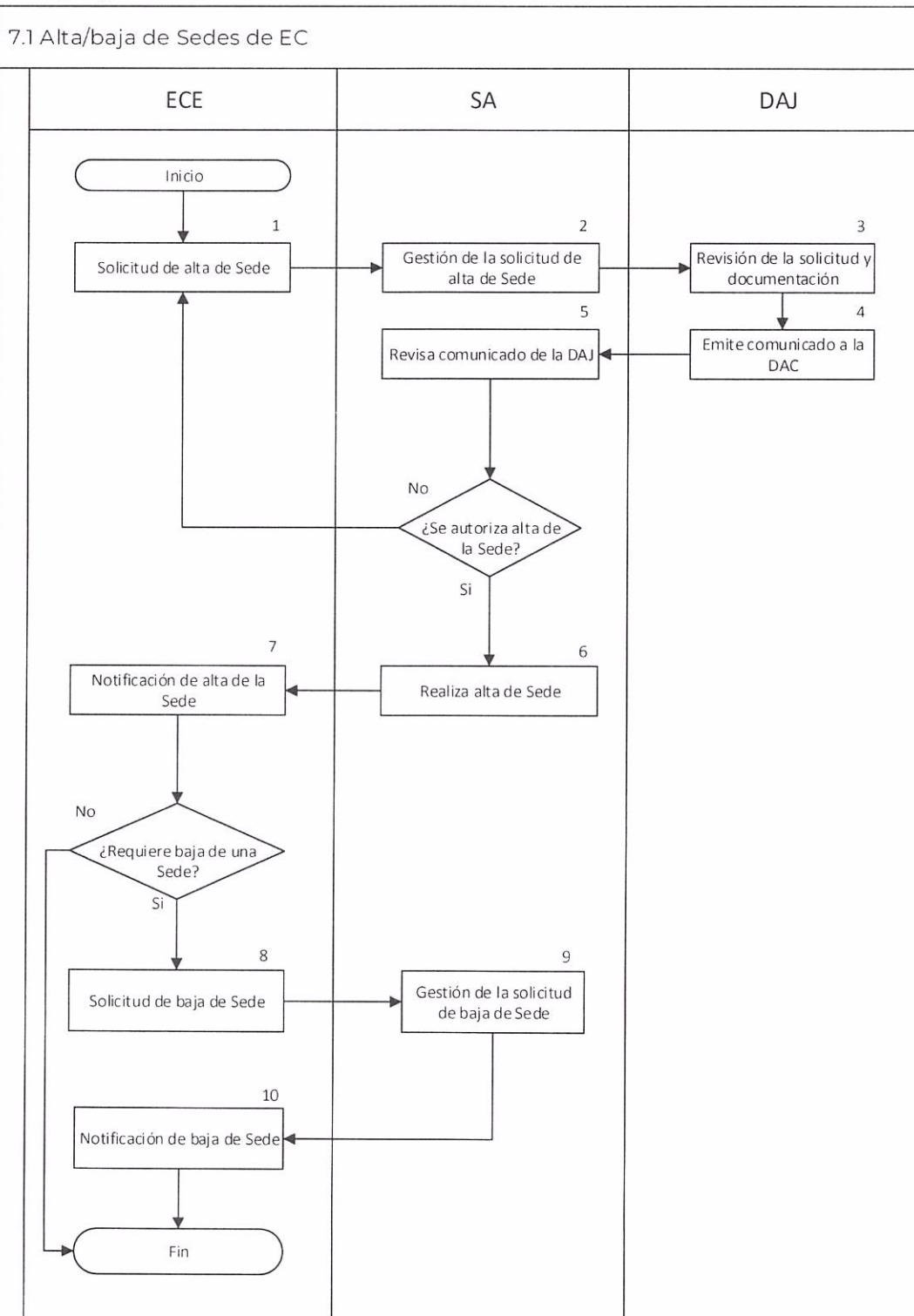
- Presentar el fundamento normativo que ha sido infringido ante el CONOCER.
- Adjuntar soporte documental que sustente las infracciones normativas. Deben integrarse, los datos de los implicados, tal como nombres, dirección electrónica de los medios de difusión de quien se atribuye la presunta infracción, teléfonos de contacto, correos electrónicos, entre otros que considere necesarios para la atención, identificación y seguimiento de la queja.
- Establecer en la descripción de la queja la petición puntual de lo que se solicite.

6.19 Aplicación de Penas Convencionales

- Documentación que sustente el incumplimiento que da origen a la posible aplicación de penas convencionales.

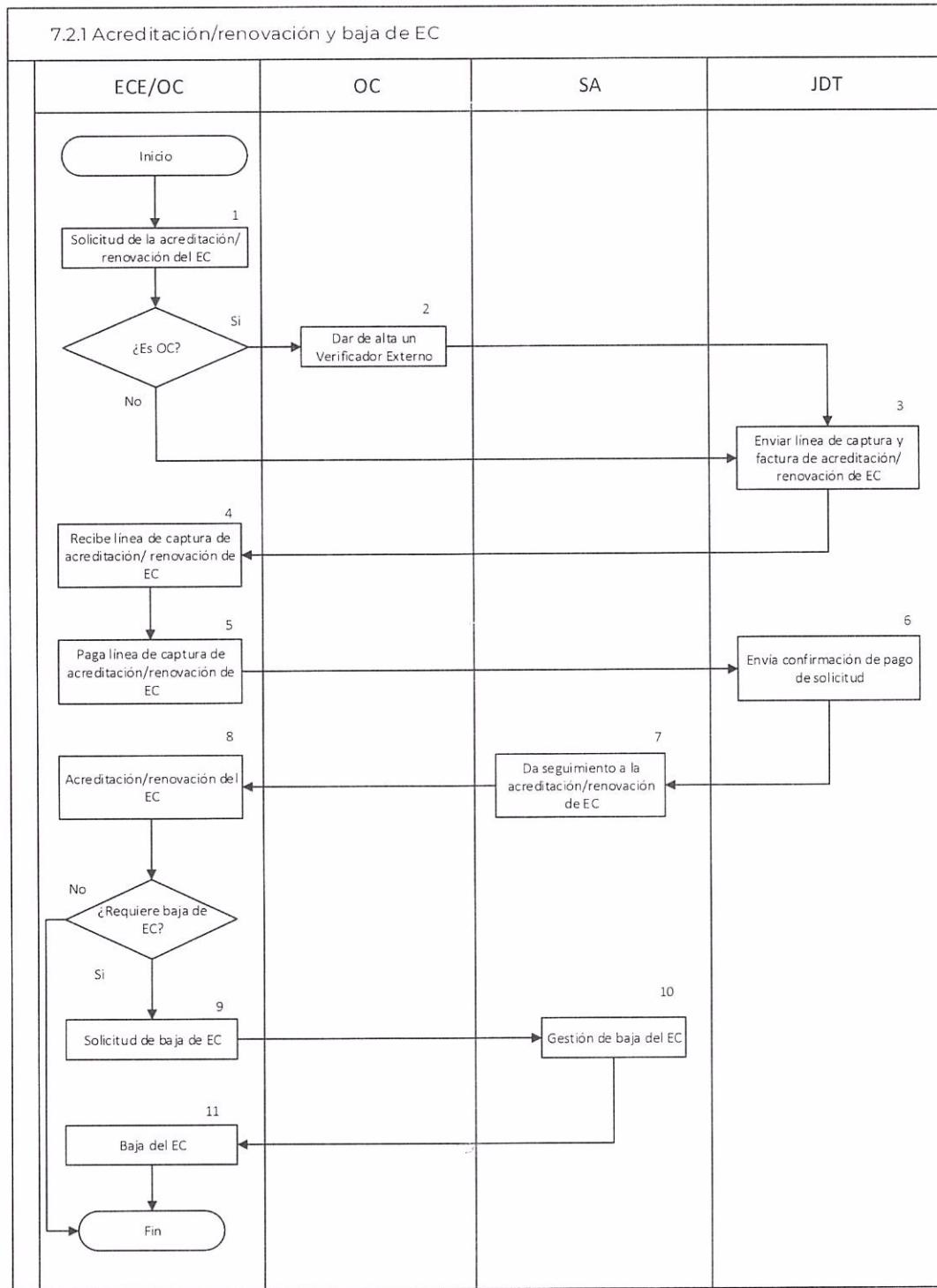
7. Diagramas de Flujo

7.1 Alta/baja de Sedes de ECE

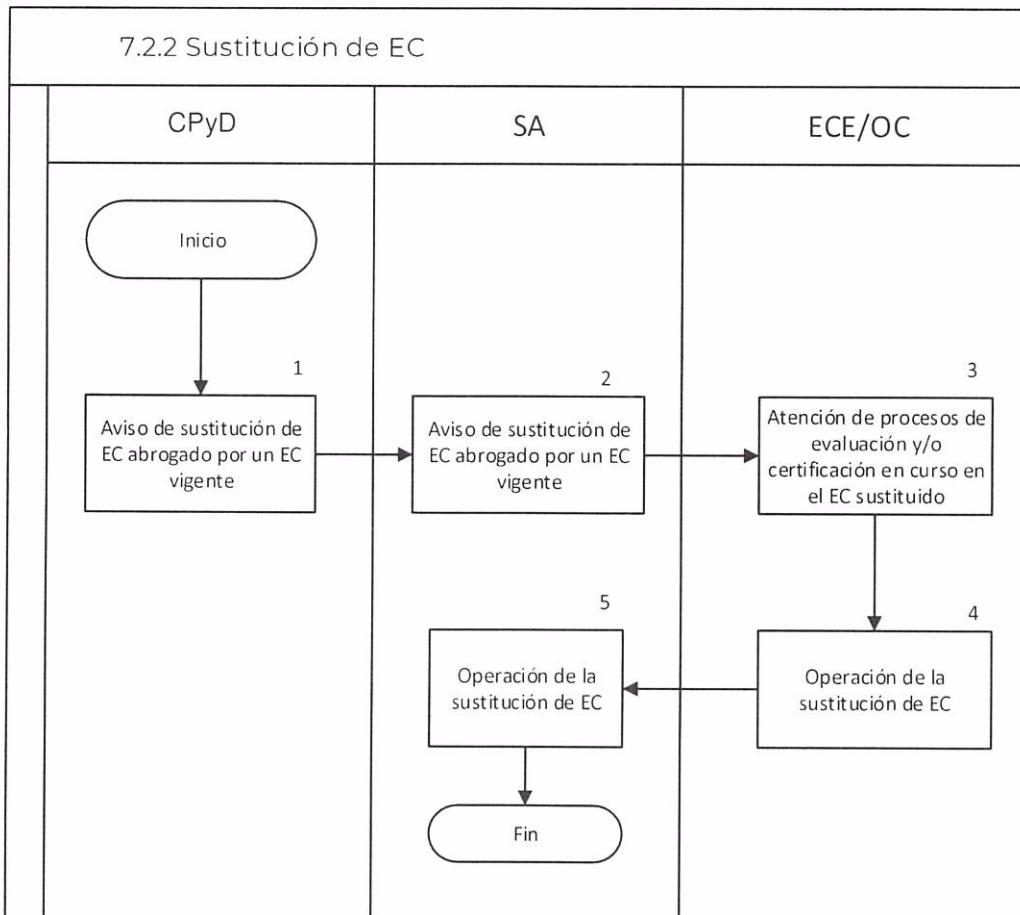


7.2 Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia

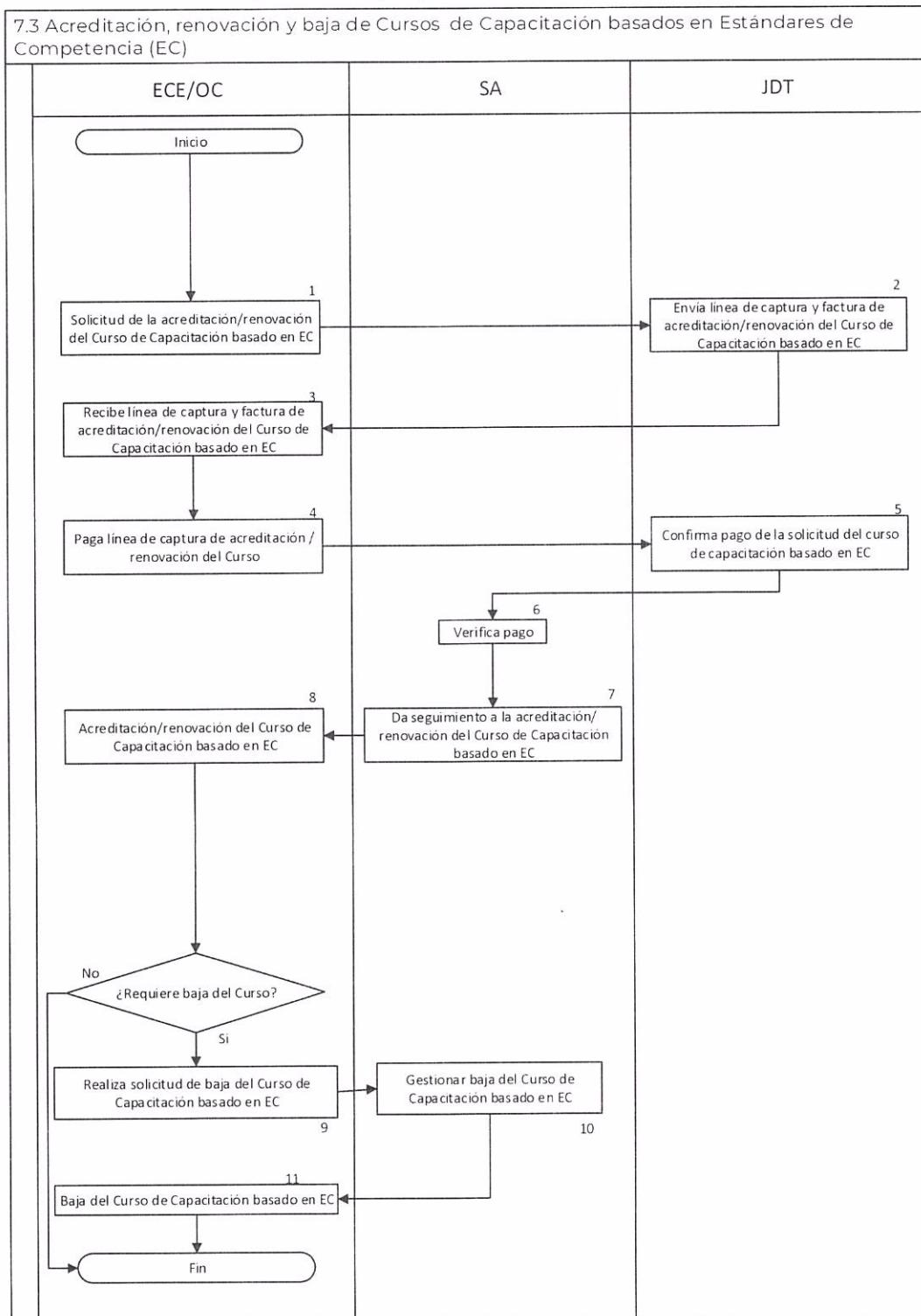
7.2.1 Acreditación/renovación y baja de EC



7.2.2 Sustitución de EC



7.3 Acreditación, renovación y baja de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (EC)



 <p>conocer Conocimiento + Competitividad + Crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 35 de 125</p>
---	---	--

7.4 Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI

7.4 Autorización de la acreditación /renovación y baja de CE y EI

ECE/OC

CE/EI

SA/CONOCER

Inicio

1

Verifica solicitud de la
acreditación/renovación de
CE/EI

Si

¿Evaluadores
certificados?

No

1.1

Si

El EI está certificado?

No

2

Realiza procesos cruzados
para evaluadores

3

Gestiona solicitud de
autorización de la
acreditación/renovación de
CE/EI

Autorización de la
acreditación/renovación de
CE/EI

6

Da seguimiento a la
autorización de la
acreditación/renovación de
CE/EI

5

Recibe notificación de la
autorización de la
acreditación/renovación de
CE/EI

7

Autorización de la
acreditación/renovación de
CE/EI

No

¿Requiere de baja de CE/
EE/EI?

Si

8

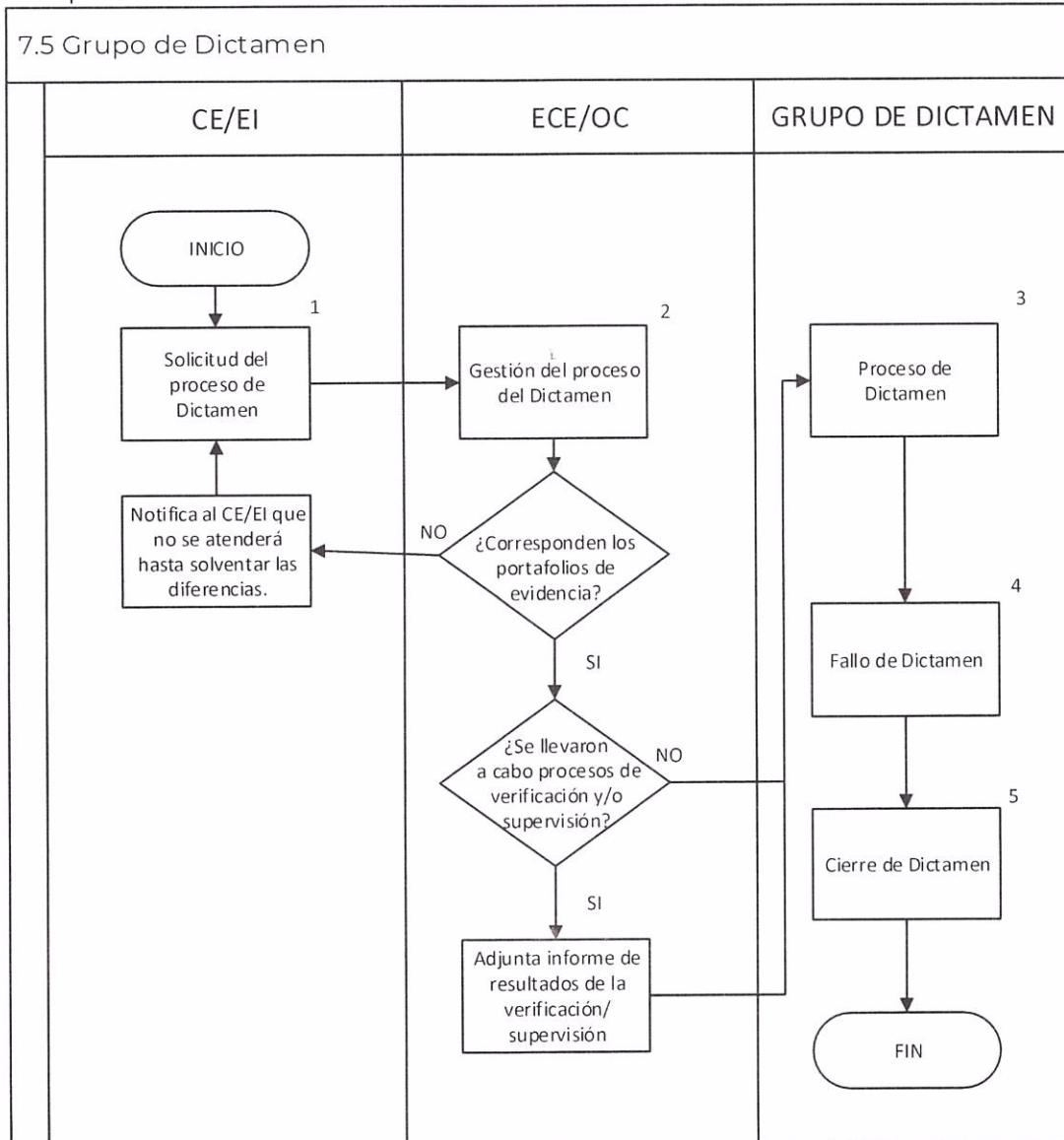
Solicitud de baja de CE/EE/EI

9

Autoriza baja de CE/EE/EI

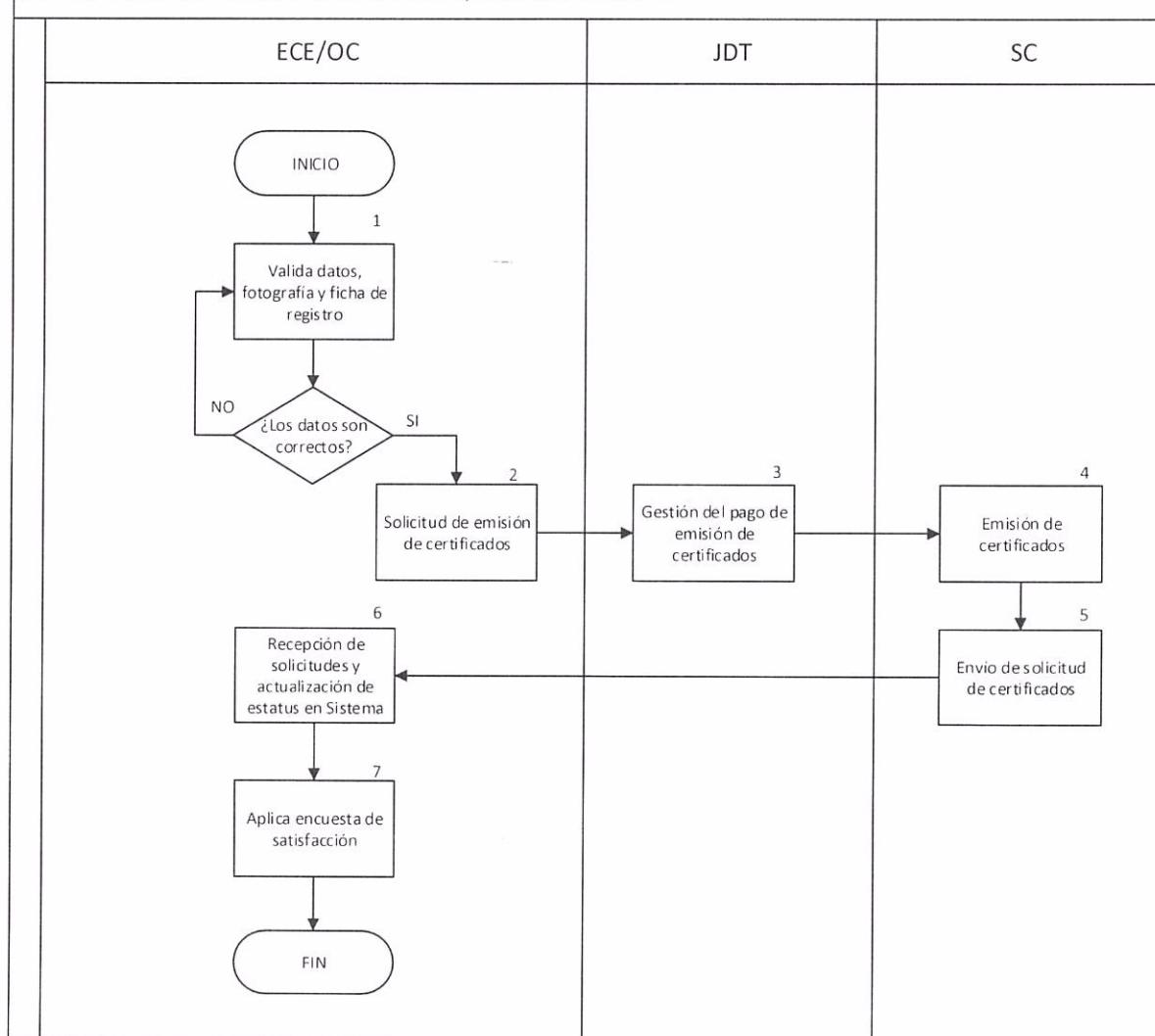
Fin

7.5 Grupo de Dictamen



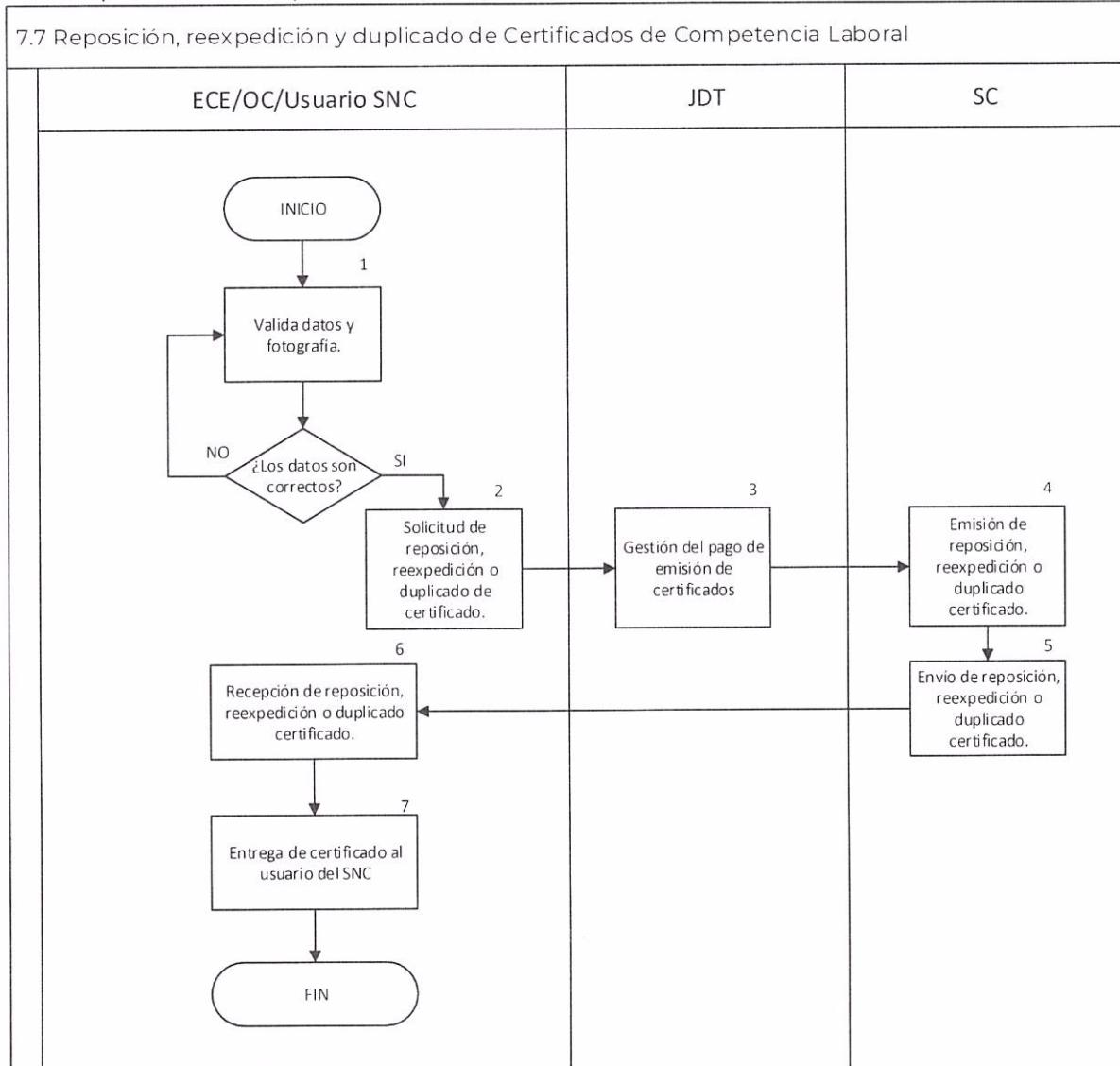
7.6 Emisión de Certificados de Competencia Laboral

7.6 Emisión de Certificados de Competencia Laboral

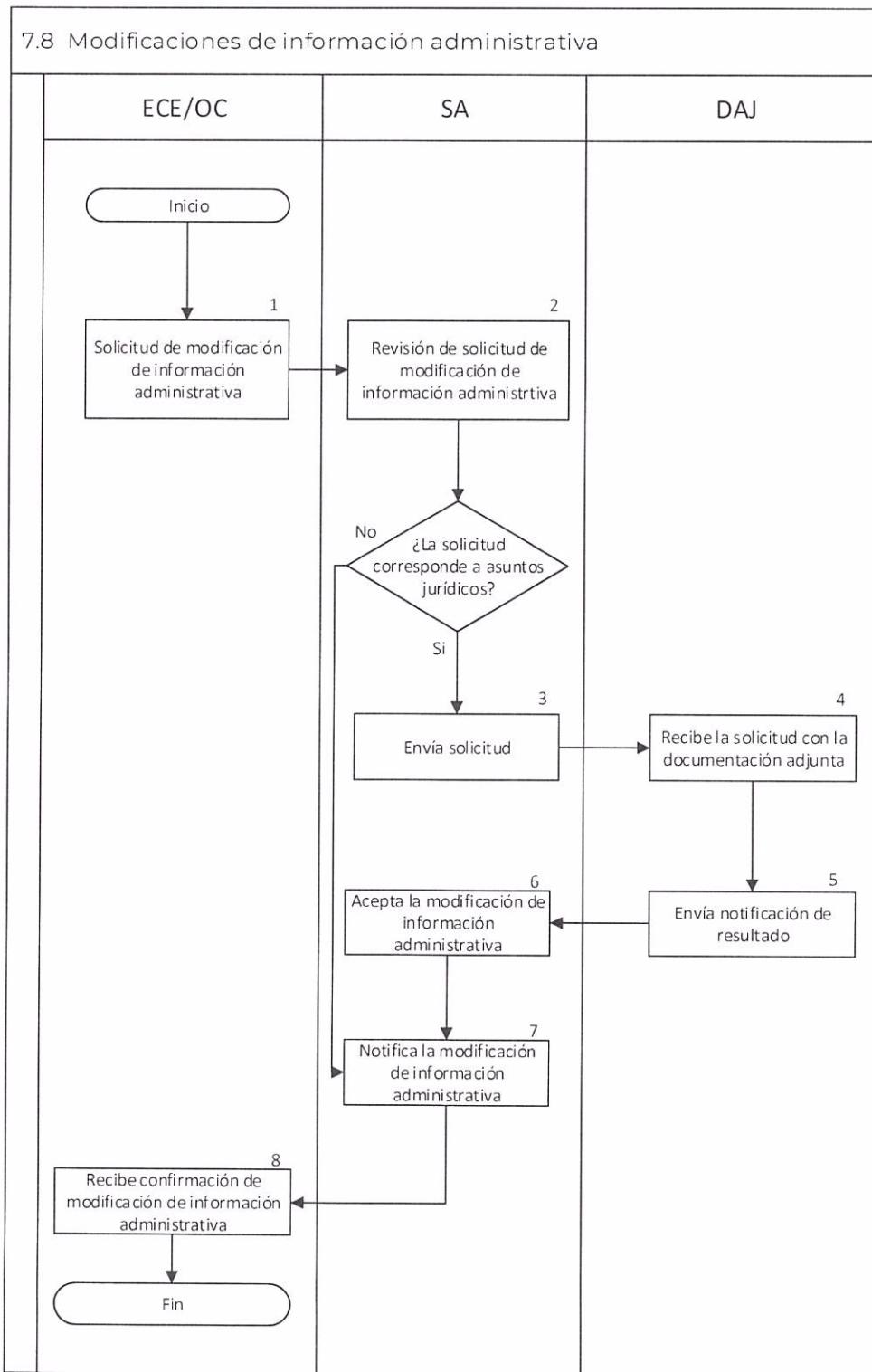


7.7 Reposición, reexpedición y duplicado de Certificados de Competencia Laboral

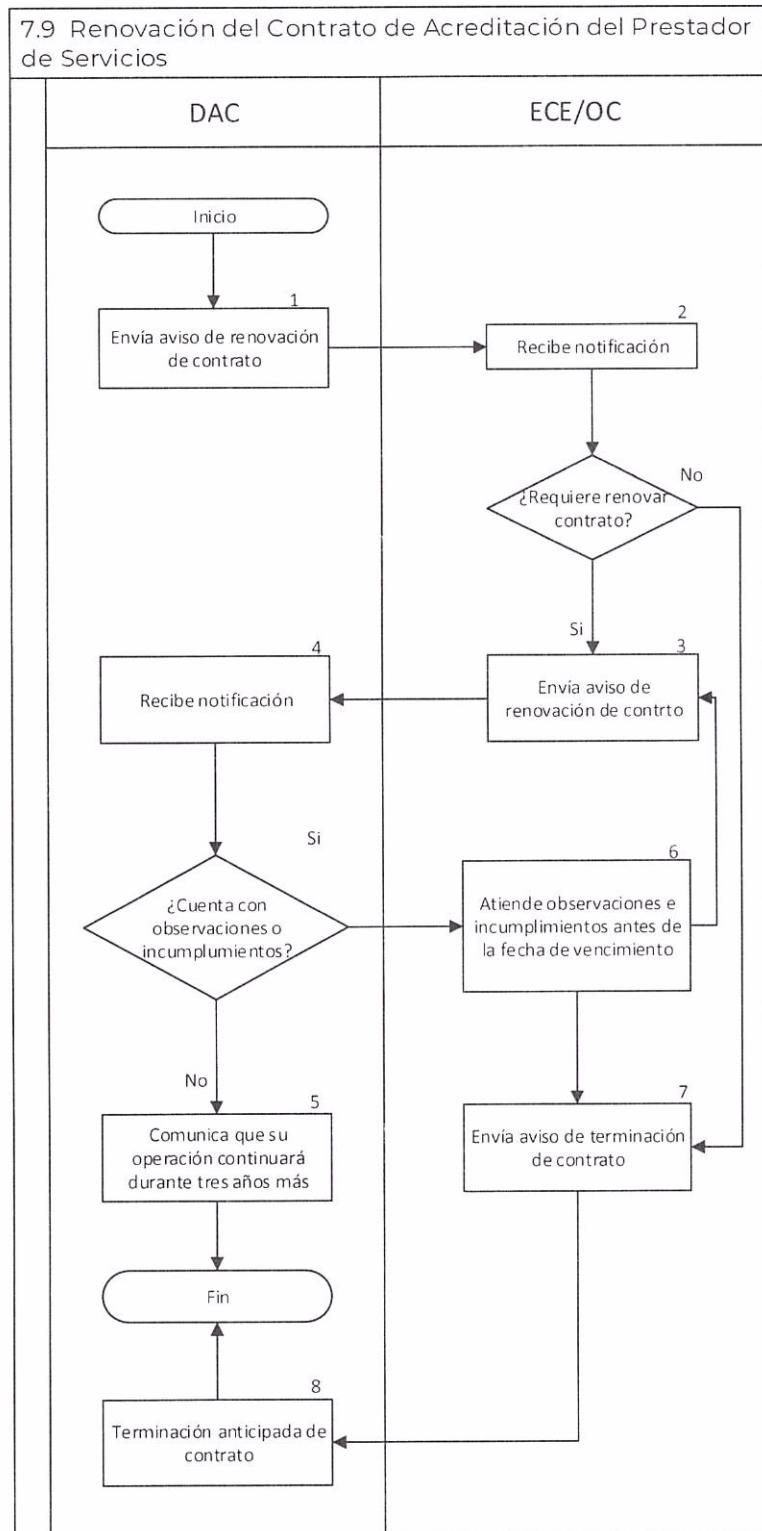
7.7 Reposición, reexpedición y duplicado de Certificados de Competencia Laboral



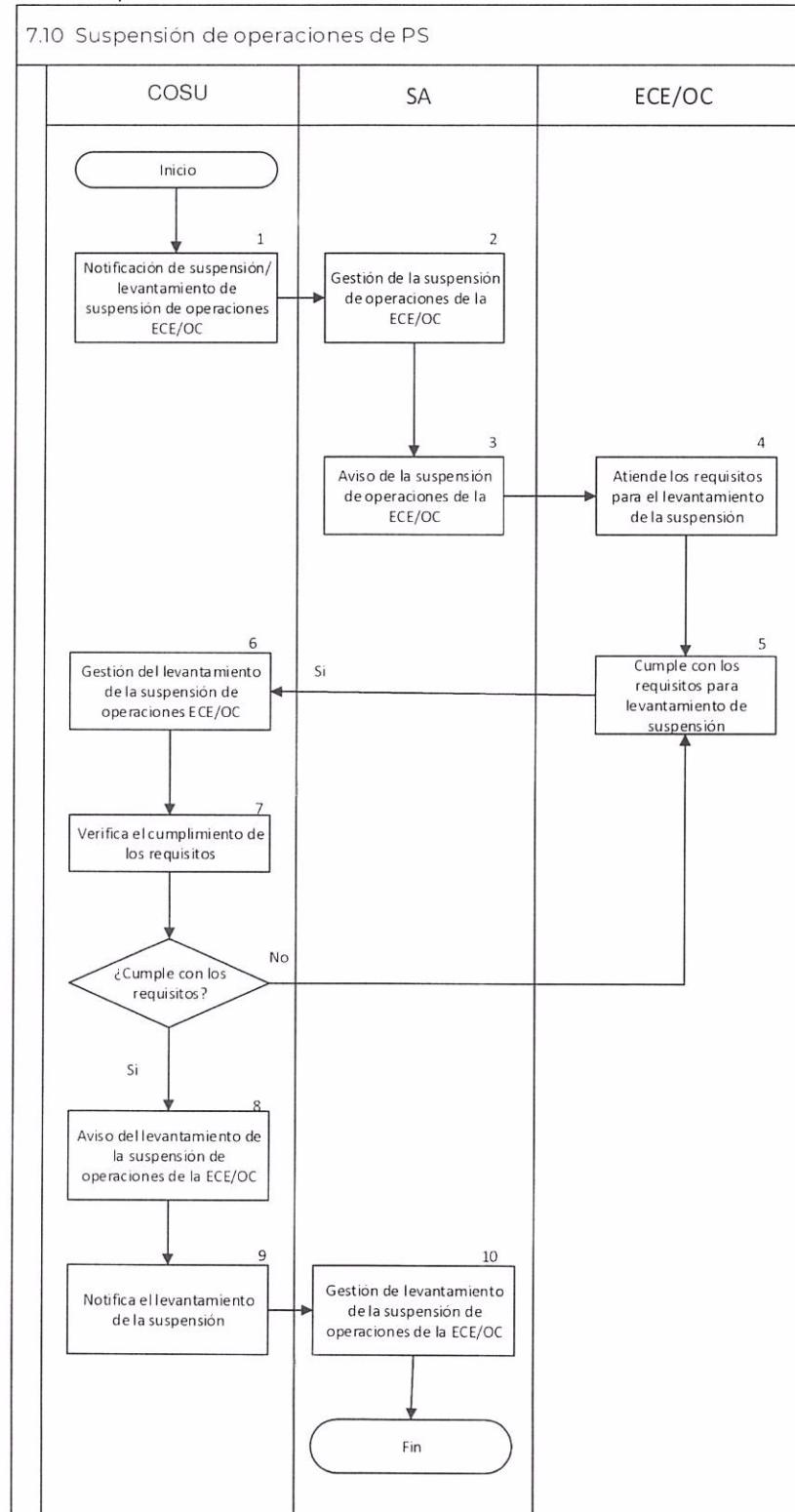
7.8 Modificaciones de información administrativa



7.9 Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios



7.10 Suspensión de operaciones de PS



 <p>conocer Conocimiento + Competitividad + Desarrollo</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 42 de 125</p>
--	---	--

7.11 Suspensión de operaciones por solicitud del PS y terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS

7.11 Suspensión de operación por solicitud del PS y terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS

ECE/OC

SA

DAJ

Inicio

1

Solicitud de suspensión de operaciones o terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación

2

Atiende la solicitud de suspensión de operaciones o terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación

No ¿Se tienen procesos de evaluación/certificación en curso o quejas y/o incumplimientos u observaciones?

Si

3

Notifica que debe concluir con procesos de evaluación/certificación en curso o quejas y/o incumplimientos u observaciones

No

¿La solicitud se refiere a suspensión de operaciones?

No ¿Requiere la reactivación de operación?

Si

4

Gestiona la solicitud de suspensión de operaciones

Si

5

Realiza la solicitud de activación de operaciones

6

Gestiona la reactivación de operaciones

Fin

4

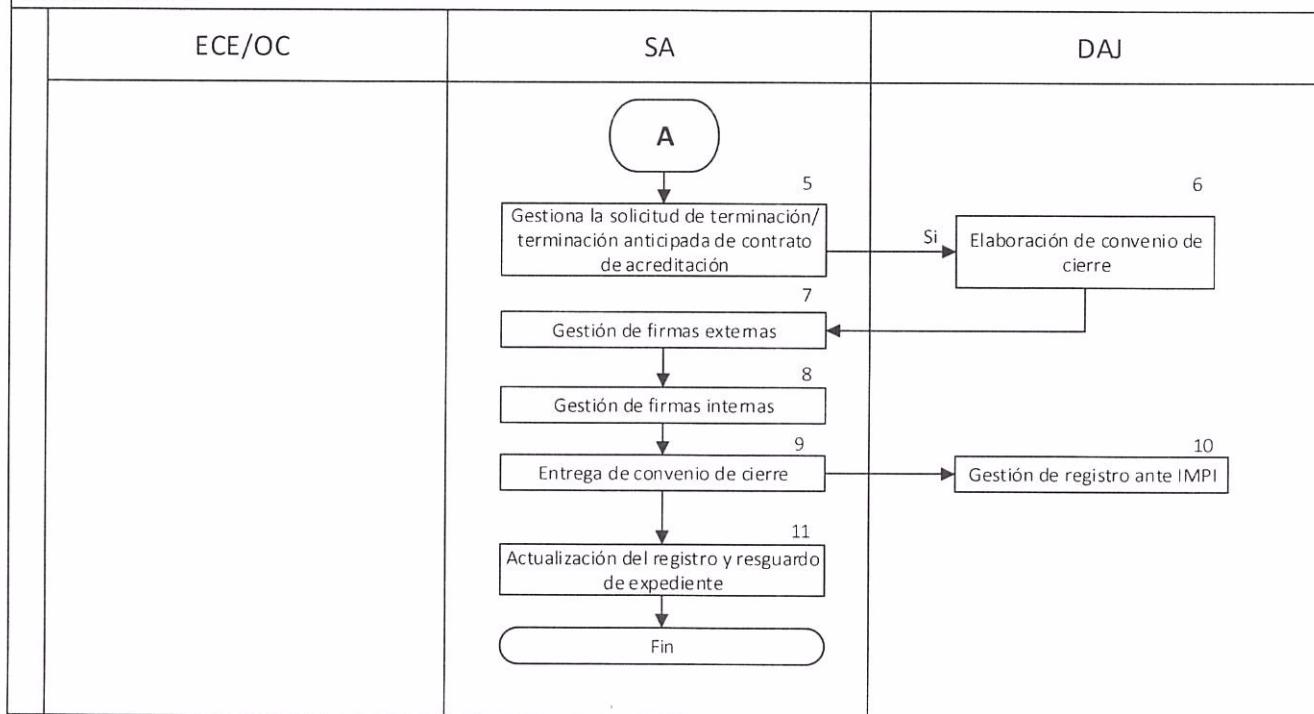
Notificación de terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación

No ¿Los requisitos para la terminación anticipada de contrato de acreditación están completos y correctos?

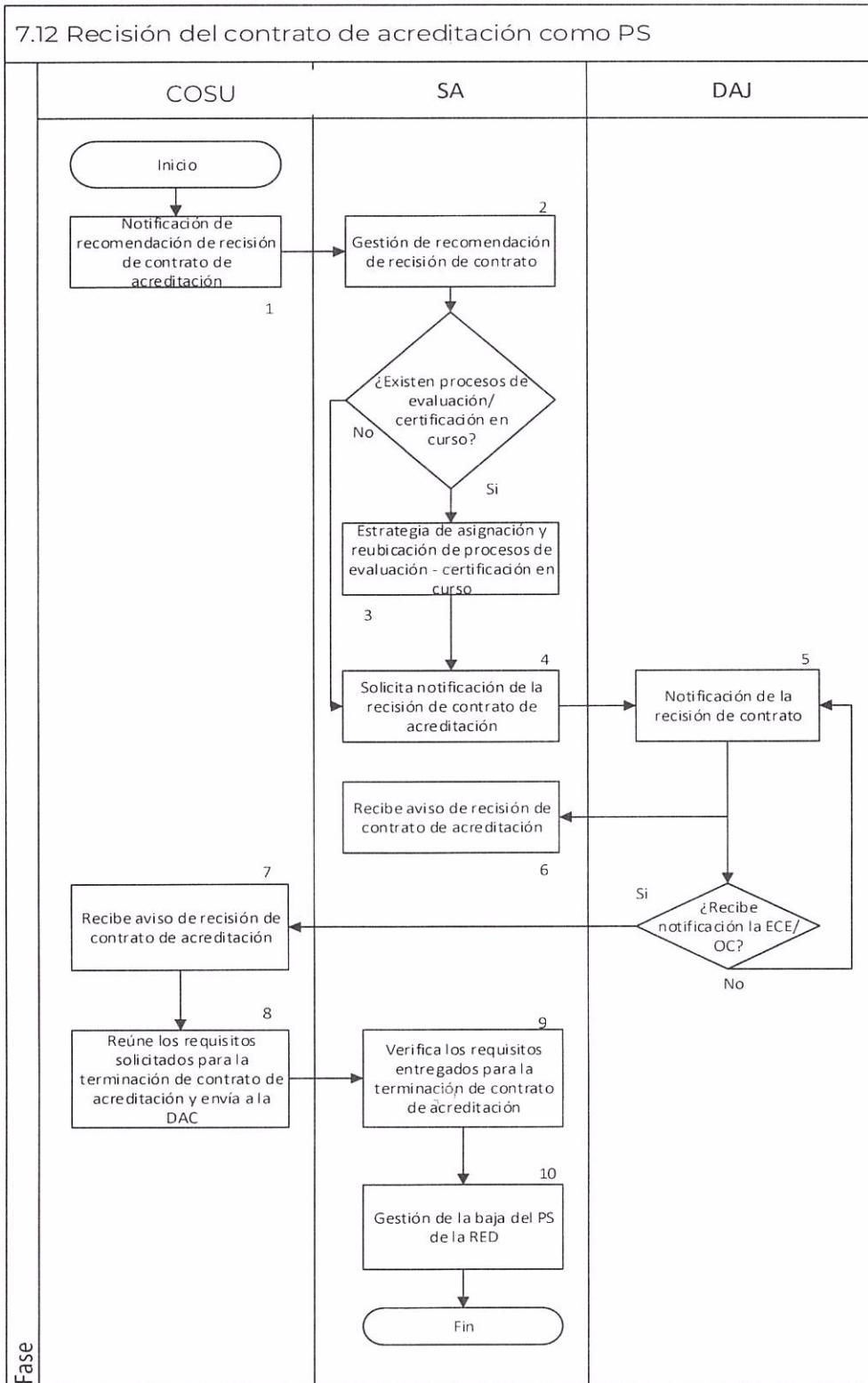
Si

A

7.11 Suspensión de operación por solicitud del PS y terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS

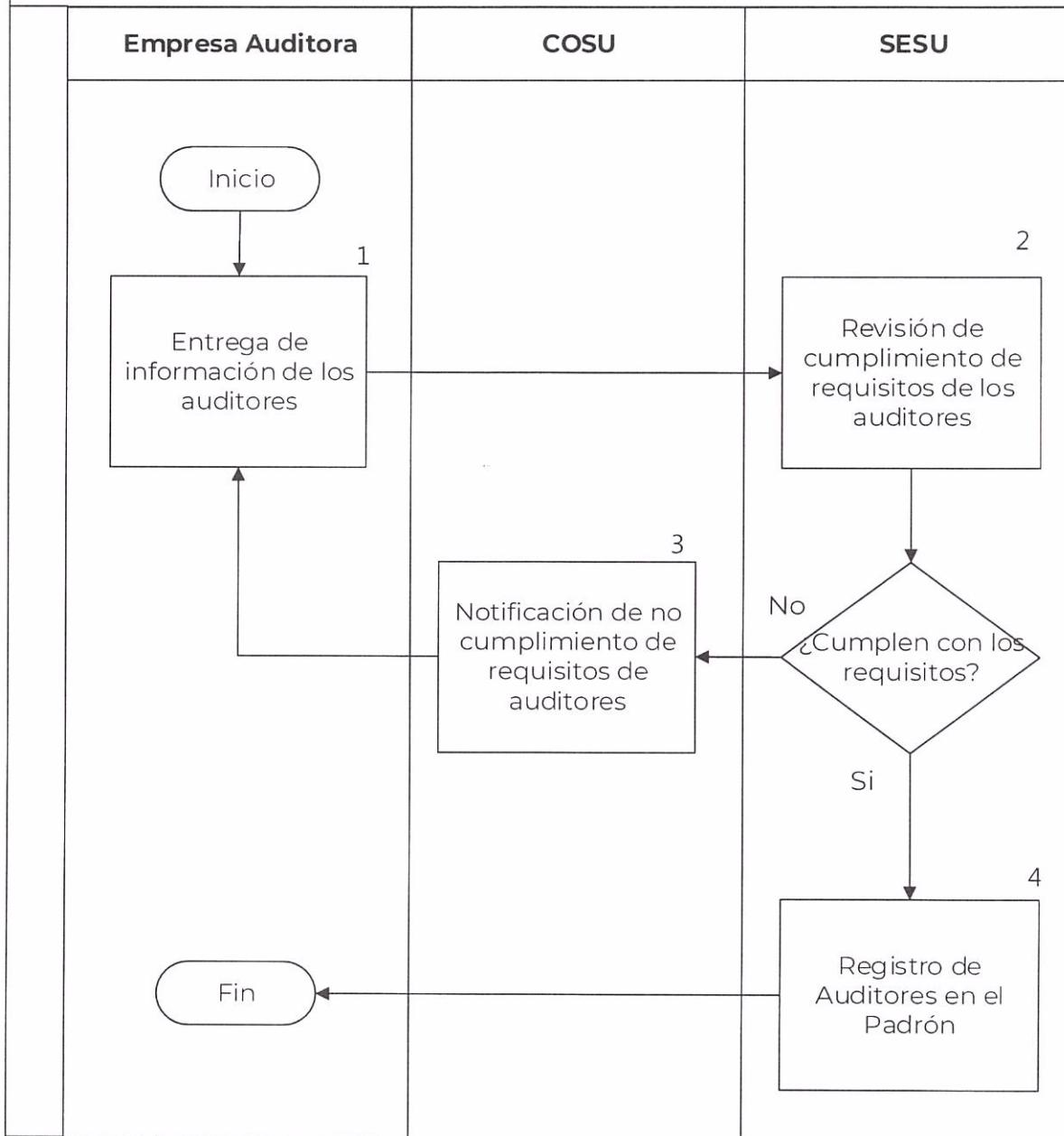


7.12 Rescisión del contrato de acreditación como PS



7.13 Integración y Operación del Padrón de Auditores

7.13 Integración y operación del Padrón de Auditores



 <p>conocer Conocimiento + Competitividad + Crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 46 de 125</p>
---	---	--

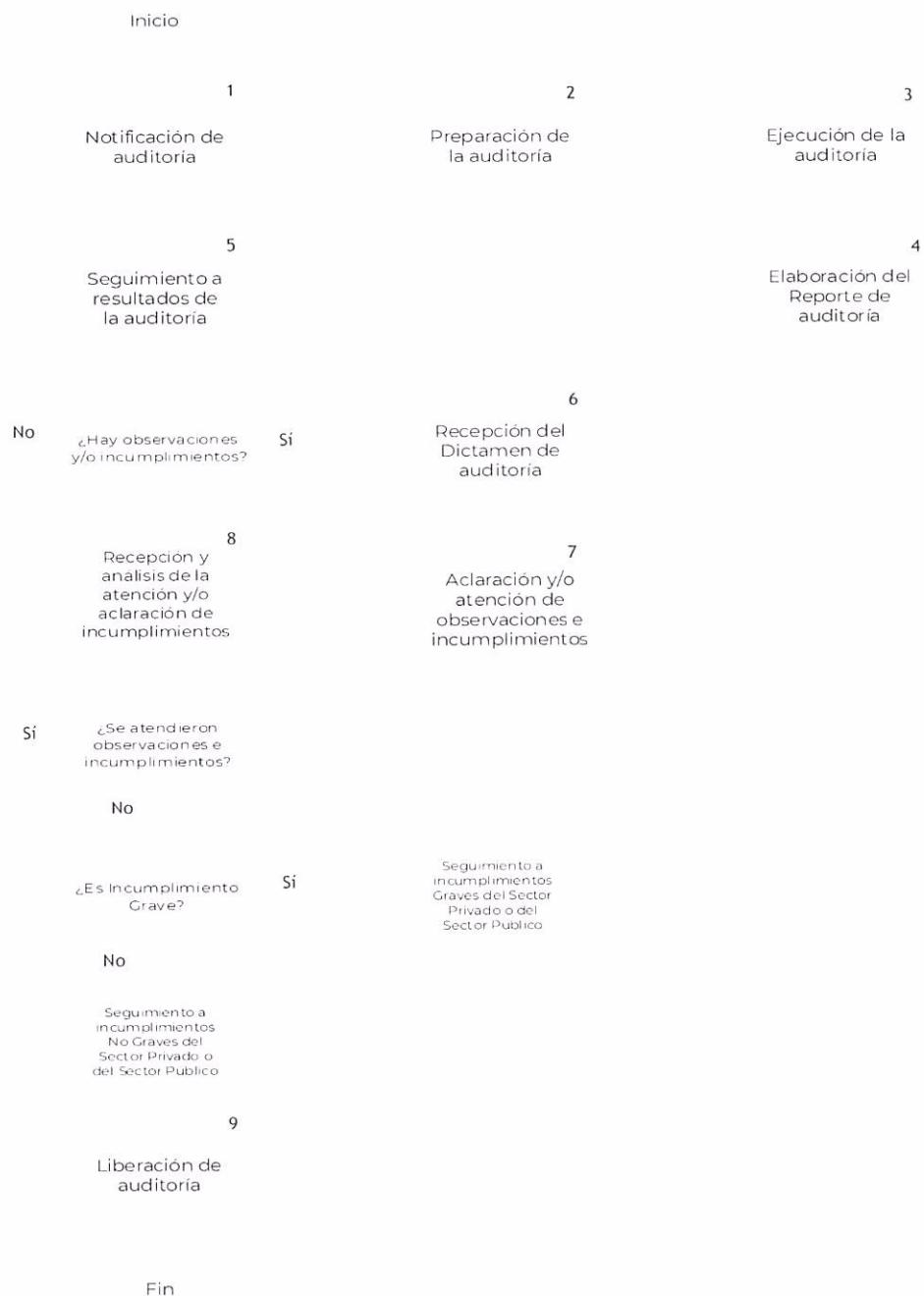
7.14 Auditoría anual

7.14 Auditoría anual

COSU/SESU

PS

Auditor

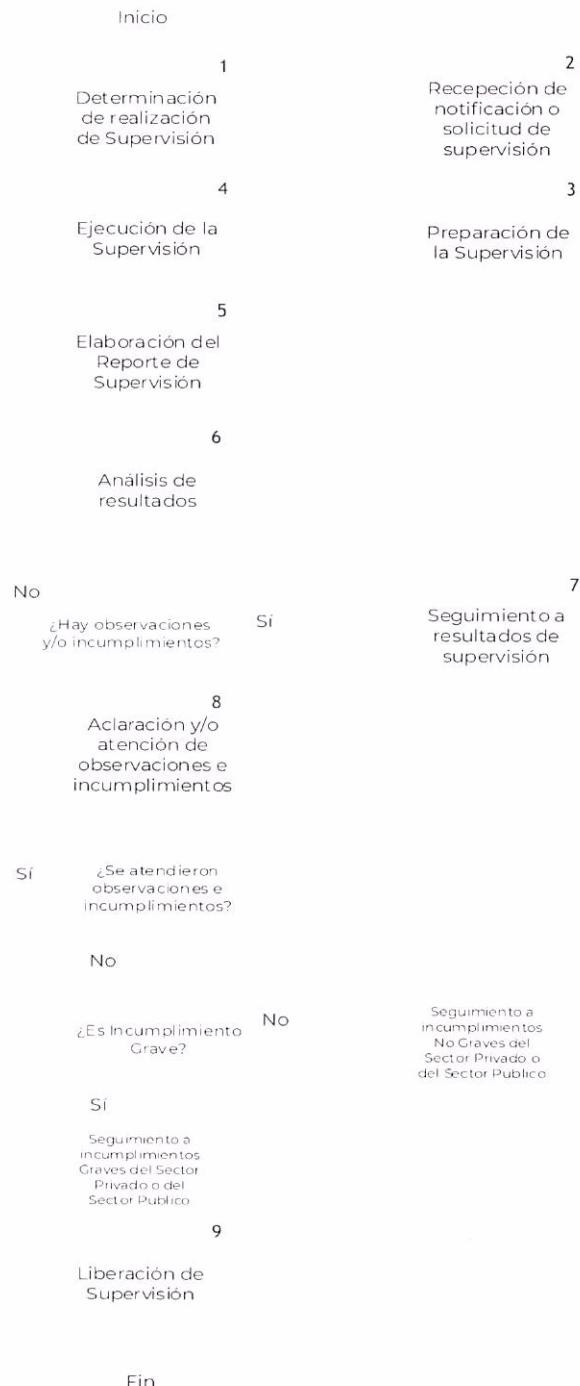


 <p>conocer Aprendizaje + competitividad + crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 47 de 125</p>
--	---	---

7.15 Supervisión a PS

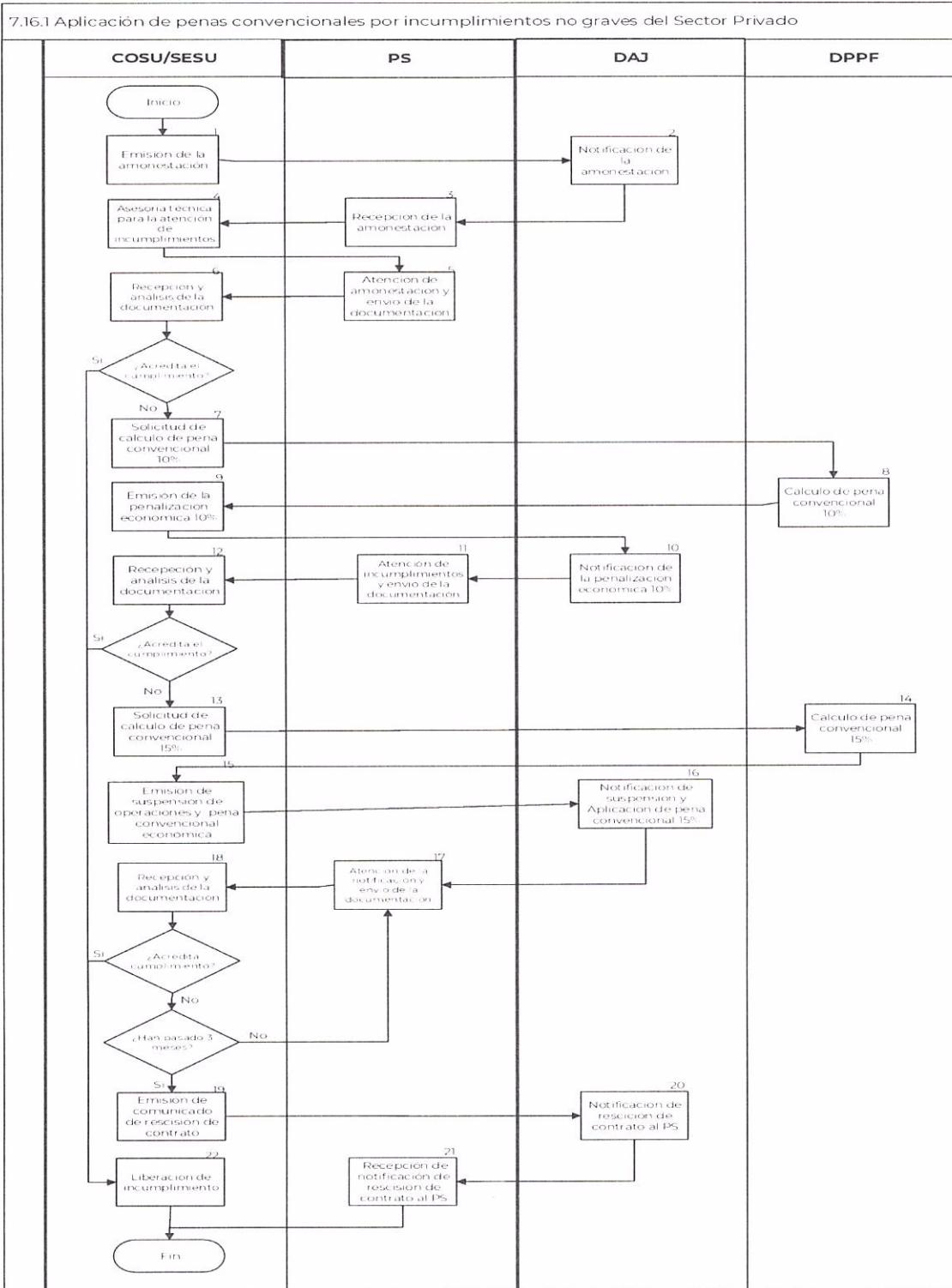
7.15 Supervisión a PS

COSU/SESU **PS**

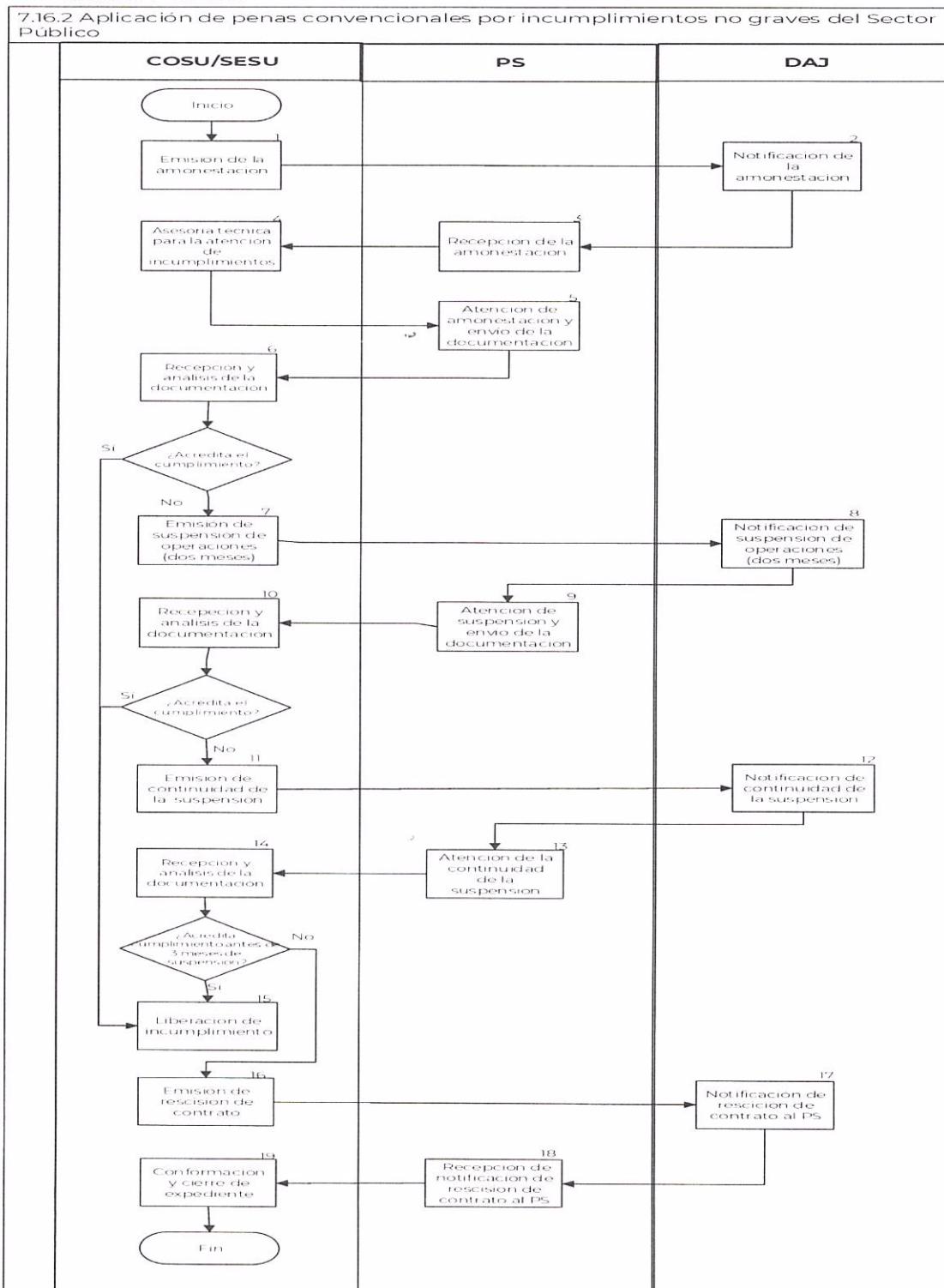


7.16 Aplicación de penas convencionales

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

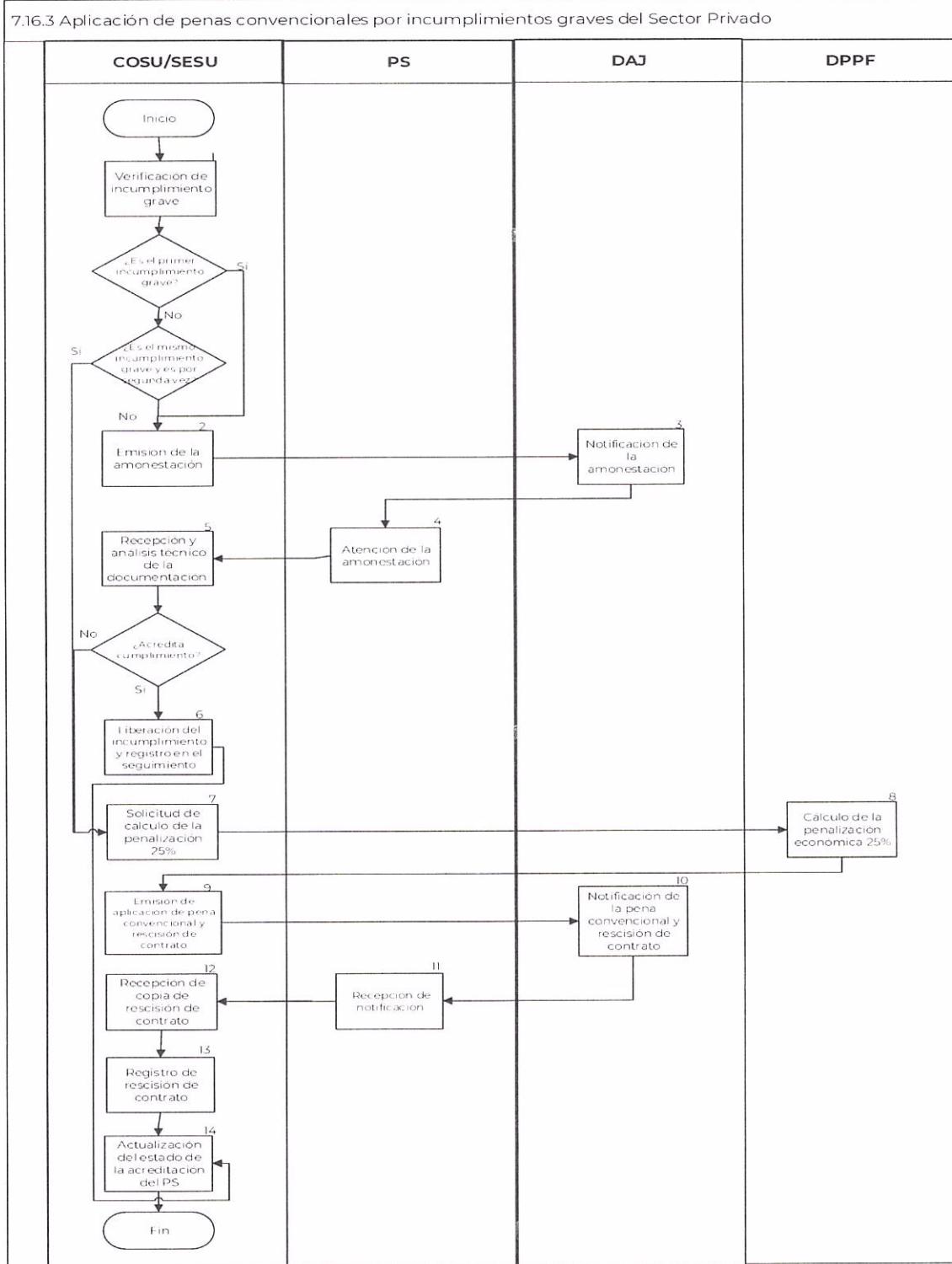


7.16.2 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Público



7.16.3 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Privado

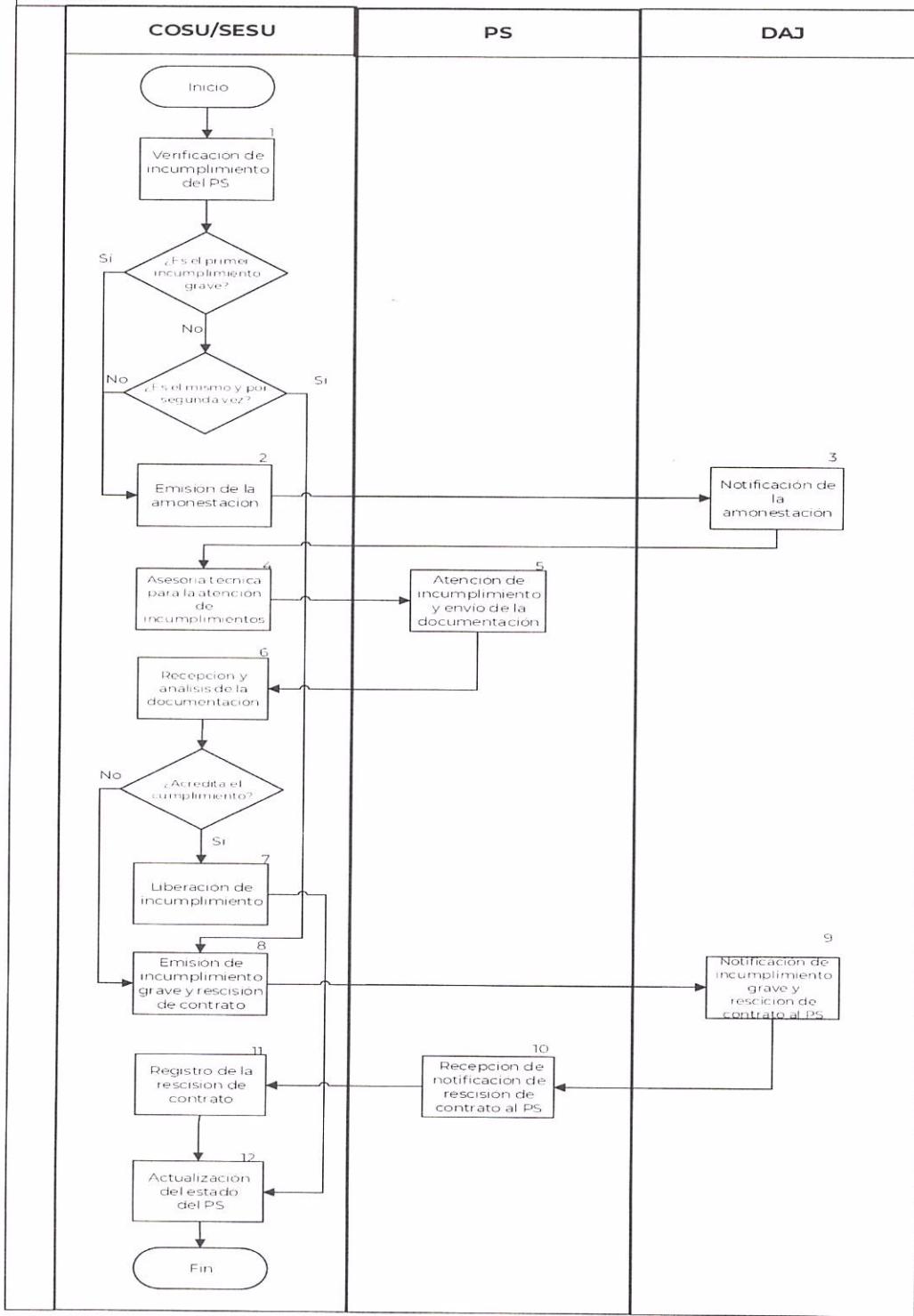
7.16.3 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Privado



 conocer <small>conocimiento • competitividad • crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 51 de 125
---	--	---

7.16.4 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público

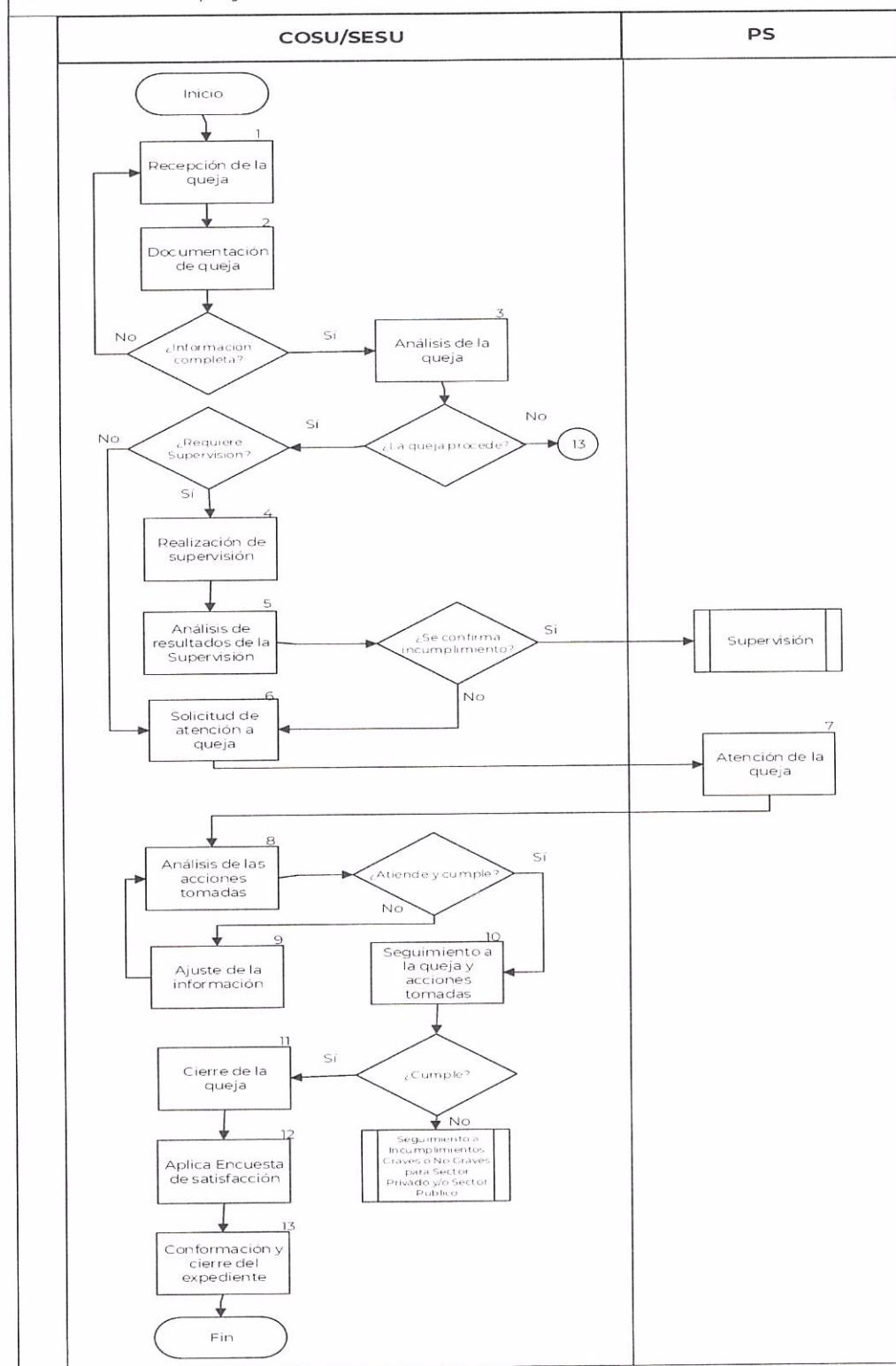
7.16.4 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público



Aprobado mediante Acuerdo 5SE2024COMERI, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su Primera Sesión Extraordinaria, celebrada el 26 de abril de 2024.

7.17 Atención a Quejas de los Usuarios del SNC

7.17 Atención a quejas de los usuarios del SNC



 conocer <small>Conocimiento + Competitividad + Desarrollo</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 53 de 125
--	--	---

8. Descripción de los Procedimientos

8.1 Alta/baja de Sedes de ECE

Etapa	Actividad	Responsable
1. Gestión de la 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
	1.4. Revisión de la solicitud. ¿La solicitud cumple con los requisitos? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Informa a la ECE y regresa a la actividad 1.1. 1.5. Envía la solicitud y documentación adjunta a la DAJ	
2. Revisión de la solicitud y documentación	2.1. Revisa solicitud y documentación anexa. 2.2. Revisa comunicado de la DAJ. ¿Se autoriza alta de la Sede? Sí: Continúa en la etapa 3. No: Emite comunicado a la ECE/OC, regresa a la actividad 1.1.	DAJ SA
	3.1. Registra Sede en el sistema informático del CONOCER. 3.2. Avisa a la ECE sobre la autorización del alta de la Sede. 3.3. Envían claves de acceso a la ECE/ Sede para el sistema informático. Fin del procedimiento.	
4. Gestión de la 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/	ECE

	<p>certificación de la Sede que se solicita dar de baja y regresa a la actividad 4.1. No: Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>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 siguiente actividad. No: Regresa a la actividad 4.1</p> <p>4.4. Da seguimiento en el sistema informático del CONOCER, la confirmación de la baja de la Sede.</p>	
5. Baja de Sede	<p>5.1. Recibe notificación de la baja de la Sede. Fin del Procedimiento.</p>	SA
		ECE

 conocer <small>conocimiento • competencia • crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 55 de 125
--	--	--

8.2 Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia
acreditación/renovación y baja de EC

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de la acreditación/renovación del EC	<p>1.1 Selecciona un EC del cual sea solución de evaluación y certificación en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>Nota 1: En el caso de los OC, es necesario dar de alta al Verificador Externo en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>Nota 2: En caso de que el EC de interés no aparezca como solución de certificación en el sistema informático del CONOCER, debe solicitar su uso a la SA.</p> <p>1.2 Realiza solicitud por medio del sistema informático del CONOCER.</p>	ECE/OC
2. Gestión de pago de la acreditación/renovación de EC	<p>2.1 Genera línea de captura y factura electrónica y envía a la ECE/OC, en un plazo no mayor a 3 días hábiles.</p> <p>2.2 Recibe línea de captura y factura electrónica por acreditación/renovación de EC.</p> <p>2.3 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el aviso enviado.</p> <p>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.</p>	JDT
	<p>2.4 Confirma pago por acreditación/renovación de EC, en un plazo no mayor a 3 días hábiles.</p> <p>2.5 Registra pago por acreditación/renovación en el sistema informático del CONOCER.</p>	JDT
	2.6 Da seguimiento a la acreditación/renovación del EC.	SA

 conocer conocimiento • competitividad • crecimiento	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 56 de 125
	<p>2.7 Verifica que la acreditación/renovación del EC se vea reflejada en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>Nota: Los tiempos de respuesta son aproximados pues dependen del momento de ingreso de la solicitud, el tipo de proceso de facturación, el tipo de pago y el banco en el que se realice el mismo.</p> <p>2.8 Descarga del sistema informático del CONOCER la cédula de acreditación y el IEC.</p> <p>2.9 Exhíbe cédula de acreditación vigente en un lugar visible para usuarios de la ECE/OC.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	ECE
3. Solicitud de baja de EC	<p>3.1 Requiere la ECE/OC dar de baja un EC.</p> <p>Sí: Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>No: Fin del procedimiento.</p> <p>3.2 Realiza la solicitud de baja del EC acreditado en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>¿Tiene procesos pendientes de evaluación con sus CE/EI?</p> <p>Sí: Espera a que concluyan los procesos pendientes y notifica a sus CE/EI la baja, regresa a la actividad 3.1.</p> <p>No: Continúa en la siguiente actividad.</p>	ECE/OC
	<p>3.3 Recibe notificación de baja del EC para la ECE/OC.</p> <p>¿La solicitud de baja cumple con los requisitos?</p> <p>Sí: Verifica la baja en el sistema informático del CONOCER y notifica a la ECE/OC.</p> <p>No: Da seguimiento al cumplimiento de los requisitos y regresa a la actividad 3.1</p>	SA
	<p>3.4 Recibe notificación de que la solicitud fue procedente.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	ECE/OC

 <p>conocer conocimiento + competitividad + crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 57 de 125</p>
---	---	---

8.2.1 Sustitución de EC

Etapa	Actividad	Responsable
1. Sustitución de EC abrogado por un EC vigente	1.1 Envía aviso a la SA referente a que ha sido sustituido un EC vigente del RENEC por un nuevo EC.	CPyD
2. Aviso de Sustitución de EC para las ECE/OC	2.1 Identifica a las ECE/OC acreditados en el EC sustituido. 2.2 Emite comunicado para cada ECE/OC, indica los detalles de la sustitución de EC y solicita se informe a la SA si existen procesos de evaluación o certificación en curso en el EC sustituido.	SA
3. Atención de procesos de evaluación y certificación en curso en el EC sustituido	3.1 Recibe aviso de sustitución de EC. ¿Existen procesos en curso? Sí: Emite comunicado a la SA informando los procesos de evaluación o certificación en curso. No: Emite comunicado a la SA, continua en la etapa 4. 3.2 Concluye los procesos de evaluación en curso, que se encuentren registrados en el sistema informático del CONOCER y con Plan de Evaluación firmado por Evaluador y candidato y de acuerdo a las directrices marcadas por la SA.	ECE/OC
4. Operación de la sustitución de EC	4.1 Realiza procesos cruzados para la actualización de los Evaluadores. 4.2 Solicita los certificados de los Evaluadores. 4.3 Opera los procesos de certificación en el EC vigente. Fin del procedimiento.	ECE/OC

8.3 Acreditación, renovación y baja de Cursos de Capacitación basado en Estándares de Competencia (EC).

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de la acreditación/renovación del Curso de Capacitación basado EC	1.1 Selecciona un Curso de Capacitación basado EC del cual este acreditado. 1.2 Realiza solicitud al CONOCER. 1.3 Da seguimiento a la solicitud. 1.4 Genera aviso de cobro de línea de captura a la JDT.	ECE/OC SA
2. Gestión de pago de la acreditación / renovación del Curso de Capacitación basado EC	2.1 Genera línea de captura y factura electrónica y envía a la ECE/OC, en un plazo no mayor a 3 días hábiles. 2.2 Recibe línea de captura y factura electrónica por acreditación/renovación del Curso de Capacitación basado EC. 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 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.	JDT ECE/OC
	2.4 Confirma pago por acreditación/renovación del Curso de Capacitación basado EC, en un plazo no mayor a 3 días hábiles. 2.5 Notifica pago por acreditación/renovación del Curso de Capacitación basado EC.	JDT
	2.6 Verifica pago. 2.7 Emite Cédula de acreditación/renovación de curso. 2.8 Da seguimiento a la acreditación/renovación del Curso de Capacitación basado EC.	SA

 <p>conocer Conocimiento • Competitividad • Crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 59 de 125</p>
---	---	--

<p>3. Solicitud de baja del Curso de Capacitación basado EC</p>	<p>3.1 Requiere la ECE/OC dar de baja un Curso de Capacitación basado en un EC. Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Fin del procedimiento.</p> <p>3.2 Realiza la solicitud de baja del Curso de Capacitación basado EC acreditado en el sistema informático del CONOCER y da aviso a la SA.</p> <p>¿Tiene procesos pendientes de capacitación con sus CE/EI? Sí: Espera a que concluyan los procesos pendientes y notifica a sus CE/EI la baja, regresa a la actividad 3.2. No: Continúa en la siguiente actividad.</p>	<p>ECE/OC</p>
	<p>3.3 Recibe notificación de baja del Curso de Capacitación basado en un EC para la ECE/OC.</p> <p>¿La solicitud de baja cumple con los requisitos? Sí: Verifica la baja. No: Da seguimiento al cumplimiento de los requisitos y regresa a la actividad 3.1.</p>	<p>SA</p>
	<p>3.4 Recibe notificación de que la solicitud fue procedente. Fin del procedimiento.</p>	<p>ECE/OC</p>

8.4 Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y El.

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de autorización de la acreditación / renovación de CE/El	<p>1.1 Realiza revisión técnico/operativa del postulante para la acreditación/renovación de CE/El.</p> <p>Nota: En el caso de los CE 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.</p> <p>1.2 Realiza revisión de los certificados de los EC de Evaluación y del sector productivo de los EE y El.</p> <p>¿Cuentan con certificación en EC de Evaluación y EC productivo? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la etapa 5.</p> <p>1.3 Documenta la revisión técnico/operativa y de certificados para la acreditación/renovación de CE/El.</p> <p>¿Es procedente la acreditación/renovación de CE/El? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Regresa a la actividad 1.1.</p> <p>1.4 Realiza la solicitud de autorización de acreditación/renovación de CE/El por medio del sistema informático del CONOCER.</p> <p>Nota 1: Para la autorización de acreditación inicial de CE deberá realizarse con la SA mediante el Anexo I.</p> <p>Nota: Para la renovación del CE/El deberá realizarse por medio del sistema informático del CONOCER.</p> <p>1.5 Registra los datos solicitados del CE/El en el sistema informático del CONOCER.</p>	ECE/OC
2. Autorización de la acreditación / renovación de CE/El	<p>2.1 Recibe confirmación de la autorización de acreditación/renovación de CE/El.</p> <p>2.2 Da seguimiento a la confirmación de la autorización de acreditación/renovación del CE/El.</p> <p>2.3 Elabora la cédula de acreditación del</p>	<p>CE/El</p> <p>ECE/OC</p>

 conocer <small>conocimiento + competitividad + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 61 de 125
	2.4 CE/EI de acuerdo con el formato Anexo II. 2.4 Entrega el diagnóstico elaborado, teniendo como referencia el Anexo III Guía para elaborar diagnósticos; 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. Fin del procedimiento.	
3. Acreditación / renovación de CE/EI	3.1. Recibe cédula de acreditación, IEC y complementos establecidos por la ECE/OC. 3.2. Comprueba el acceso al sistema informático del CONOCER. 3.3. Verifica los EC en los que está acreditado.	CE/EI
4. Registro de EE en el CE	4.1 Registra los datos solicitados del EE en el sistema informático del CONOCER ¿Cuenta con certificación en EC de Evaluación y EC productivo? 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 a la ECE/OC de los EE registrados.	CE
5. Registro de procesos cruzados para EE/EI	5.1 Elabora estrategia para los procesos cruzados. ¿Los Evaluadores entrarán a los procesos cruzados? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la siguiente etapa. 5.2 Registra el EE/EI en el sistema informático del CONOCER. 5.3 Registra procesos cruzados en sistema informático del CONOCER. 5.4 Nota: Asegura que se realicen los procesos cruzados y la solicitud de certificados de acuerdo a los procesos normativos. 5.5 Entrega los certificados a los Evaluadores. Nota: Despues del registro de la entrega de certificados, los EI pueden iniciar	ECE/OC

 <p>conocer desarrollando competencia y crecimiento</p>		<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 62 de 125</p>
		<p>procesos de Evaluación y los EE ya pueden ser registrados como EE del CE y si es el caso darlos de baja como EI.</p>	
<p>6. Solicitud de baja de CE/EE/EI</p>		<p>6.1 Realiza la solicitud de baja del CE/EE/EI acreditado en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>¿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 6.1. No: Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>6.2 Verifica notificaciones de la solicitud de baja.</p> <p>¿Se cumplen los requisitos para baja de CE/EI? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Reúne los requisitos y regresa a la actividad 6.1.</p>	<p>ECE/OC</p>
<p>7. Baja del CE/EE/EI</p>		<p>Envía notificación de la baja de CE/EE/EI, por medio del sistema informático del CONOCER.</p> <p>6.2. Verifica que la solicitud fue procedente. Fin del procedimiento.</p>	<p>CONOCER</p> <p>ECE/OC</p>

 conocer <small>Conocimiento + competencia = crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 63 de 125
--	--	---

8.5 Grupo de Dictamen

Etapas	Actividad	Responsable
1. Solicitud del Proceso de Dictamen	1.1 Crea lote de evaluación por EC y por modalidad de certificado en el sistema informático del CONOCER. 1.2 Envía a la ECE, OC, Sede, el lote de evaluación desde el sistema informático del CONOCER. 1.3 Envía y entrega a la ECE/OC, Sede, las fichas de registro en términos del manual correspondiente.	CE/El
2. Gestión del proceso de Dictamen	2.1 Verifica en el sistema informático del CONOCER los lotes de evaluación pendientes a dictaminar por EC y modalidad de certificado. 2.2 Verifica la recepción de fichas de registro de conformidad a lo establecido en el manual correspondiente. 2.3 Crea lote de dictamen por EC en el sistema informático del CONOCER. 2.4 Revisa y valida que la agrupación de lotes de dictamen sea conforme a sus políticas internas, establecidas en los manuales correspondientes, siendo responsabilidad de la ECE/OC la determinación del criterio elegido. 2.5 Genera la muestra de Portafolios de Evidencias del lote a dictaminar en el sistema informático del CONOCER. 2.6 Asegura que los portafolios de la muestra se encuentren disponibles de acuerdo a lo establecido por la ECE/OC para que se lleve a cabo el Grupo de Dictamen. 2.7 Programa grupo de dictamen en el sistema informático del CONOCER. 2.8 Elabora el “Programa para Grupo de Dictamen” (Anexo V F04-MO-COSU-03 Programa para Grupo de Dictamen), completando totalmente los requisitos. 2.9 Convoca, vía correo electrónico, a los integrantes del Grupo de Dictamen, y como invitados al representante del CGC a través de los datos de contacto en el RENEC y al CONOCER a través del correo grupo.dictamen@conocer.gob.mx , con 3	ECE/OC

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>días hábiles de anticipación, adjuntando el programa para grupo de dictamen y liga de acceso virtual para CGC y representantes del CONOCER (F04-MO-COSU-05 Programa para Grupo de Dictamen).</p> <p>2.10 Verifica la presencia de los participantes y si es el caso de los invitados para grupo de dictamen.</p> <p>2.11 Verifica que los portafolios de evidencias correspondan al programa de dictamen</p> <p>¿Corresponden los portafolios de evidencias con lo programado y solicitado?</p> <p>Sí: Continúa en el siguiente paso.</p> <p>No: Notifica al CE/EI que la solicitud no será atendida por las diferencias detectadas, por lo que se procederá a la cancelación en el sistema informático del CONOCER y regresa al paso 2.3.</p> <p>2.12 Revisa si se llevaron a cabo procesos de verificación y/o supervisión para las propuestas a dictaminar.</p> <p>¿Se llevaron a cabo procesos de verificación/supervisión?</p> <p>Sí: Adjunta informe de resultados de la verificación/supervisión, continúa en el siguiente paso.</p> <p>No: Continúa en el siguiente paso.</p>	
3. Proceso de Dictamen	<p>3.1 Realiza la apertura al Grupo de Dictamen.</p> <p>3.2 Asigna roles de presidente, secretario y experto en el Grupo de Dictamen.</p> <p>Nota: El Secretario debe ser la persona que administra o coordina la ECE/OC.</p> <p>3.3 Presenta el orden del día, las reglas de operación y los portafolios de evidencias que indique la muestra a dictaminar.</p> <p>3.4 Verifica el contenido de los Portafolios de evidencias.</p> <p>3.5 El Presidente solicita los comentarios de los participantes y, si es el caso, de los invitados por cada Portafolio de evidencias de la muestra, así como el</p>	Grupo de Dictamen

 conocer <small>conocimiento + competencia + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 65 de 125
--	--	---

Etapas	Actividad	Responsable
4. Fallo de Dictamen	<p>resultado de la revisión de cada uno de los Portafolios de evidencias de la muestra.</p> <p>4.1 Se realiza un consenso para determinar el resultado de la procedencia de la muestra revisada.</p> <p>Nota: Por unanimidad o mayoría de votos a juicios iguales entre el Grupo de Dictamen y el EI el resultado es procedente; a juicios diferentes el resultado es no procedente.</p> <p>4.2 El Secretario registra en el sistema informático del CONOCER el fallo del Grupo de Dictamen y realiza captura de pantalla del fallo y del detalle completo del lote dictaminado.</p> <p>4.3 El Secretario registra el resultado en el "Acta de Dictamen" (Anexo VI F05-MO-COSU-03 Acta de Dictamen), considerando el fallo emitido, las recomendaciones y observaciones determinadas, conforme a los mecanismos de aseguramiento de la calidad y mejora continua.</p> <p>Nota: En caso de que los procesos de evaluación muestren inconsistencias y sean atribuibles al Evaluador, deberán cancelarse en el sistema informático del CONOCER y realizarse un nuevo proceso de evaluación sin costo para el candidato y con un evaluador diferente.</p> <p>Si el número de inconsistencias detectadas en portafolio de evidencias, supera el mínimo de tolerancia para aceptación del lote, deberá realizarse nuevos procesos de evaluación sin costo para los candidatos y con un evaluador diferente.</p> <p>4.4 Los integrantes del Grupo de Dictamen firman el Acta de Dictamen elaborado (Anexo VI F05-MO-COSU-03 Acta de Dictamen).</p> <p>4.5 El presidente cierra la sesión del Grupo de Dictamen haciendo la entrega del Acta y portafolios de evidencia a la ECE/OC</p>	Grupo de Dictamen

Etapas	Actividad	Responsable
5. Cierre de Dictamen	<p>5.1 Recibe los Portafolios de evidencias y su respectivo Dictamen.</p> <p>5.2 Revisa el resultado del Grupo de dictamen y el fallo emitido.</p> <p>¿El fallo emitido es Procedente?</p> <p>Sí: Informa al CE/El el fallo emitido y notifica a la persona evaluada el procedimiento de trámite para la emisión de certificado y continúa en el siguiente proceso Emisión de Certificados de Competencia Laboral.</p> <p>No: Elabora solicitud de acciones correctivas y estrategias para los nuevos procesos de evaluación del lote no procedente, especificando tiempos de respuesta así como el seguimiento a la implementación y notifica a la persona evaluada el fallo emitido y las acciones a seguir para la reposición de su proceso de evaluación.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	ECE/OC

 conocer <small>Conocimiento + Competitividad + Desarrollo</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 67 de 125
--	--	--

8.6 Emisión de certificados de Competencia Laboral

Etapas	Actividad	Responsable
1. Valida datos y fotografía con ficha de registro.	<p>1.1 Revisa y valida que los datos y la fotografía de las y los usuarios sean correctos en la ficha de registro y procede a su envío al CONOCER, sólo de las personas que autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP.</p> <p>¿Los datos son correctos?</p> <p>Sí: Continúa en la siguiente etapa.</p> <p>No: Realiza la corrección mediante el sistema informático o los canales indicados por el CONOCER y regresa a la actividad 1.1.</p>	ECE/OC
2. Solicitud de Emisión de Certificados	<p>2.1 Registra en el sistema informático del CONOCER, el envío de las fichas de registro.</p> <p>2.2 Envía las fichas de registro de los candidatos a través de medios físicos o digitales junto con la documentación especificada por la JDR.</p> <p>2.3 Selecciona los lotes de dictamen por modalidad de certificado, conforme a las políticas y requisitos de emisión de certificados.</p> <p>2.4 Integra la solicitud de emisión de certificados de competencia, en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>2.5 Envía la solicitud de emisión de certificados al CONOCER por medio del sistema informático, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir del dictamen realizado.</p> <p>Nota: La solicitud de emisión de certificados puede elaborarse con varios lotes de dictamen de diferentes EC, CE/EI en función de la modalidad de certificados disponibles.</p>	ECE/OC
3. Gestión del pago de emisión de certificados.	<p>3.1 Recibe la solicitud de emisión de certificados de Competencia Laboral por medio del sistema informático del CONOCER.</p> <p>3.2 Envía la línea de captura y factura a la ECE/OC, en un plazo máximo de 3 días</p>	JDT

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>hábiles.</p> <p>3.3 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 30 días naturales.</p> <p>3.4 Confirma el pago de la solicitud de emisión de certificados, en un plazo no mayor 3 días hábiles después del pago realizado.</p> <p>3.5 Envía al ECE/OC complemento de pago.</p>	ECE/OC
4. Emisión de Certificados	<p>4.1 Recibe la confirmación del pago de la solicitud de emisión de certificados.</p> <p>4.2 Verifica que la solicitud de certificados a enviar corresponda con la confirmación de pago enviada por la JDT.</p> <p>4.3 Valida los estándares de calidad del certificado.</p> <p>¿Los datos son correctos? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Se identifica el certificado con la leyenda de cancelado y continúa con la siguiente etapa.</p> <p>Nota: Se entiende por estándares de calidad, el cumplimiento a las especificaciones de la emisión del certificado y no a la información cargada en el sistema, la cual es responsabilidad de cada ECE/OC.</p>	SC
5. Envío de solicitudes de certificados.	<p>5.1 Envía a la ECE/OC los certificados, en los plazos establecidos por modalidad de certificado después de la confirmación de pago.</p> <p>Nota: El envío de los certificados digitales se realizará a través de medios electrónicos al ECE/OC, la modalidad impresa y portátil se realizará a través de los servicios de mensajería contratados por el PS o en las instalaciones del CONOCER previa cita.</p> <p>5.2 Actualiza en el sistema informático del CONOCER el estatus de la solicitud enviada.</p>	SC

 conocer <small>conocimiento + comprensión + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 69 de 125
--	--	---

Etapas	Actividad	Responsable
6. Recepción de solicitudes y actualización de estatus en Sistema.	6.1 Recibe los certificados de competencia enviados por el CONOCER. 6.2 Firma y envía acuse de recibo en un plazo no mayor a 5 días hábiles. 6.3 Actualiza el estatus de la solicitud en el sistema informático del CONOCER. Nota: La entrega de los certificados a las y los usuarios deberá realizarse en un plazo no mayor a 30 días naturales posteriores a su recepción	ECE/OC
7. Aplica encuesta de satisfacción	7.1 Realiza encuesta de satisfacción al usuario. (Anexo VII F06-MO-COSU-03 Encuesta de satisfacción del proceso de certificación) 7.2 Elabora trimestralmente el reporte de satisfacción identificando: a) Año/Período b) Número de usuarios atendidos c) Número de encuestas realizadas d) Cuantificación de los resultados obtenidos en cada uno de los reactivos establecidos en la encuesta. e) Acciones realizadas derivado del análisis de los resultados obtenidos, en su caso actualización a manuales internos. Fin del procedimiento.	ECE/OC

8.7 Reposición, reexpedición y duplicado de certificados de Competencia Laboral

Etapas	Actividad	Responsable
1. Valida datos	<p>1.1 Revisa la procedencia de la solicitud de reposición, reexpedición o duplicado del certificado y si aplica revisa el cumplimiento a las especificaciones de la fotografía. (Anexo VIII)</p> <p>¿Los datos son correctos?</p> <p>Sí: Continúa en la siguiente etapa No: Realiza la corrección mediante el sistema informático o los canales indicados por el CONOCER y regresa a la actividad 1.1.</p>	ECE/OC/Solicitante
2. Solicitud de Reposición de Certificado	<p>2.1 Selecciona la modalidad de certificado disponible y si es con o sin fotografía.</p> <p>2.2 Registra la solicitud en el sistema informático del CONOCER o notifica a la SC a través de correo electrónico incluyendo los datos de su certificación y motivo de solicitud.</p> <p>Nota: En caso de que la reposición, reexpedición o duplicado se solicite con fotografía deberá adjuntar el archivo fotográfico nombrado con la CURP del usuario a los correos electrónicos de la SC.</p> <p>2.3 Envía o entrega a la DAC el(los) certificado(s) original(es) impresos o portátiles, del (los) cual(es) solicita la reposición, o escrito bajo protesta de decir verdad, en caso de solicitar corrección de datos.</p>	ECE/OC/Solicitante
3. Gestión del pago de reposición, reexpedición o duplicado de certificados.	<p>3.1 Recibe la solicitud de reposición, reexpedición o duplicado de certificados de los usuarios del SNCL por correo electrónico.</p> <p>3.2 Envía a la JDT aviso de cobro y datos de contacto de la persona para envío de línea de captura y en su caso factura.</p> <p>3.3 Recibe la solicitud de reposición, reexpedición o duplicado de certificados, por medio del sistema informático del CONOCER.</p> <p>3.4 Envía la línea de captura y factura a la ECE/OC/Solicitante, en un plazo máximo de 3 días hábiles.</p>	SC JDT

 conocer <small>conocimiento + competencia + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 71 de 125
--	--	---

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>3.5 Recibe la línea de captura y la factura electrónica por solicitud de reposición, reexpedición o duplicado de certificados en un plazo no mayor a 3 días hábiles.</p> <p>3.6 Realiza el pago en un plazo no mayor a 30 días naturales.</p>	ECE / OC / Solicitante
4. Impresión de Certificados por reposición, reexpedición o duplicado	<p>4.1 Recibe la confirmación del pago de la reposición, reexpedición o duplicado de certificado.</p> <p>4.2 Verifica que la reposición, reexpedición o duplicado de certificado a enviar corresponda con la confirmación de pago enviada por la JDT.</p> <p>4.3 Valida los estándares de calidad del certificado.</p> <p>¿Los datos son correctos?</p> <p>Sí: Continúa en la actividad 4.4</p> <p>No: Envía correo notificación a la ECE/OC/Solicitante para la atención y continúa en la actividad 4.6.</p> <p>4.4 Envía reposición, reexpedición o duplicado de certificado a los correos registrados y autorizados para tal fin.</p> <p>4.5 Actualiza en el sistema informático del CONOCER el estatus de la reposición, reexpedición o duplicado enviado, para su visualización en RENAP.</p>	SC
	4.6 Recibe correo notificación sobre el incumplimiento de especificaciones en la documentación o fotografía enviada para la reposición, reexpedición o duplicado y atiende enviando la documentación o fotografía requerida de conformidad a las políticas y requisitos del presente manual.	ECE / OC / Solicitante
5. Entrega de reposición, reexpedición o duplicado	<p>5.1 Recibe (el) los certificado(s) de competencia enviados por el CONOCER y verifica que corresponda con lo solicitado.</p> <p>5.2 Entrega los certificados de competencia al CE/El o, en su caso, al solicitante.</p> <p>5.3 Registra en el sistema la fecha de recepción de los certificados de competencia.</p> <p>5.4 Nota: La entrega de la reposición de certificados de competencia al solicitante</p>	ECE / OC / Solicitante

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>deberá realizarse en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la recepción de los certificados.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	

 conocer <small>conocimiento • competitividad • crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 73 de 125
---	--	---

8.8 Modificaciones de Información Administrativa

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de modificación administrativa	<p>1.1. Realiza solicitud de modificación administrativa en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>¿La solicitud corresponde a modificación de representante legal, domicilio fiscal o logotipo registrado?</p> <p>Sí: Adjunta documentación soporte, continúa en la siguiente etapa.</p> <p>No: Continúa en la etapa 3.</p>	ECE/OC
2. Revisión de solicitud de modificación de información administrativa	<p>2.1. Revisa la documentación que adjuntó la ECE/OC en el sistema informático del CONOCER y que a su vez fue enviada vía electrónica a la SA.</p> <p>¿La documentación es correcta?</p> <p>Sí: Envía solicitud a la DAJ</p> <p>No: Notifica a la ECE/OC y regresa a la etapa 1.</p>	SA
	<p>2.2. Recibe y revisa la solicitud con la documentación adjunta.</p> <p>¿Otorga Vo.Bo.?</p> <p>Sí: Notifica a SA que la solicitud es procedente.</p> <p>Continúa en la etapa 3.</p> <p>No: Notifica a SA que la solicitud no es procedente.</p> <p>Regresa a la actividad 2.1</p>	DAJ
3. Notificación del resultado de solicitud de modificación de información administrativa	<p>3.1. Acepta la modificación de información administrativa y notifica a la ECE/OC.</p> <p>3.2. Recibe confirmación de Modificación administrativa aceptada.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	SA ECE/OC

8.9 Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios

Etapa	Actividad	Responsable
1. Aviso de renovación de contrato de acreditación	<p>1.1 Verifica fecha de contrato para la renovación de acreditación como ECE/OC.</p> <p>1.2 Envía notificación a la ECE/OC con anticipación a la fecha de terminación del contrato de acreditación.</p> <p>1.3 Realiza las gestiones correspondientes para la renovación con 3 meses de anticipación, de acuerdo al periodo de vigencia establecido en su contrato.</p>	SA
2. Renovación del Contrato	<p>2.1 Verifica que se encuentra en cumplimiento normativo.</p> <p>2.2 Determina su continuidad en la operación del Sistema Nacional de Competencias.</p> <p>¿Decide Renovar su contrato de acreditación? Sí: Avisa formalmente a la SA que desea renovar su contrato de acreditación, continúa en la siguiente etapa. No: Avisa formalmente a la SA de su decisión y continua en la etapa 4.</p>	ECE/OC
3. Renovación de la acreditación como ECE/OC	<p>3.1 Recibe notificación de renovación de contrato.</p> <p>3.2 Verifica que la ECE/OC no cuente con observaciones e incumplimientos derivados de quejas, 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.</p> <p>¿Cuenta con observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditorías? Sí: Comunica a la ECE/OC que debe cerrar las observaciones e incumplimientos del contrato, con la finalidad de realizar la renovación, regresa a la actividad 2.1. No: Continua en la siguiente actividad.</p> <p>3.3 La SA solicita a la JDT envío de línea de</p>	SA/JDT

 <p>conocer conocimiento • competencia • crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 75 de 125</p>
--	---	---

	<p>captura a la ECE/OC.</p> <p>3.4 La JDT envía línea de captura a la ECE/OC.</p> <p>3.5 La ECE/OC realiza el pago correspondiente.</p> <p>3.6 La JDT confirma el pago por concepto de renovación como PS a la SA.</p> <p>3.7 La SA notifica mediante oficio a la ECE/OC que su operación continuará de manera regular durante el periodo establecido en su contrato de acreditación y que al término de este tiempo será necesario solicitar nuevamente la renovación de su acreditación.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	
<p>4. Opera terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación</p>	<p>4.1 Confirma a la ECE/OC 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 por decisión de la ECE/OC.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	<p>SA</p>

8.10 Suspensión de operaciones de PS

Etapa	Actividad	Responsable
1. Notificación de suspensión/levantamiento de suspensión de operaciones de la ECE/OC	<p>1.1 Notifica a la SA sobre resolución de suspensión/levantamiento de suspensión de operaciones de la ECE/OC.</p> <p>1.2 Recibe aviso sobre la resolución de suspensión/levantamiento de suspensión de operaciones de la SESU.</p> <p>¿El aviso se refiere a suspensión de operaciones? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Continúa con la etapa 3.</p>	SESU SA
2. Gestión de la suspensión de operaciones de la ECE/OC	<p>2.1 Gestiona la inhibición parcial o total del acceso de la ECE/OC al sistema informático que está en función.</p> <p>2.2 Gestiona la inhibición de la publicación de información de la ECE/OC en página web del CONOCER.</p>	SA
3. Aviso de la suspensión de operaciones de la ECE/OC	<p>3.1 Avisa a la ECE/OC de la suspensión parcial o total de claves de acceso al sistema informático del CONOCER.</p> <p>3.2 Recibe aviso de inhibición parcial o total de accesos por suspensión. Nota: El acceso parcial al sistema informático del CONOCER es para concluir los procesos de evaluación pendientes, contando con un plazo de 3 meses a partir de la suspensión.</p>	SA ECE/OC
4. Atiende los requisitos para el levantamiento de la suspensión	<p>4.1 Realiza las acciones para el cumplimiento de los requerimientos de la COSU.</p> <p>4.2 Cumple con los requisitos establecidos para el levantamiento de la suspensión.</p>	ECE/OC
5. Gestión del levantamiento la suspensión de operaciones de la ECE/OC	<p>5.1 Verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos para el levantamiento de la suspensión.</p> <p>¿Cumple con los requisitos establecidos? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Informa a la ECE/OC que no cumple y regresa a la actividad 4.1.</p>	SESU

 conocer <small>Conocimiento + Competitividad + Crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 77 de 125
---	--	--

6. Aviso del levantamiento de la suspensión de operaciones de la ECE/OC	6.1 Avisa a la ECE/OC del levantamiento de la suspensión. 6.2 Notifica a SA sobre el levantamiento de la suspensión de la ECE/OC.	COSU
7. Gestión del levantamiento de la suspensión de operaciones de la ECE/OC	7.1 Activa el acceso de la ECE/OC al sistema informático que está en función. 7.2. Solicita se publique la información de la ECE/OC en la página web del CONOCER. 7.3. Avisa a la ECE/OC de la activación del sistema informático para reanudar su operación.	SA
	7.4. Recibe notificación sobre el levantamiento de suspensión y aviso de activación de accesos al sistema informático. Fin del procedimiento.	ECE/OC

8.11 Suspensión de operaciones por solicitud del PS y terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS.

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de suspensión de operaciones o terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación	<p>1.1. Verifica si existen procesos de evaluación/certificación en curso.</p> <p>¿Se tienen procesos de evaluación/certificación en curso?</p> <p>Sí: Concluye procesos de evaluación/certificación y regresa a la actividad 1.1. No: Continúa con la siguiente etapa.</p> <p>1.2. Verifica que no cuenta con observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención de los mismos, y que cumpla con todos los requerimientos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>¿Cuenta con observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditorías?</p> <p>Sí: Atiende las observaciones e incumplimientos, regresa a la actividad 1.1. No: Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>1.3. Realiza la solicitud de suspensión de operaciones o terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación.</p>	ECE/OC
2. Atiende la solicitud suspensión de operaciones o terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación	<p>2.1. Recibe solicitud de suspensión de operaciones o terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación.</p> <p>2.2. Solicita a la COSU verifique que no cuente con observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditoría.</p> <p>2.3. Recibe notificación de la COSU que no cuente con observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditorías realizadas o en proceso de atención de los mismos, así como no tenga procesos de evaluación/certificación pendientes.</p> <p>¿Se tienen procesos de evaluación/certificación en curso u observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o</p>	SA

 conocer <small>Conocimiento • competitividad • crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 79 de 125
---	--	--

	<p>auditorías?</p> <p>Sí: Notifica a la ECE/OC que su solicitud no es procedente y que debe concluir con procesos de evaluación/certificación y/o cerrar observaciones e incumplimientos derivados de quejas, supervisiones y/o auditorías para reanudar su solicitud, regresa a la etapa 1.</p> <p>No: Continúa con la siguiente actividad.</p> <p>2.4. Verifica el tipo de solicitud.</p> <p>¿La solicitud se refiere a suspensión de operaciones?</p> <p>Sí: Continúa en la siguiente etapa.</p> <p>No: Continúa con la etapa 5.</p>	
--	---	--

Etapa	Actividad	Responsable
3. Gestiona la solicitud de la suspensión de operaciones	3.1. Documenta la suspensión de la ECE/OC. 3.2. Gestiona la inhibición del acceso de la ECE/OC al sistema informático que está en función. 3.3. Gestiona la inhibición de la publicación de información de la ECE/OC en página web del CONOCER. 3.4. Informa a la SESU de la procedencia de la suspensión de la operación de la ECE/OC. 3.5. Notifica a la ECE/OC de la suspensión de operación y la suspensión del acceso al sistema informático que está en función. 3.6. Es necesario reactivar la operación ¿Requiere la reactivación de operación? Sí: Continua en la siguiente etapa. No: Fin del procedimiento.	SA
4. Realiza la solicitud de activación de operaciones	4.1. Solicita al CONOCER la reactivación de operaciones.	ECE/OC
5. Gestiona la reactivación de operaciones	5.1. Informa a la SESU de la solicitud de activación de operación de la ECE/OC. 5.2. Realiza supervisión. 5.3. Atiende la supervisión de la SESU 5.4. Recibe notificación de la SESU la aplicación de la supervisión. 5.5. Activa el acceso de la ECE/OC al sistema informático que está en función 5.6. Solicita se publique la información de la ECE/OC en la página web del CONOCER. 5.7. Avisa a la ECE/OC de la activación del sistema informático para reanudar su operación. 5.8. Informa a la SESU de la procedencia de la activación de la operación de la ECE/OC. 5.9. Recibe notificación sobre la reactivación de la operación y la activación de accesos al sistema informático. Fin del procedimiento.	SA SESU ECE/OC SA ECE/OC

 conocer <small>Conocimiento • Competencia • Desarrollo</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 81 de 125
---	--	--

Etapa	Actividad	Responsable
6. Notificación de terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación	6.1. Notifica a la SA su solicitud de terminación anticipada de contrato de acreditación. 6.2. Verifica los requisitos entregados por la ECE/OC para terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación. ¿Los requisitos para la terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación recibidos de la ECE/OC están completos y correctos? Sí: Integra documentación al expediente de terminación/terminación anticipada de contrato de la ECE/OC. Continúa con la siguiente actividad. No: Notifica a la ECE/OC los requisitos incumplidos para realizar la terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación y regresa a la actividad 1.3. 6.3. Solicita a la DAJ verifique el cumplimiento normativo para la terminación/ terminación anticipada de la ECE/OC. 6.4. Verifica la notificación de la terminación/terminación anticipada. 6.5. Recibe notificación de resultado de la terminación/terminación anticipada. 6.6. Verifica resultado de la notificación de la terminación/terminación anticipada. ¿La notificación de la terminación/terminación anticipada cumple con los requisitos y documentación? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Notifica a la ECE/OC y regresa a la etapa 1.	ECE/OC SA DAJ SA

7. Gestiona la solicitud de terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación	7.1. Gestiona la inhibición del acceso de la ECE/OC al sistema informático que está en función.	SA
	7.2. Gestiona la inhibición de la publicación de información de la ECE/OC en página web del CONOCER.	
	7.3. Solicita a DAJ la elaboración de convenio de cierre.	
8. Elaboración de convenio de cierre	8.1. Recibe solicitud de elaboración de convenio de cierre.	DAJ
	8.2. Elabora convenio de cierre y envía a SA.	
8.3 Recibe convenio de cierre. ¿Convenio de cierre es correcto? Sí: Envía convenio de cierre a la ECE/OC para firma, continúa en la siguiente etapa. No: Solicita a DAJ las correcciones al convenio de cierre, regresa a la actividad 7.2.	SA	
9. Gestión de firmas externas	9.1. Gestiona las firmas correspondientes para las cuatro copias del convenio de cierre.	ECE/OC
	9.2. Entrega a la SA los cuatro tantos del convenio de cierre firmados por el Representante Legal de la ECE/OC.	
10. Gestión de firmas internas	10.1 Recibe convenio de cierre firmado de la ECE/OC y recaba las firmas de los servidores públicos del CONOCER que suscriben el convenio de cierre.	SA

 conocer <small>Conocimiento • Competitividad • Crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 83 de 125
---	--	---

Etapa	Actividad	Responsable
11. Entrega de convenio de cierre	11.1. Entrega un tanto del convenio de cierre firmado a la ECE/OC, en un plazo máximo de cinco días hábiles una vez que se ha recibido el contrato firmado. 11.2. Entrega 3 tantos del convenio de cierre firmado a la DAJ, en un plazo máximo de cinco días hábiles una vez que se ha recibido el contrato firmado. 11.3. Solicita a la DAJ la entrega de un original del convenio de cierre firmado. 11.4. Informa a la SESU de la terminación del contrato de acreditación de la ECE/OC.	SA
12. Gestión de registro ante IMPI	12.1. Recibe 3 tantos del convenio de cierre, gestiona su registro ante IMPI y en cuanto se obtiene libera registro de convenio de cierre ante IMPI 12.2. Recibe convenio de cierre original registrado ante IMPI 12.3. Envía copia de registro ante IMPI y certificada a SA.	DAJ
13. Actualización del registro y resguardo de expediente	13.1. Resguarda el expediente de la terminación/terminación anticipada de acreditación de la ECE/OC, en el Archivo de Operación, con los siguientes documentos: • Escrito de solicitud de terminación/terminación anticipada de la acreditación como ECE/OC. • Copia tanto del convenio de cierre de acreditación debidamente registrado por la DAJ y firmado por todas las partes. Fin del Procedimiento.	SA

 conocer <small>Conocimiento + Compromiso + Credibilidad</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 84 de 125
--	--	---

8.12 Rescisión del contrato de acreditación como PS

Etapa	Actividad	Responsable
1. Notificación de recomendación de rescisión de contrato de acreditación	1.1. Notifica a la DAC sobre recomendación de rescisión de contrato de acreditación por penas aplicables, junto con la opinión jurídica. 1.2. Recibe aviso de recomendación de rescisión de contrato de acreditación de la COSU.	COSU
2. Gestión de recomendación de rescisión de contrato de acreditación	2.1. Revisa la recomendación de rescisión de contrato de acreditación por penas aplicables de la COSU. 2.2. Revisa las condiciones de operación de la ECE/OC al que se aplica la rescisión de contrato. 2.3. Verifica si existen procesos de evaluación/certificación en curso. ¿Existen procesos de evaluación/certificación en curso? Sí: Continua con la siguiente etapa. No: Continúa con la etapa 4.	DAC
3. Estrategia de asignación y reubicación de procesos de evaluación – certificación en Curso	3.1. Realiza estrategia para asignar a otro PS los procesos de evaluación/certificación en curso y documenta evidencias. 3.2. Documenta la reubicación dentro de la Red de Prestadores de Servicios de sus CE/El.	DAC
4. Notificación de la rescisión de contrato de acreditación	4.1. Integra aviso de rescisión de contrato al expediente de la ECE/OC 4.2. Solicita a la DAJ la notificación a la ECE/OC de la rescisión de contrato de acreditación, adjuntando oficio de notificación.	DAC
	4.3. Notifica a la ECE/OC la rescisión de contrato de acreditación. ¿Recibió la notificación la ECE/OC? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Toma acciones hasta la notificación de la rescisión, regresa a la actividad 4.3.	DAJ
	4.4. Recibe aviso de rescisión de contrato de acreditación. 4.5. Reúne los requisitos solicitados por la DAC para la rescisión de contrato de acreditación y envía a la DAC.	ECE/OC

Aprobado mediante Acuerdo 5SE2024COMERI, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su Primera Sesión Extraordinaria, celebrada el 26 de abril de 2024.

 conocer <small>Conocimiento • Competitividad • Desarrollo</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 85 de 125
--	--	---

	<p>Nota: Puede no recibir el aviso de notificación y no enviar la información solicitada</p>	
5. Verificación de requisitos para la rescisión de contrato de acreditación	<p>5.1. Recibe aviso de notificación a la ECE/OC de la rescisión de contrato de acreditación.</p> <p>5.2. Recibe los requisitos solicitados a la ECE/OC.</p> <p>5.3. Verifica los requisitos entregados por la ECE/OC para la rescisión de contrato de acreditación.</p>	DAC
6. Gestión de la baja del PS de la Red	<p>6.1. Gestiona la baja de la ECE/OC de la Red de PS del CONOCER y de la página web del CONOCER.</p> <p>6.2. Da aviso a la COSU de la baja de la ECE/OC.</p> <p>6.3. Resguarda el expediente de la rescisión del contrato de acreditación de la ECE/OC, en el Archivo de Operación.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	DAC

8.13 Integración y Operación del Padrón de Auditores

Etapa	Actividad	Responsable
1. Entrega de información de los auditores	1.1 Proporciona a la COSU/SESU el listado de los auditores que realizarán las auditorías a Prestadores de Servicios del CONOCER, mismo que incluirá su nombre completo, teléfono de contacto, correo electrónico y certificaciones.	Empresa Auditora
2. Revisión de cumplimiento de requisitos de los auditores	2.1 Revisa la información de cada uno de los auditores con los que la Empresa Auditora contratada por el CONOCER realizará las auditorías a los Prestadores de Servicios. ¿Los auditores cumplen con los requisitos? Sí: Continúa en la actividad 4.1. No: Continúa en la siguiente actividad.	SESU
3. Notificación de no cumplimiento de requisitos de auditores	3.1 Notifica a la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para realizar las auditorías a los PS cuales auditores no cumplen con los requisitos establecidos. Regresa a la actividad 1.1	COSU
4. Registro de auditores en el Padrón	4.1 Registra en el Padrón de Auditores a cada uno de los auditores con los que la Empresa Auditora contratada por el CONOCER realizará las auditorías a los Prestadores de Servicios, siempre y cuando cumplan con los requisitos para tal efecto y hayan sido capacitados por el CONOCER. Fin del procedimiento.	SESU

 conocer Conocimiento • Competitividad • Desarrollo	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 87 de 125
---	--	--

8.14 Auditoría anual

Etapa	Actividad	Responsable
1. Notificación de auditoría	1.1. Notifica al PS la programación de la auditoría en un máximo de 3 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. <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> Responsable COSU/SESU </div> <div style="flex: 1;"> Nivel de Servicio Máximo 3 días hábiles para notificar la realización de la Auditoría al PS </div> </div>	COSU / SESU
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 o medio remoto, fecha y hora convenida para realizar la auditoría conforme al programa establecido.	Auditor
	3.2. Realiza la auditoría. 3.3. Proporciona la información que la auditora o auditor solicite.	PS
4. Elaboración del Reporte de Auditoría	4.1. Elabora reporte de auditoría (Anexo XVIII) 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
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> Responsable Auditor </div> <div style="flex: 1;"> Nivel de Servicio Máximo 5 días hábiles para entrega de Reporte al CONOCER </div> </div>		

Aprobado mediante Acuerdo 5SE2024COMERI, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su Primera Sesión Extraordinaria, celebrada el 26 de abril de 2024.

Etapa	Actividad	Responsable
	CONOCER.	

Etapa	Actividad	Responsable								
	<p>5.1. Analiza y en su caso, ratifica los resultados obtenidos en la auditoría realizada al PS. Verifica si hay observaciones o incumplimientos (Anexo XI).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Responsable</th><th>Nivel de Servicio</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SESU</td><td>Máximo 10 días hábiles de procesamiento de Reportes de Auditoría.</td></tr> </tbody> </table> <p>5. Seguimiento a los resultados de auditoria</p> <p>¿Hay observaciones incumplimientos?</p> <p>Sí: Elabora y envía al PS el Dictamen de Auditoría (Anexo XII) y continúa en la siguiente actividad.</p> <p>No: Continúa en la etapa 9.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Responsable</th><th>Nivel de Servicio</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SESU</td><td>Máximo 10 días hábiles para elaboración y envío del Dictamen de Auditoría.</td></tr> </tbody> </table>	Responsable	Nivel de Servicio	SESU	Máximo 10 días hábiles de procesamiento de Reportes de Auditoría.	Responsable	Nivel de Servicio	SESU	Máximo 10 días hábiles para elaboración y envío del Dictamen de Auditoría.	
Responsable	Nivel de Servicio									
SESU	Máximo 10 días hábiles de procesamiento de Reportes de Auditoría.									
Responsable	Nivel de Servicio									
SESU	Máximo 10 días hábiles para elaboración y envío del Dictamen de Auditoría.									
6. Recepción del Dictamen de Auditoría	6.1. Recibe el dictamen de auditoría remitido por parte de la COSU/SESU.	PS								
	<p>7.1. Solicita a la SESU asesoría y, en su caso, orientación para atender las observaciones o incumplimientos, así como en las acciones a seguir para dar respuesta al Dictamen de Auditoría</p> <p>7.2. Realiza las acciones necesarias para aclarar o atender los incumplimientos de la auditoría en la Bitácora de Atención de la Auditoría (Anexo XIII), 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 10 días hábiles después de la recepción.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Responsable</th><th>Nivel de Servicio</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PS</td><td>Máximo 10 días hábiles</td></tr> </tbody> </table>	Responsable	Nivel de Servicio	PS	Máximo 10 días hábiles	PS				
Responsable	Nivel de Servicio									
PS	Máximo 10 días hábiles									
7. Aclaración y/o atención de observaciones y/o incumplimientos		PS								

Etapa	Actividad	Responsable				
	<p>para atención de incumplimientos de la Auditoría.</p>					
<p>8. Recepción y análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos</p>	<p>8.1. Recibe mediante la bitácora de atención de la auditoría (Anexo XIII) la respuesta del PS a las observaciones o incumplimientos, analiza las soluciones tomadas por el PS para aclarar y/o atender las observaciones y/o incumplimientos, así como las evidencias correspondientes.</p> <table border="1" data-bbox="567 910 1165 1072"> <tr> <th data-bbox="567 910 763 956">Responsable</th><th data-bbox="763 910 1165 956">Nivel de Servicio</th></tr> <tr> <td data-bbox="567 956 763 1072">SESU</td><td data-bbox="763 956 1165 1072">Máximo 10 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos.</td></tr> </table> <p>¿Se atendieron o aclararon las observaciones y/o incumplimientos? Sí: Elabora y remite al PS el oficio de liberación de auditoría junto con el formato de “Encuesta de satisfacción de auditoría”. (Anexo XIV) y continúa en la etapa 9. No: Verifica si se presenta un incumplimiento grave (Anexo XI). ¿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.</p>	Responsable	Nivel de Servicio	SESU	Máximo 10 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos.	<p>COSU/SESU</p>
Responsable	Nivel de Servicio					
SESU	Máximo 10 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos.					

Etapa	Actividad	Responsable
9. Liberación de auditoría	<p>9.1. Recibe oficio de liberación de auditoría junto con el formato de "Encuesta de satisfacción de auditoría" (Anexo XIV), el cual debe ser llenado, firmado y enviado a la COSU/SESU.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	PS

 conocer <small>conocimiento + competencias + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 91 de 125
---	--	---

8.15 Supervisión a PS.

Etapa	Actividad	Responsable
1. Determinación de realización de supervisión	1.1 Identifica la necesidad de realizar una supervisión al PS correspondiente. 1.2 Documenta la justificación para llevar a cabo la supervisión al PS correspondiente. 1.3 Prepara la muestra a supervisar correspondiente al PS y a sus CE/El, incluyendo las fechas en que se llevarán a cabo. 1.4 Prepara los insumos para llevar a cabo la supervisión del PS. Estos insumos son: Datos completos de ECE/OC, datos completos de CE/El por supervisar, periodo a supervisar, portafolios de evidencia por revisar, quejas, etc. 1.5 Prepara el Plan de Supervisión. 1.6 Prepara y remite la notificación de supervisión al PS.	COSU/SESU
2. Recepción de notificación o solicitud de supervisión	2.1 Recibe notificación de la COSU/SESU, 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/El que serán supervisados, o entregada de manera directa al responsable de la ECE/OC/CE/El por el supervisor designado al momento de iniciar la supervisión.	PS
3. Preparación de la supervisión	3.1 Prepara la información que será requerida en la supervisión por parte de la COSU/SESU, en caso de haber recibido la notificación con anticipación.	PS
4. Ejecución de la supervisión	4.1 Se presenta ante el PS, en el lugar o modalidad remota, fecha y hora prevista para realizar el ejercicio de supervisión conforme al plan de supervisión establecido. 4.2 Realiza la supervisión. 4.3 Proporciona la información solicitada durante la supervisión.	COSU/SESU
5. Elaboración del Reporte de Supervisión	5.1 Elabora el reporte de supervisión y presenta al responsable del PS que atiende la supervisión.	PS
		COSU/SESU

Etapa	Actividad	Responsable				
	<p>5.2 Recaba por duplicado, firmas en reporte de supervisión del responsable de atender la supervisión.</p> <p>5.3 Entrega un original del reporte de supervisión al responsable del PS de atender la supervisión.</p>					
6. Análisis de resultados	<p>6.1 Analiza y ratifica, en su caso, los resultados obtenidos en la supervisión realizada al PS. Verifica si hay observaciones o áreas de oportunidad, elaborando para tal fin el Dictamen de supervisión:</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>SESU</td><td><i>Máximo 10 días hábiles para elaboración de Dictamen de Supervisión.</i></td></tr> </table> <p>¿Hay observaciones y/o incumplimientos?</p> <p>Sí: Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>No: Elabora y remite al PS el oficio de liberación de supervisión junto con el formato de "Encuesta de satisfacción de supervisión". (Anexo XV) y continúa en la etapa 9.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	SESU	<i>Máximo 10 días hábiles para elaboración de Dictamen de Supervisión.</i>	COSU/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
SESU	<i>Máximo 10 días hábiles para elaboración de Dictamen de Supervisión.</i>					
7. Seguimiento a los resultados de supervisión	<p>7.1 Recibe el dictamen de la supervisión y revisa las observaciones y/o áreas de oportunidad por parte de la COSU/SESU.</p> <p>7.2 Solicita a la SESU asesoría y, en su caso, orientación para atender las observaciones o incumplimientos, así como en las acciones a seguir para dar respuesta al Dictamen de Supervisión.</p> <p>7.3 Realiza las acciones necesarias para aclarar o atender los incumplimientos de la supervisión y entrega a la COSU/SESU 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 10 días hábiles después de la recepción del dictamen.</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>PS</td><td><i>Máximo 10 días hábiles para atención de incumplimientos de la</i></td></tr> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	PS	<i>Máximo 10 días hábiles para atención de incumplimientos de la</i>	PS
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
PS	<i>Máximo 10 días hábiles para atención de incumplimientos de la</i>					



Conocimiento + Competitividad + Desarrollo

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

Código:
COSU-MAOE-01-2024

Versión:
1.0

Página:
93 de 125

Etapa	Actividad	Responsable
	Supervisión.	

Etapa	Actividad	Responsable				
8. Aclaración y/o atención de observaciones e incumplimientos	<p>8.1 Recibe mediante la bitácora de atención de la supervisión 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.</p> <table border="1" data-bbox="579 612 1171 770"> <tr> <td data-bbox="579 612 796 644">Responsable</td><td data-bbox="796 612 1171 644">Nivel de Servicio</td></tr> <tr> <td data-bbox="579 644 796 770">SESU</td><td data-bbox="796 644 1171 770">Máximo 10 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos.</td></tr> </table> <p>¿Se atendieron o aclararon las observaciones y/o áreas de oportunidad?</p> <p>Sí: Elabora y remite al PS el oficio de liberación de supervisión junto con el formato de "Encuesta de satisfacción de supervisión". (Anexo XV) y continúa en la etapa 9.</p> <p>No: Verifica si se presenta un Incumplimiento Grave (Anexo XI).</p> <p>¿Es un incumplimiento Grave?</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	Responsable	Nivel de Servicio	SESU	Máximo 10 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos.	COSU/SESU
Responsable	Nivel de Servicio					
SESU	Máximo 10 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos.					
9. Liberación de la supervisión	<p>9.1. Recibe oficio de liberación de supervisión junto con el formato de "Encuesta de satisfacción de supervisión", el cual debe ser llenado, firmado y enviado a la COSU/SESU.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	PS				

 conocer <small>Conocimiento • Competitividad • Crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 95 de 125
---	--	---

8.16 Aplicación de penas convencionales

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

Etapa	Actividad	Responsable				
1. Emisión de la amonestación	2.1. Elabora la amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento, así como señalando el plazo para que el PS atienda y de respuesta al incumplimiento. 2.2. Solicita a la DAJ realizar la notificación de la amonestación al PS.	COSU/SESU				
2. Notificación de la amonestación	2.1. Realiza la notificación correspondiente al PS. <table border="1" data-bbox="584 783 1165 910"> <tr> <th data-bbox="584 783 796 819">Responsable</th> <th data-bbox="796 783 1165 819">Nivel de Servicio</th> </tr> <tr> <td data-bbox="584 819 796 910">DAJ</td> <td data-bbox="796 819 1165 910">Máximo 10 días hábiles para notificar la amonestación.</td> </tr> </table>	Responsable	Nivel de Servicio	DAJ	Máximo 10 días hábiles para notificar la amonestación.	DAJ
Responsable	Nivel de Servicio					
DAJ	Máximo 10 días hábiles para notificar la amonestación.					
3. Recepción de la amonestación	3.1. 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				
4. Asesoría técnica para la atención de Incumplimientos	4.1. Analiza los incumplimientos detectados en las auditorías, supervisiones y/o quejas no atendidas satisfactoriamente. 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 de los incumplimientos. 4.3. Asesora técnicamente al PS y resuelve las dudas planteadas para la atención y solución de incumplimientos No Graves a los responsables del PS.	COSU / SESU				
5. Atención de amonestación y envío de la documentación	5.1. Atiende la notificación de la amonestación referente a los incumplimientos no graves y presenta a la COSU/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				

Etapa	Actividad	Responsable				
6. Recepción y análisis de la documentación	<p>6.1. Verifica y analiza la respuesta de la amonestación sobre incumplimientos no graves, así como las evidencias y documentos necesarios.</p> <table border="1" data-bbox="616 544 1139 720"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>COSU/SESU</td><td>Máximo 10 días hábiles para proporcionar la atención.</td></tr> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 22.1. No: Continúa en la actividad 7.1</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para proporcionar la atención.	COSU / SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para proporcionar la atención.					
7. Solicitud de cálculo de Pena Convencional (10%)	7.1. Solicita la COSU a la DPPF el cálculo de la penalización económica correspondiente al 10%.	COSU/SESU				
8. Cálculo de Pena Convencional (10%)	8.1. La DPPF comunica a la COSU el cálculo correspondiente a la pena económica del 10%.	DPPF				
9. Emisión de la penalización económica (10%)	9.1. Elabora oficio de la aplicación de la pena convencional económica con base en la no atención del incumplimiento y al cálculo presentado por la DPPF y la envía a la DAJ para que realice la notificación correspondiente al PS en cuestión.	COSU/SESU				
10. Notificación de aplicación de pena convencional económica (10%)	10.1. Realiza la notificación al PS correspondiente del oficio de aplicación de la pena convencional económica, recabando el acuse de recibo.	DAJ				

Etapa	Actividad	Responsable				
11. Atención de incumplimientos y envío de la documentación	<p>11.1. Recibe la notificación de la aplicación de la pena convencional económica de acuerdo a lo establecido en el contrato de acreditación.</p> <p>11.2. Atiende los incumplimientos, realiza el pago de la pena convencional económica y entrega respuesta con las evidencias y documentos necesarios con los que acredita la cabal atención de los incumplimientos.</p>	PS				
12. Recepción y Análisis de la documentación	<p>12.1. Consulta con la DPPF si el PS ha realizado el pago de la pena convencional económica.</p> <p>12.2. Analiza las evidencias y documentación entregados por el PS.</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>COSU/SESU</td><td>Máximo 10 días hábiles para procesar documentación</td></tr> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento y se ha recibido el pago de la pena convencional económica?</p> <p>Sí: Notifica al PS la atención a los incumplimientos no graves. Continúa en la actividad 22.1.</p> <p>No: Continúa en la actividad 13.1</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para procesar documentación	COSU/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para procesar documentación					
13. Solicitud de cálculo de la pena convencional (15%)	13.1. Comunica a la DPPF sobre la situación de la No atención del incumplimiento y le solicita el cálculo de la penalización económica correspondiente (15%).	COSU/SESU				
14. Cálculo de Pena Convencional (15%)	<p>14.1. Comunica el cálculo correspondiente a la pena convencional económica.</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>DPPF</td><td>Máximo 5 días hábiles para proporcionar la atención.</td></tr> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	DPPF	Máximo 5 días hábiles para proporcionar la atención.	DPPF
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
DPPF	Máximo 5 días hábiles para proporcionar la atención.					

 conacer conocimiento • competitividad • crecimiento	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 98 de 125
--	--	--

Etapa	Actividad	Responsable
15. Emisión de la suspensión de operaciones y aplicación de la pena convencional económica	15.1. 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 DPPF. 15.2. Entrega copia de la suspensión de actividades y de la pena convencional económica a la DAC.	COSU/SESU
16. Notificación de suspensión de operaciones y aplicación de Pena convencional. (15%)	16.1. Recibe oficio de la COSU/SESU dirigido al PS sobre la no atención de los incumplimientos que originaron la suspensión de actividades y la pena convencional. 16.2. Realiza la notificación sobre el no cumplimiento del PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente. 16.3. Entrega copia del acuse del oficio de la pena convencional y también copia de la cédula de notificación a la COSU/SESU.	DAJ
17. Atención de la notificación y envío de la documentación	17.1. 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. 17.2. Atiende los incumplimientos, realiza el pago de la pena convencional económica y entrega respuesta por escrito a la COSU/SESU con las evidencias y documentos necesarios.	PS
18. Recepción y Análisis de la documentación	18.1. Consulta si el PS ha realizado el pago de la pena convencional económica. 18.2. 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. 18.3. Analiza la documentación y elabora oficio de atención, contando con un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la entrega de la información por parte del PS. ¿La información acredita el cumplimiento y se ha recibido el pago de la pena convencional económica? Sí: Continúa en la actividad 22.1. No: Ratifica la suspensión de actividades	COSU/SESU

Etapa	Actividad	Responsable
	<p>del PS y la pena convencional económica de acuerdo a lo establecido en el contrato de acreditación.</p> <p>¿Han pasado 3 meses contados a partir del día en que inició la suspensión temporal de operaciones?</p> <p>Sí: Continúa en la actividad 19.1</p> <p>No: Regresa a la actividad 17.1</p>	
19. Emisión de comunicado de rescisión de Contrato de acreditación	<p>19.1. Elabora informe con antecedentes de incumplimiento y la aplicación de penas convencionales y se anexa expediente.</p> <p>19.2. Entrega informe y expediente de la ECE/OC en cuestión y solicita a la DAJ la aplicación de la rescisión de Contrato.</p> <p>19.3. Entrega copia de informe y expediente a la DAC.</p>	COSU/SESU
20. Notificación de la rescisión del Contrato de acreditación al PS	<p>20.1. Recibe informe y expediente del PS en cuestión de la COSU/SESU para la rescisión de contrato de acreditación.</p> <p>20.2. Elabora Oficio de rescisión de contrato y notifica al PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente.</p> <p>20.3. 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 COSU/SESU y a la DAC.</p>	DAJ
21. Recepción de la notificación de la rescisión del Contrato de acreditación	<p>21.1. Recibe oficio de notificación de la rescisión de contrato de acreditación por parte de la DAJ.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p>	PS
22. Liberación del incumplimiento	<p>22.1. Recibe oficio de atención de incumplimientos por parte de la COSU/SESU.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p>	PS

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

Etapas	Actividad	Responsable				
1. Emisión de la amonestación	<p>1.1. Elabora la COSU/SESU la amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento, así como señalando el plazo para que el PS atienda y dé respuesta al incumplimiento.</p> <p>1.2. Solicita a la DAJ realizar la notificación de la amonestación al PS.</p>	COSU/SESU				
2. Notificación de la amonestación	<p>2.1. Realiza la notificación correspondiente al PS.</p> <table border="1" data-bbox="535 825 1095 952"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>DAJ</td><td>Máximo 10 días hábiles para entregar la amonestación.</td></tr> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	DAJ	Máximo 10 días hábiles para entregar la amonestación.	DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
DAJ	Máximo 10 días hábiles para entregar la amonestación.					
3. Recepción de la amonestación	3.1. Recibe el oficio de amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento, señalando el plazo para que el PS atienda y dé respuesta al incumplimiento.	PS				
4. Asesoría técnica para la atención de Incumplimientos	<p>4.1. Analiza los incumplimientos detectados en las auditorías, supervisiones y/o quejas no atendidas satisfactoriamente.</p> <p>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 de los incumplimientos.</p> <p>4.3. Asesora técnicamente al PS y resuelve las dudas planteadas para la atención y solución de incumplimientos No Graves a los responsables del PS.</p>	COSU/SESU				

Etapas	Actividad	Responsable				
5. Atención de amonestación y envío de la documentación	5.1. Atiende el PS la notificación de la amonestación referente a los incumplimientos No Graves y presenta a la COSU/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				
6. Recepción y análisis de la documentación	<p>6.1. Verifica y analiza la respuesta de la amonestación recibida sobre incumplimientos No Graves, así como las evidencias y documentos necesarios.</p> <table border="1" data-bbox="530 861 1090 988"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>COSU/SESU</td><td>Máximo 10 días hábiles para proporcionar la atención.</td></tr> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 15.1. No: Continúa en la actividad 7.1.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para proporcionar la atención.	COSU/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para proporcionar la atención.					
7. Emisión de la suspensión de operaciones (dos meses)	<p>7.1. Elabora el 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 COSU/SESU para su aprobación, en su caso.</p> <p>7.2. Entrega el Oficio de suspensión de operaciones, a la DAJ para que se realice la notificación correspondiente.</p> <p>7.3. Notifica a la DAC la suspensión de operaciones del PS.</p>	COSU/SESU				

Etapas	Actividad	Responsable				
8. Notificación de suspensión de operaciones (dos meses)	<p>8.1. Recibe Oficio de suspensión de operaciones de la COSU/SESU dirigido al PS sobre la No atención de los incumplimientos No Graves que originaron la suspensión de operaciones por dos meses.</p> <p>8.2. Realiza la notificación del Oficio de la COSU/SESU sobre el no cumplimiento y suspensión de operaciones por 2 meses al PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente.</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>DAJ</td><td>Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones por 2 meses.</td></tr> </table> <p>8.3. Entrega copia del acuse del Oficio y de la cédula de notificación a la COSU/SESU y a la DAC.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	DAJ	Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones por 2 meses.	DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
DAJ	Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones por 2 meses.					
9. Atención de la suspensión de operaciones y envío de documentación	9.1. Atiende el PS los incumplimientos motivo de la suspensión de operaciones por tres meses y entrega respuesta por escrito a la COSU/SESU, con las evidencias y documentos necesarios con los que acredita la cabal atención de los incumplimientos.	PS				
10. Recepción y análisis de la documentación	<p>10.1. Verifica y analiza que las evidencias y documentación recibidas y responde al PS.</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>COSU/SESU</td><td>Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.</td></tr> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 15.1. No: Continúa en la actividad 11.1.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.	COSU/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
COSU/SESU	Máximo 10 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/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 103 de 125
---	--	---

Etapas	Actividad	Responsable				
11. Emisión de continuidad de suspensión de operaciones	11.1. Elabora Oficio de continuidad de suspensión de operaciones con base en el análisis realizado y lo envía a la COSU para su aprobación, en su caso. 11.2. Entrega el Oficio de continuidad de suspensión de operaciones a la DAJ, para que se realice la notificación correspondiente. Recabando el acuse de recibo. 11.3. Entrega copia de continuidad de suspensión de operaciones a la DAC.	COSU/SESU				
12. Notificación de continuidad de suspensión, hasta la atención del incumplimiento	12.1. Recibe Oficio de la COSU 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. 12.2. 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. <table border="1" data-bbox="530 1298 1085 1552"> <thead> <tr> <th data-bbox="530 1298 758 1341">Responsable</th><th data-bbox="758 1298 1085 1341">Nivel de Servicio</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="530 1341 758 1552">DAJ</td><td data-bbox="758 1341 1085 1552">Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones hasta la atención del mismo.</td></tr> </tbody> </table> 12.3. Entrega copia del acuse del Oficio y de la cédula de la notificación a la COSU/SESU y a la DAC.	Responsable	Nivel de Servicio	DAJ	Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones hasta la atención del mismo.	DAJ
Responsable	Nivel de Servicio					
DAJ	Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones hasta la atención del mismo.					
13. Atención de la continuidad de suspensión de operaciones y envío de documentación	13.1. Atiende el PS los incumplimientos y entrega respuesta por escrito a la COSU/SESU referente a la continuidad de la suspensión de operaciones con las evidencias y documentos necesarios.	PS				

+

 <p>conocer Conocimiento • Competitividad • Credibilidad</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 104 de 125</p>
--	---	---

Etapas	Actividad	Responsable				
14. Recepción y análisis de la documentación	<p>14.1. Verifica y analiza que las evidencias y documentación recibidas del PS.</p> <table border="1" data-bbox="530 411 1101 538"> <tr> <td data-bbox="530 411 742 454">Responsable</td> <td data-bbox="742 411 1101 454">Nivel de Servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="530 454 742 538">COSU/SESU</td> <td data-bbox="742 454 1101 538">Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.</td> </tr> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 15.1. No: Continúa en la actividad 16.1.</p>	Responsable	Nivel de Servicio	COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.	COSU/SESU
Responsable	Nivel de Servicio					
COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.					
15. Liberación del incumplimiento y registro en el seguimiento	<p>15.1. Elabora el oficio de atención de incumplimientos y se lo entrega al PS, recabando el acuse correspondiente.</p> <p>15.2. Elabora Oficio para informar de la atención de incumplimientos a la DAJ, para que le sea comunicado al PS lo conducente, recabando el acuse correspondiente.</p> <p>15.3. Registra en el seguimiento correspondiente. Continúa en la actividad 19.1.</p>	COSU/SESU				
16. Emisión de comunicado de rescisión de Contrato de acreditación	<p>Si han pasado 3 meses contados a partir del día en que inició la suspensión temporal de operaciones:</p> <p>16.1. Elabora informe con antecedentes de incumplimiento y la aplicación de penas convencionales, anexa expediente.</p> <p>16.2. Entrega informe y expediente del PS en cuestión y solicita a la DAJ la aplicación de la rescisión de Contrato.</p> <p>16.3. Entrega copia de informe y expediente a la DAC.</p>	COSU/SESU				

Etapas	Actividad	Responsable				
17. Notificación de rescisión del Contrato de acreditación al PS	<p>17.1. Recibe informe y expediente del PS en cuestión de la COSU/SESU para la rescisión de Contrato de Acreditación.</p> <p>17.2. Elabora la DAJ Oficio de rescisión de Contrato y notifica al PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente.</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>DAJ</td><td>Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de rescisión del Contrato.</td></tr> </table> <p>17.3. 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 COSU y a la DAC.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	DAJ	Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de rescisión del Contrato.	DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
DAJ	Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de rescisión del Contrato.					
18. Recepción de la notificación de la rescisión del Contrato de acreditación	18.1. Recibe el PS Oficio de notificación de rescisión de Contrato de acreditación por parte de la DAJ. Continúa en la actividad 17.1.	PS				
19. Conformación y cierre del expediente	<p>19.1. La COSU/SESU conforma y cierra el expediente de la supervisión correspondiente.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	COSU/SESU				

8.16.3 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Privado

Etapas	Actividad	Responsable				
1. Verificación de incumplimiento grave	<p>1.1. Verifica y analiza si es el primer incumplimiento grave por parte del PS.</p> <p>¿Es el primer incumplimiento grave? Sí: Continúa en la actividad 2.1. No: ¿es el mismo y por segunda vez? Sí: Continúa en la actividad 7.1. No: Continúa en la actividad 2.1.</p>	COSU/SESU				
2. Emisión de la amonestación	<p>2.1. Elabora el oficio de la amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento y la envía a la COSU para su aprobación, en su caso.</p> <p>2.2. Entrega a la DAJ el oficio de la amonestación aprobada para que realice la notificación correspondiente.</p>	COSU/SESU				
3. Notificación de la amonestación	<p>3.1 Entrega al PS el Oficio de amonestación.</p> <table border="1"> <tr> <td><i>Responsable</i></td><td><i>Nivel de Servicio</i></td></tr> <tr> <td>DAJ</td><td>Máximo 10 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.</td></tr> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	DAJ	Máximo 10 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.	DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
DAJ	Máximo 10 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.					

Etapas	Actividad	Responsable				
4. Atención de la amonestación y envío de documentación	<p>4.1. Analiza la amonestación, así como la documentación correspondiente y en su caso solicita asesoría técnica a la COSU/SESU para resolver las dudas planteadas para la atención y solución del incumplimiento grave.</p> <p>4.2. Atiende el PS los incumplimientos y presenta Oficio de respuesta de la amonestación, las evidencias y los documentos necesarios a la COSU/SESU.</p>	PS				
5. Recepción y análisis técnico de la documentación	<p>5.1. Verifica y analiza la respuesta de la amonestación sobre incumplimientos Graves, así como las evidencias y documentos necesarios.</p> <table border="1" data-bbox="483 1072 1046 1205"> <tr> <th data-bbox="483 1072 719 1115">Responsable</th><th data-bbox="719 1072 1046 1115">Nivel de Servicio</th></tr> <tr> <td data-bbox="483 1115 719 1205">COSU/SESU</td><td data-bbox="719 1115 1046 1205">Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.</td></tr> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 6.1. No: Continúa en la actividad 7.1.</p>	Responsable	Nivel de Servicio	COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.	COSU/SESU
Responsable	Nivel de Servicio					
COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.					
6. Liberación del incumplimiento y registro en el seguimiento	6.1. Notifica la atención de los incumplimientos Graves al PS en cuestión. Continúa en la actividad 14.1	COSU/SESU				
7. Solicitud de cálculo de la penalización (25%)	7.1. Solicita a la DPPF el cálculo de la penalización económica correspondiente al 25% estipulado en el Contrato de Acreditación.	COSU/SESU				

 conocer <small>Conocimiento • Competitividad • Crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 108 de 125
---	--	--

Etapas	Actividad	Responsable				
8. Cálculo de la penalización (25%)	<p>8.1. Comunica a la COSU el cálculo correspondiente a la pena económica.</p> <table border="1" data-bbox="507 451 1046 551"> <tr> <th data-bbox="507 451 747 487">Responsable</th><th data-bbox="747 451 1046 487">Nivel de Servicio</th></tr> <tr> <td data-bbox="507 487 747 551">DPPF</td><td data-bbox="747 487 1046 551">Máximo 5 días hábiles para dar la atención.</td></tr> </table>	Responsable	Nivel de Servicio	DPPF	Máximo 5 días hábiles para dar la atención.	DPPF
Responsable	Nivel de Servicio					
DPPF	Máximo 5 días hábiles para dar la atención.					
9. Emisión de aplicación de pena convencional y rescisión de Contrato de Acreditación	9.1. Elabora el oficio de la aplicación de la pena convencional económica con base en la no atención del incumplimiento y al cálculo presentado por DPPF y la envía a la DAJ para que realice la notificación correspondiente al PS en cuestión.	COSU/SESU				
10. Notificación de pena convencional y rescisión de Contrato de Acreditación	<p>10.1 Realiza la DAJ la notificación al PS del Oficio de aplicación de la pena convencional económica de la COSU sobre el No cumplimiento del PS en cuestión, y la rescisión de Contrato de acreditación.</p> <table border="1" data-bbox="507 1205 1046 1353"> <tr> <th data-bbox="507 1205 747 1241">Responsable</th><th data-bbox="747 1205 1046 1241">Nivel de Servicio</th></tr> <tr> <td data-bbox="507 1241 747 1353">DAJ</td><td data-bbox="747 1241 1046 1353">Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de aplicación de la pena económica.</td></tr> </table> <p>10.2 Entrega copia de la notificación de la rescisión de contrato a la DAC.</p>	Responsable	Nivel de Servicio	DAJ	Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de aplicación de la pena económica.	DAJ
Responsable	Nivel de Servicio					
DAJ	Máximo 10 días hábiles para la notificación del Oficio de aplicación de la pena económica.					
11. Recepción de la notificación.	<p>11.1 Recibe el PS la notificación de la rescisión del Contrato de Acreditación y penalización económica por incumplimiento grave.</p> <p>11.2 Realiza el pago de la pena convencional económica.</p>	PS				
12. Recepción de copia de la rescisión de	12.1 Recibe la COSU/SESU copia de la notificación sobre el no cumplimiento, la rescisión del Contrato de Acreditación y la	COSU/SESU				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 109 de 125
---	--	---

Etapas	Actividad	Responsable
Contrato de Acreditación	penalización económica por incumplimiento grave del PS en cuestión.	
13. Registro de la rescisión de Contrato de Acreditación	13.1. Registra la COSU/SESU la rescisión de Contrato de Acreditación en el seguimiento correspondiente.	COSU/SESU
14. Actualización del estado del PS acreditado	14.1 Actualiza el estado del PS. Fin del Procedimiento.	COSU/SESU

 conocer Conocimiento + Competitividad + Crecimiento	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 110 de 125
--	--	---

8.16.4 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público

Etapas	Actividad	Responsable				
1. Verificación de incumplimiento por parte del PS	1.1. 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 2.1. No: ¿es el mismo y por segunda vez? Sí: Continúa en la actividad 8.1. No: Continúa en la actividad 2.1.	COSU/SESU				
2. Emisión de la amonestación	2.1 Elabora el oficio de amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento y la envía a la COSU para su aprobación, en su caso. 2.2 Entrega a la DAJ el oficio de la amonestación aprobada para que realice la notificación correspondiente.	COSU / SESU				
3. Notificación de la amonestación	3.1 Recibe Oficio de amonestación. <table border="1" data-bbox="589 988 1148 1121"> <tr> <th data-bbox="589 988 796 1030">Responsable</th> <th data-bbox="796 988 1148 1030">Nivel de Servicio</th> </tr> <tr> <td data-bbox="589 1030 796 1121">DAJ</td> <td data-bbox="796 1030 1148 1121">Máximo 10 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.</td> </tr> </table>	Responsable	Nivel de Servicio	DAJ	Máximo 10 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.	DAJ
Responsable	Nivel de Servicio					
DAJ	Máximo 10 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.					
4. Asesoría técnica para la atención del incumplimiento	4.1. Analiza el incumplimiento grave de las auditorías, supervisiones y quejas 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. 4.2. Asesora técnicamente y resuelve las dudas planteadas para la atención y solución del incumplimiento grave a los responsables del PS.	COSU/SESU				
5. Atención del incumplimiento y envío de documentación	5.1 Atiende los incumplimientos y entrega Oficio de respuesta de la amonestación a la COSU/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 1748 1148 1900"> <tr> <th data-bbox="589 1748 796 1790">Responsable</th> <th data-bbox="796 1748 1148 1790">Nivel de Servicio</th> </tr> <tr> <td data-bbox="589 1790 796 1900">COSU/SESU</td> <td data-bbox="796 1790 1148 1900">Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.</td> </tr> </table>	Responsable	Nivel de Servicio	COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.	COSU/SESU
Responsable	Nivel de Servicio					
COSU/SESU	Máximo 10 días hábiles para procesar documentación.					

 conocer <small>conocimiento + competencia + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 111 de 125
--	--	--

Etapas	Actividad	Responsable				
	¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 7.1. No: Continúa en la actividad 8.1.					
7. Liberación del incumplimiento grave	7.1 Notifica la atención de los incumplimientos Graves al PS en cuestión. Continúa en la actividad 12.1	COSU / SESU				
8. Emisión de comunicado de incumplimiento grave y rescisión de Contrato	8.1 Elabora el oficio de la aplicación de la pena convencional y rescisión de contrato con base en la no atención del incumplimiento o en su caso por ser la segunda ocasión en incurrir en el mismo incumplimiento grave, enviándolo a la DAJ para que realice la notificación correspondiente al PS en cuestión.	COSU / SESU				
9. Notificación de incumplimiento grave y rescisión de contrato	9.1 Realiza la notificación al PS del Oficio de aplicación de la pena convencional de la COSU sobre el No cumplimiento del PS en cuestión, y la rescisión de Contrato de acreditación. <table border="1" data-bbox="540 1115 1171 1273"> <tr> <th data-bbox="540 1115 861 1157">Responsable</th><th data-bbox="861 1115 1171 1157">Nivel de Servicio</th></tr> <tr> <td data-bbox="540 1157 861 1273">DAJ</td><td data-bbox="861 1157 1171 1273">Máximo 10 días hábiles para notificar la aplicación de pena convencional y rescisión.</td></tr> </table> 9.2 Entrega copia del oficio de la aplicación de pena convencional y la rescisión de contrato a la DAC.	Responsable	Nivel de Servicio	DAJ	Máximo 10 días hábiles para notificar la aplicación de pena convencional y rescisión.	DAJ
Responsable	Nivel de Servicio					
DAJ	Máximo 10 días hábiles para notificar la aplicación de pena convencional y rescisión.					
10. Recepción de la notificación de rescisión de contrato al PS	10.1 Recibe el oficio de la COSU/SESU sobre el incumplimiento grave y la rescisión de su Contrato de acreditación, mediante notificación de la DAJ.	PS				
11. Registro de la rescisión de Contrato en el seguimiento	11.1 Recibe, en su caso, oficio de respuesta a la notificación de la rescisión del Contrato de Acreditación del PS en cuestión. 11.2 Registra en el seguimiento correspondiente	COSU/SESU				
12. Actualización del estado del PS acreditado	12.1 Actualiza el estado del PS y se conforma su expediente. Fin del Procedimiento.	COSU/SESU				

 conocer <small>conocimiento + competencia + crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 112 de 125
--	--	---

8.17 Atención a Quejas

Etapa	Actividad	Responsable
1. Recepción de la queja.	1.1 El usuario o PS presenta su queja conforme a lo establecido en las políticas y requisitos de este manual.	COSU/SESU
2. Documentación de queja.	2.1. Revisa la queja y verifica que la información contenida cumpla con los requisitos. ¿La información está completa y cumple con los requisitos? Sí: Continúa en la actividad 3.1. No: Responde al usuario/PS mediante correo electrónico y le orienta sobre los datos y/o documentos faltantes e informa de la necesidad de complementarla. Regresa a la actividad 1.1.	COSU/SESU
3. Análisis de la queja.	3.1. Analiza las causas que originan la queja e identifica si es un presunto incumplimiento grave estipulado en el contrato de acreditación o en la normatividad vigente. ¿La Queja procede? Sí: Continúa con la siguiente decisión. No: responde al usuario/PS mediante comunicado con el sustento de la no procedencia de la queja y continúa en la actividad 12.1. ¿Requiere de una Supervisión? Sí: Prepara Oficio de aviso al PS sobre la realización de visita de supervisión en cuestión informando el objeto y alcance de la misma, con una antelación de 3 días hábiles. Continúa en la actividad 4.1. No: Solicita al PS involucrado la atención de la queja y el desarrollo de acciones correctivas y preventivas. Continúa en la actividad 6.1.	COSU/SESU
4. Realización de supervisión.	4.1. Realiza la visita de supervisión de acuerdo al procedimiento "Supervisión". 4.2. Genera expediente, evidencias y Reporte de la visita de supervisión.	COSU/SESU
5. Análisis de resultados de la visita de supervisión.	5.1 Analiza el expediente, las evidencias y el Reporte de la visita de supervisión realizada. ¿La información presentada en la supervisión confirma un incumplimiento? Sí: Continúa con los lineamientos de "Supervisión". No: Continúa en la actividad 6.1.	COSU/SESU

Etapa	Actividad	Responsable				
6. Solicitud de atención de la queja.	6.1 Solicita que el PS atienda la queja.	COSU/SESU				
7. Atención de la queja.	7.1 Contacta de manera inmediata al CE u EI involucrado y, en su caso, determinan la alternativa de atención y solución a la queja. 7.2 Responde a la COSU/SESU en un máximo de cinco días hábiles, la forma y tiempos propuestos por el PS para atender la queja.	PS				
8. Análisis de las acciones tomadas	8.1 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 COSU? Sí: Da seguimiento al cumplimiento. Continúa en la actividad 10.1. No: Continúa en la actividad 9.1.	COSU/SESU				
9. Ajuste de la información	9.1 Solicita al PS ajustar 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 <table border="1" data-bbox="563 1115 1139 1305"> <tr> <th>Responsable</th><th>Nivel de Servicio</th></tr> <tr> <td>COSU/SESU</td><td>Máximo 3 días hábiles para solicitar ajustes a la información presentada.</td></tr> </table> Regresa a la actividad 8.1.	Responsable	Nivel de Servicio	COSU/SESU	Máximo 3 días hábiles para solicitar ajustes a la información presentada.	COSU/SESU
Responsable	Nivel de Servicio					
COSU/SESU	Máximo 3 días hábiles para solicitar ajustes a la información presentada.					
10. Seguimiento a la queja y acciones tomadas	10.1 Da seguimiento a las fechas compromiso y revisa el cumplimiento por parte del PS para atender la queja.	COSU/SESU				
	¿La información presentada por el PS cumple con las formas y tiempo acordados con la COSU? Sí: Continúa en la actividad 11.1. No: Informa al PS el incumplimiento, aplicando lo establecido en el procedimiento "Seguimiento a incumplimientos No Graves del Sector Privado", "Seguimiento a Incumplimientos No Graves del Sector Público", "Seguimiento a Incumplimientos Graves del Sector Privado" o "Seguimiento a Incumplimientos Graves del Sector Público", según corresponda.					

 conocer Conocimiento, Competitividad y Desarrollo	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 114 de 125
--	--	---

Etapa	Actividad	Responsable
11. Cierre de queja	11.1 Solicita al PS evidencia de satisfacción del usuario que presentó la queja. 11.2 Corrobora con el usuario, en caso de duda, la información enviada por el PS. 11.3 Registra el cierre de la queja. 11.4 Informa, si es el caso, al Órgano Interno de Control del CONOCER, sobre el cierre de la queja del PS en cuestión. 11.5 Comunica al PS sobre el cierre de la queja en cuestión.	COSU/SESU
12. Aplica Encuesta de Satisfacción	12.1 Proporciona para su llenado la Encuesta de Satisfacción de atención de la queja. 12.2 Se analiza la respuesta del Usuario/PS que emitió la queja y en su caso se toman acciones de mejora	COSU/SESU
13. Conformación y cierre del expediente	13.1 Conforma y cierra el expediente de la queja y supervisión correspondiente. Fin del Procedimiento.	COSU/SESU

 conocer <small>conocimiento • competencia • crecimiento</small>	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 115 de 125
--	--	---

9. Documentos de Referencia

DOCUMENTO	CÓDIGO
Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER)	No Aplica
Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias	No Aplica
Contrato de Acreditación de ECE/OC	No Aplica
Manual de Cuotas	C-CRYC-MP-01

10. Registros

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Expediente de trámites	No aplica	SA	No Aplica
Documentación soporte	No aplica	SA	No Aplica
sistema informático del CONOCER	Indefinido	SA	No Aplica
Registro en el Padrón de Auditores	Permanente	SESU	No Aplica
Selección de la muestra de Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes a auditar.	5 años	SESU	No Aplica
Reporte de Auditoría	5 años	SESU	No Aplica
Reporte de Supervisión	5 años	SESU	No Aplica
Programa de trabajo derivado de la Exención de Auditoría	5 años	SESU	No Aplica
Registro de Atención a Quejas	Permanente	SESU	No Aplica
Documentación de la queja y su soporte	5 años	SESU	No Aplica
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

11. Glosario

SIGLAS	SIGNIFICADO
CC	Centro(s) de Capacitación
CE	Centro(s) de Evaluación
CI	Capacitador(es) Independiente(s)
CONOCER	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
DA	Dirección de Administración
DAC	Dirección de Acreditación y Certificación
DAJ	Dirección de Asuntos Jurídicos
COSU	Coordinación de Operación y Servicio a Usuarios
CPyD	Coordinación de Promoción y Desarrollo
DMCCA	Dirección de Mercadeo, Comunicación y Canales de Atención
DPAPS	Dirección de Promoción y Apoyo a Prestadores de Servicios
DPPF	Dirección de Planeación, Presupuesto y Finanzas
DSMGV	Días de Salario Mínimo General Vigente
EC	Estándar(es) de Competencia
ECAI	Estándar(es) de Competencia de Alcance Interinstitucional
ECE	Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (PS)
ECM	Estándar(es) de Competencia de Marca
EE	Evaluador(es) de Centro de Evaluación
EI	Evaluador(es) Independiente(s)
IEC	Instrumento de Evaluación de Competencias
JDR	Jefatura de Departamento de Registros
JDT	Jefatura de Departamento de Tesorería
OC	Organismos Certificadores (PS)
PS	Prestador(es) de Servicios (ECE/OC/CE/EI)
RENAP	Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas
RENEC	Registro Nacional de Estándares de Competencia
SA	Subdirección de Acreditación
SAPS	Subdirección de Apoyo a Prestadores de Servicios
SC	Subdirección de Certificación
SESU	Subdirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios
SNC	Sistema Nacional de Competencias
VE	Verificador(es) Externo(s)

 conocer Conocimiento • Competencia • Crecimiento	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 117 de 125
---	--	---

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 Auditadoras 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, sean aplicadas las penas convencionales correspondientes.
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 Auditadoras autorizadas.
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 a 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

 conocer Conocimiento • Competencia • Crecimiento	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 118 de 125
---	--	---

Palabra	SIGNIFICADO
	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 (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.
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 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 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.
Certificado Portátil	Documento, que se presenta en soporte plástico con elementos de seguridad, 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.
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 XI)
Competencia Laboral	Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar actividades en el mercado de trabajo.
Competencia Laboral	Competencia Laboral relacionada con una función individual, cuyo desempeño cumple satisfactoriamente con lo establecido

Aprobado mediante Acuerdo 5SE2024COMERI, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su Primera Sesión Extraordinaria, celebrada el 26 de abril de 2024.

Palabra	SIGNIFICADO
Certificada	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.
Duplicado de certificado:	Es la solicitud de expedición de un certificado emitido con anterioridad, en el supuesto de requerir un documento adicional, se puede solicitar en cualquiera de las modalidades de certificados disponibles.
Emisión de Certificados:	Refiere a los certificados solicitados y pagados por una ECE/OC, resultado de un proceso de evaluación de competencia correspondiente al juicio de competencia "Compete" y dictaminado.
Empresa Auditora	Persona moral contratada por el CONOCER para realizar ejercicios de auditoría con auditores competentes.
Entidad de Evaluación y Certificación 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.
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 o la denominación que determine el Estatuto Orgánico o la normatividad aplicable en la materia del CONOCER.
Estándares de Competencia de Alcance Institucional (ECAI)	Estándar de Competencia cuya utilización no es de acceso para todo el público, y requiere para su uso de la autorización del Comité de Gestión por Competencias (CGC) que lo haya propuesto, siempre y cuando estos CGC acepten las condiciones y cumplan con los requisitos que para ello establezca el CONOCER.

 CONOCER Conocimiento, Competencia, Calidad y Desarrollo	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 120 de 125
--	--	---

Palabra	SIGNIFICADO
Estándar de Competencia de Uso Restringido	Estándar desarrollado/actualizado por aquellos sectores/organizaciones/instituciones que por la naturaleza de sus funciones relacionadas con la seguridad (nacional o pública) deban resguardar su información.
Estándar de Competencia Internacional	Estándar de Competencia desarrollados/actualizados por organizaciones de cooperación internacional o de carácter internacional o instituciones públicas extranjeras.
Estándares de Competencia de Marca (ECM)	Estándar de Competencia desarrollado/actualizado por una empresa u organización que cuente con valor/reconocimiento social, nacional o internacional; y que sea una empresa grande de conformidad con el acuerdo (vigente al momento) por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado por la Secretaría de Economía, así como presentados mediante un Comité de Gestión por Competencias.
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.
Evaluador 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.
Experto en la función a dictaminar	Persona con formación, capacitación, conocimientos y experiencia en el ámbito de determinada función productiva que puede observar áreas de oportunidad y cuestionar sobre los procesos a dictaminar en cumplimiento con el EC evaluado, respetando en todo momento la tercería de procesos.
Incumplimiento	No atender 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.
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

Aprobado mediante Acuerdo 5SE2024COMERI, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su Primera Sesión Extraordinaria, celebrada el 26 de abril de 2024.

Palabra	SIGNIFICADO
	seguimiento de la atención que se realice de acuerdo a los criterios que determine la SESU.
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.
Reposición de certificado	Es la solicitud de expedición de un certificado emitido con anterioridad en el supuesto de robo o extravío del documento.
Reexpedición de certificado	Es la solicitud de expedición de un certificado emitido con anterioridad en el supuesto de corrección de datos, como fotografía, nombre y clave CURP.
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.
Reporte de Supervisión	Documento en el que se deben plasmar cada uno de los rubros que el CONOCER revisa a un Prestador de Servicio para verificar si está cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente. En él quedan documentadas las observaciones y áreas

 CONOCER Desarrollo • Competitividad • Crecimiento	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El)	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 122 de 125
--	--	---

Palabra	SIGNIFICADO
	de oportunidad detectadas.
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.
Supervisor	Servidor público del CONOCER, adscrito a la COSU, 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.
Verificador Externa (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.

 <p>conocer Conocimiento • Competitividad • Crecimiento</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI).</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 123 de 125</p>
---	--	---

12. Anexos

NÚMERO	DENOMINACIÓN
I	F01-MO-COSU-05 Solicitud de Acreditación inicial de Centro de Evaluación
II	F02-MO-COSU-05 Cédula de acreditación para CE/EI
III	Guía para elaborar diagnósticos
IV	F03-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación
V	F04-MO-COSU-05 Programa para Grupo de Dictamen
VI	F05-MO-COSU-05 Acta de Dictamen
VII	F06-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción del proceso de certificación
VIII	Especificaciones para las fotografías digitalizadas
IX	Metodología para la definición de la muestra para auditorías y supervisiones
X	Criterios de Auditorías
XI	Clasificación de Incumplimientos Graves y No Graves
XII	F07-MO-COSU-05 Dictamen de auditoría
XIII	F08-MO-COSU-05 Bitácora de atención de Auditoría
XIV	F09-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción de auditoría
XV	F10-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción de supervisión
XVI	F11-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción de Quejas recibidas por el CONOCER
XVII	F12-MO-COSU-05 Programa de Trabajo por Exención de Auditoría
XVIII	F13-MO-COSU-05 Reporte de Auditoría
XIX	F14-MO-COSU-05 Proceso de Evaluación de Competencia y Verificación Interna
XX	F15- MO-COSU-05 Portafolio de Evidencias
XXI	F16- MO-COSU-05 Ficha de Registro del Candidato
XXII	F17- MO-COSU-05 Plan de Evaluación
XXIII	F18- MO-COSU-05 Cédula de Evaluación del Candidato
XXIV	F19- MO-COSU-05 Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica
XXV	F20- MO-COSU-05 Reporte de Hallazgo en el Instrumento de Evaluación de Competencia
XXVI	F21- MO-COSU-05 Criterios para la Incorporación de Evidencia Histórica

 conocer Desarrollo + Competitividad + Crecimiento	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/El).	Código: COSU-MAOE-01-2024 Versión: 1.0 Página: 124 de 125
--	---	---

13. Control de Cambios

No. de Versión	Fecha	Cambio

Elaboró	Revisó	Vo. Bo.
 Gabriel Muñiz	 Ruby Rivera Reyes.	 José Guillermo Ricardo Caballero Sagredo.
Gabriel Muñiz Florencio. Jefe de Departamento de Autorización de Acreditación de Entidades de Evaluación.	Ruby Rivera Reyes. Subdirectora de Certificación.	José Guillermo Ricardo Caballero Sagredo. Director de Acreditación y Certificación.
Agosto de 2023.	Agosto de 2023.	Agosto de 2023.

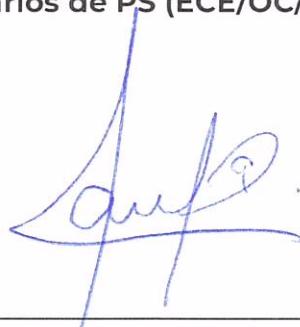
 <p>conocer Conocimiento • Competitividad • Desarrollo</p>	<p>Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI).</p>	<p>Código: COSU-MAOE-01-2024</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 125 de 125</p>
--	--	---

14. Transitorios

- PRIMERO.-** El presente Manual entrará en vigor el día de su emisión.
- SEGUNDO.-** El presente Manual se registra en el Sistema de Administración de Normas de la APF (SANI-APF) para efecto de ser publicado en el portal Sistema de Normas de la Administración Pública Federal:
<http://normasapf.funcionpublica.gob.mx/NORMASAPF/index.jsf>.
- TERCERO.-** Se abroga el Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno aprobado mediante acuerdo COMERI/1^a SO/04/2018 celebrada el 18 de enero de 2018.
- CUARTO.-** Se abroga el 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/3^a SO/04/2016, celebrada el 17 de octubre de 2016.
- QUINTO.-** El presente Manual deberá ser incorporado a la Normateca Interna del CONOCER dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de su emisión.

Con fundamento en los artículos 18 fracción III y XLIV, 20 fracción VII, VIII y XXXVII del Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), 34 fracciones I y V, 42 fracción. I, II, V, VII, IX, X, XII, XIII, XIV, 43 fracción II, 44, 45 fracción IV, 47, 48 fracciones I, II, III, VIII, IX, X, XXII y XXIII, 49, 52, 55, 56 fracciones I, II, III, VI, VII, VIII, XVI, 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 5SE2024COMERI, en su Primera Sesión Extraordinaria, celebrada el 26 de abril de 2024, 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)



Mtro. RODRIGO A. ROJAS NAVARRETE
DIRECTOR GENERAL DEL CONOCER

Ciudad de México, a 28 de junio de 2024

Anexos

Anexo I
F01-MO-COSU-05 Solicitud de Acreditación
inicial de Centro de Evaluación

SOLICITUD DE ACREDITACIÓN INICIAL DE CENTRO DE EVALUACIÓN		
LAS ÁREAS CORRESPONDIENTES SON LAS QUE SE DETERMINAN EN LA ACRÉDITACIÓN INICIAL DE CENTRO DE EVALUACIÓN.		
FECHA DE LA SOLICITUD		SOLICITUD NO.
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE		
RAZÓN SOCIAL DEL SOLICITANTE		
SIGLAS		
REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES		
DIRECCIÓN (CALLE Y NÚMERO)	F	COLONIA
CÓDIGO POSTAL	MUNICIPIO O DELEGACIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA
TELÉFONO	PÁGINA DE INTERNET	CORREO ELECTRÓNICO (RESPONSABLE DEL CENTRO EVALUADOR)
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL		
NOMBRE DEL CONTACTO Y CORREO ELECTRÓNICO		
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LAS CLAVES DE OPERACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO		

ESTÁNDAR(ES) DE COMPETENCIA EN AL QUE SOLICITA LA ACREDITACIÓN INICIAL

CÓDIGO	ESTÁNDAR DE COMPETENCIA SOLICITADO

Anexo II
F02-MO-COSU-05 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
00000-----	-----

Ciudad de México, a -- de ---- de ----.

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

(rúbrica)

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



Anexo II
F02-MO-COSU-05 Cédula de acreditación para
CE/EI

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.	
Logo a color	Expide la Cédula de Acreditación No. 16 pts.	
	-----	Clave alfanumérica asignada por el sistema informático del CONOCER 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.
00000-----	-----	
Ciudad de México, a -- de ---- de ----, 12 pts. Vigencia al -- de ---- de ----		
(rúbrica)		
Nombre del Responsable de la Entidad de Certificación y 12 pts. Evaluación / Organismo Certificado		



Anexo III

Guía para elaborar diagnósticos

Función del Diagnóstico:

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

Es importante destacar que el diagnóstico debe servir para:

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

Características del Diagnóstico

- Considera y evidencia las fortalezas y debilidades encontradas en el candidato respecto al Estándar de Competencia de interés.
- Hace énfasis en la recolección de información dentro del medio habitual de desarrollo de la función a evaluar.
- Retoma los aspectos de calidad exigidos por el Estándar de Competencia y no sólo hacer referencia a criterios de forma aislada.
- Es 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:	<p>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.</p> <p>Recomendaciones para su elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> A la oración afirmativa íntegra se le elimina la palabra o las palabras claves, que los candidatos van a responder.<input type="checkbox"/> Se califica acierto por espacio, se sugiere que en una misma cuestión no se dejen más de dos espacios.<input type="checkbox"/> Se utiliza en cuestionarios.

	<p>Nota: Se recomiendan de 7 a 12 respuestas.</p> <p>Es una serie de oraciones afirmativas modificadas para presentarse como enunciados incompletos que requieren escribir al final las respuestas.</p> <p>Recomendaciones para su elaboración:</p> <p>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.</p> <p>Nota: Se recomienda de 10 a 15 reactivos.</p>
<p>Complementación:</p> <p>Correspondencia:</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Los enunciados deben concordar en género y número con todas las alternativas. <input type="checkbox"/> Las alternativas deben tener todas ciertas posibilidades de relación verdadera con cada enunciado. <input type="checkbox"/> Procurar no sugerir las respuestas debido al uso de adjetivos y artículos. <input type="checkbox"/> Se utiliza en cuestionarios. <p>Nota: Se recomiendan pares de 5 a 12 cuestiones.</p> <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> <p>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> <p>Nota: Se recomiendan de 30 a 50 cuestiones.</p>
<p>Falso y Verdadero:</p>	<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"> <input type="checkbox"/> No utilizar más de dos bloques en una misma evaluación. <input type="checkbox"/> Procurar que las partes a identificar estén señaladas con precisión, para evitar confusiones a los candidatos al contestar. <input type="checkbox"/> Deben elegirse bien los contenidos a identificar para que no resulten obvios. <input type="checkbox"/> Los dibujos, diagramas, esquemas o mapas deben estar muy claros para facilitar la identificación. <input type="checkbox"/> Los bloques pueden presentarse de dos maneras: <ul style="list-style-type: none"> ○ 1^a. 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. ○ 2^a Los enunciados o nombres numerados o con letras en columna a la izquierda y a la derecha el esquema.
<p>Identificación:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, ensayos y simuladores. <p>Nota: Se recomiendan de 5 a 12 cuestiones</p>
<p>Opción múltiple:</p>	<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>
<p>Ordenamiento:</p>	<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"> <input type="checkbox"/> Entre los elementos a ordenar debe existir una relación muy clara que permita enumerarlos. <input type="checkbox"/> Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, ensayos y simuladores. <p>Nota: Se recomiendan de 5 a 10 cuestiones.</p>
<p>Casos / Problemas:</p>	<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>
<p>Respuesta Breve:</p>	<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"> <input type="checkbox"/> Hacerse las preguntas con claridad. <input type="checkbox"/> Redactarse de tal forma que sólo exista una respuesta. <input type="checkbox"/> Evitar las preguntas muy largas y dejar los espacios para las respuestas del mismo tamaño. <input type="checkbox"/> Se utiliza en cuestionarios, entrevistas y ensayos. <p>Nota: Se recomienda de 10 a 15 reactivos.</p>
<p>Selección:</p>	<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. Se utiliza en cuestionarios, entrevistas, estudios de caso, ensayos y simuladores. <p>Nota: Se recomiendan de 5 a 8 cuestiones.</p>

Para elaborar un instrumento de diagnóstico se requiere la determinación de la estrategia de evaluación (ejercicios prácticos, juego de roles, entrevistas, etcétera), la cual debe propiciar 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.

- Entrevistas 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	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.

Características	Ventajas	Desventajas	Recomendaciones para su Construcción
	asemejan mucho a la realidad. Puede utilizarse en grupo o individualmente.		

- Ensayos.

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

- Simuladores.

Características	Ventajas	Desventajas	Recomendaciones para su Construcción
En este instrumento se debe enfrentar una situación lo más parecida a una realidad, en donde se induce a la toma de decisiones o al desarrollo de acciones que lleven hacia la solución de un problema.	Los simuladores permiten conocer las habilidades y destrezas adquiridas. Dan la oportunidad de reproducir los fenómenos de manera segura. Pueden emplearse de manera individual o grupal.	Es necesario conocer con detalle las características de la población a la que se va a evaluar para poder aplicar este instrumento.	Para la construcción de los simuladores deben considerarse los siguientes elementos. <ol style="list-style-type: none"> 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 participen en la realización del diagnóstico, aunque no debe perderse de vista que debe sujetarse a los requerimientos específicos de la función a evaluar contenida en el EC.

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 tiende el éxito en el mismo.

Es indispensable mencionar que, si el resultado del diagnóstico sugiere al candidato su entrada a un proceso de capacitación/alignación, pero él decide evaluarse, deberá respetarse su decisión ya que es un derecho tomar la principal decisión sobre iniciar o no su proceso de evaluación.

Anexo IV
F03-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación

La encuesta debe contener reactivos relacionados con la atención y tiempos del servicio en cuanto al procedimiento de evaluación, el presente formato es sugerido.

Logo ECE/OC/CE

**Encuesta de Satisfacción del Proceso de
Evaluación de Competencia**

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE

Nombre del Candidato:	
----------------------------------	--

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



1.	¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, fue realizada sin costo para usted?				
2.	¿La información proporcionada fue suficiente para iniciar sin dudas su proceso de evaluación?				
3.	¿Recibió un trato digno y respetuoso durante las etapas del proceso de evaluación?				
4.	¿Fue condicionada a tomar un curso de capacitación previo a la evaluación?				
5.	¿Le presentaron, explicaron y acordaron el Plan de Evaluación previo a la evaluación?	X			
6.	¿Recibió retroalimentación detallada de las etapas y resultados de su evaluación?				
7.	¿El evaluador atendió todas sus dudas?				
8.	¿En caso de haber resultado competente, le informaron los tiempos de entrega del certificado?				

Anexo V
F04-MO-COSU-05 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 h.	Datos de la Ubicación y teléfono en donde se desarrollará a cabo la sesión.	3 dígitos
Estándar de Competencia	Folio	Lote	Muestra
Código 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 (CGC y CONOCER) Nombre(s), apellido (s), correo electrónico y organización que representa.		
Orden del Día			
Establecer el orden en el cual se desarrollarán las actividades. Ejemplo:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de los participantes e invitados. 2. Presentación de los integrantes 3. Bienvenida 4. Explicación de la operación del grupo de dictamen 5. Cierre del grupo de Dictamen 			
LIGA DE CONEXIÓN VIRTUAL PARA CGC Y CONOCER			

Anexo VI
F05-MO-COSU-05 Acta de Dictamen



Acta de 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:	Código y nombre

Folio	Lote	Muestra
Número que asigna el sistema informático del CONOCER	Número de Portafolios de Evidencias por CE y/o EI 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. • Procedente con recomendaciones: Cuando a juicio del Grupo de Dictamen, la muestra determinada cumple los requisitos mínimos establecidos en los procesos de evaluación y se presentan áreas de oportunidad.
Adjuntar pantalla del sistema informático con el fallo emitido

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

Anexo VII

F06-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción del proceso de certificación

La encuesta debe contener reactivos relacionados con la atención y tiempos del servicio en cuanto a la entrega del certificado, el presente formato es sugerido.



Encuesta de Satisfacción del Procesos de Certificación de Competencia

Registro de Marca de la ECE /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:

Totalmente en desacuerdo



Parcialmente en desacuerdo



De acuerdo



Muy de acuerdo



Totalmente en desacuerdo



Parcialmente en desacuerdo



De acuerdo



Muy de acuerdo



1.	¿Le informaron sobre las características que debe cumplir la fotografía para su certificado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Le dieron información suficiente sobre la publicación de datos personales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Firmó y corroboró sus datos en la Ficha de Registro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	¿Recibió su cédula de evaluación con su juicio de competencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	¿Le entregaron el certificado de acuerdo con el compromiso de tiempo establecido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	¿Su certificado se le entregó en la modalidad elegida (digital, impreso o portátil)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	¿Su certificado fue entregado de acuerdo con su elección de fotografía (con o sin foto)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	¿El trato recibido fue apegado a transparencia, objetividad, ética, imparcialidad y excelencia en el servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Recomendaría a otras personas la Certificación de Competencias Laborales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo VIII

Especificaciones para las fotografías digitalizadas

REQUISITOS para la fotografía digital de tu certificado

Las fotografías utilizadas para los certificados deberán apegarse a las siguientes características:

- 1. A color, rectaente y nítida.
- 2. El sujeto deberá observarse de frente, mostrando desde la parte superior de los hombros hasta y cabeza completa (rostro, ojos, tez, pelo, orejas, etc.).
- 3. Sin accesorios que impidan observar claramente los rasgos faciales.
- 4. Dimensiones de la foto: El tamaño mínimo permitido es de 150 x 200 mm o mayor, considerando escrita o pescado (150 x 200 mm, 160 x 210 mm, 180 x 220 mm).
- 5. Fondo blanco, sin texturas o patrones.
- 6. Buena iluminación para eliminar sombras.
- 7. Peso de archivo: hasta 300 kilobytes.
- 8. Formato electrónico: jpg, bmp o png (no utilizar el formato .png).
- 9. La fecha de la fotografía debe ser siempre la de la emisión del certificado.



Si por alguna causa no se pudiera cumplir con las especificaciones indicadas, favor de notificarlo a la Subdirección de Certificación del CONOCER.

FOTOGRAFÍAS INCORRECTAS

FOTOGRAFÍAS
SÓBRE EXPUESTAS



FOTOGRAFÍAS
SUB EXPUESTAS



FOTOGRAFÍAS
CLÉRICAS



FOTOGRAFÍAS
LLJANAS



FOTOGRAFÍAS
MALTRATADAS



CON OBJETOS Y
ADORNOS SOBRE
LA CABEZA



Nota: La fotografía puede visualizarse previamente en la ficha de registro y una vez ingresada al sistema informático del CONOCER será la que se imprima en el certificado; una vez asociada a la evaluación en el módulo de evaluación, no será posible su modificación, por lo que de requerir un cambio, será necesario solicitarlo a la SC.

Anexo IX
“Metodología para la definición de la muestra para auditorías y supervisiones”.

1. De acuerdo con la auditoría o supervisión a realizar se identifica la información que será motivo del muestreo, siendo esta el tamaño del lote (N) y que podrá ser:
 - Número total de CE/EI/Sedes acreditados que hayan emitido certificados durante el periodo a auditar o supervisar.
 - Número total de portafolios de evidencia durante el periodo a auditar o supervisar.
 - Número total de certificados emitidos durante el periodo a auditar o supervisar.
 - Número total de solicitudes de emisión y/o reelaboración de certificados durante el periodo a auditar o supervisar.
2. Se determina el tamaño de la muestra (m) con base en la siguiente fórmula.

$$\text{Tamaño de la muestra} = 0.6 \sqrt{N}$$

El número resultante se redondea al número entero superior más próximo.

3. De la muestra obtenida se seleccionará aleatoriamente a los CE/EI/Sedes, o en su caso los portafolios de evidencia, los certificados emitidos o solicitudes de emisión y/o reelaboración de certificados que serán revisados en la auditoría o supervisión.
4. El resto de la muestra podrá ser determinada por el CONOCER con base en la criticidad, información estadística, frecuencia de supervisiones y auditorías, incumplimientos detectados y quejas de usuarios, entre otros.

Ejemplo: Tamaño del lote del ECE / OC, N = 30

$$\text{CE o EI. } m = 0.6 \sqrt{30}$$

$$m = 3.28, \text{ se redondea a 4.}$$
$$m = 4$$

$$\text{Muestra} = 4$$

Anexo X

Criterios de auditoría

Criterios de Auditoría para CE/El:

Proceso de evaluación.

Portafolios de Evidencia (PE)

De la muestra de portafolios de evidencia a revisar.

- **Verificación de que cada uno contenga los siguientes documentos debidamente llenados:**
 - a) Ficha de Registro del Candidato
 - b) Diagnóstico aplicado al candidato
 - c) Acuse del Tríptico "Derechos y Obligaciones"
 - d) Plan de Evaluación acordado
 - e) Instrumento de Evaluación aplicado
 - f) Evidencias de Desempeño y de Producto generadas durante el Proceso de Evaluación y en su caso, "Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica"
 - g) Cédula de Evaluación
 - h) Encuesta de satisfacción
- **Verificación de que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia cumplan con las siguientes características:**
 - a) En caso de que el Instrumento de Evaluación del Estándar a evaluar no describa el procedimiento, condiciones y logística necesaria para su aplicación de manera simultánea a más de un Candidato, cuenta con la autorización por escrito del CONOCER.
 - b) Para el caso de que el Instrumento de Evaluación del Estándar a evaluar no describa el procedimiento, condiciones y logística necesaria para su aplicación por medios remotos y a distancia, cuenta con la autorización por escrito del CONOCER.
 - c) Tanto para evaluaciones simultáneas o por medios remotos y a distancia, cuyos Instrumentos de Evaluación de los Estándares no describan el procedimiento, condiciones y logística necesaria para su aplicación, cuenta con evidencia de haber proporcionado a los CE/El la descripción de las herramientas, equipo, condiciones medios virtuales/digitales, apoyos, personas intervenientes y todo lo que pueda sustentar metodológicamente la preservación de los principios de validez, objetividad y confiabilidad de la Evaluación de competencia.
 - d) Los Portafolios de Evidencias digitalizados cuentan con el conocimiento y aceptación de uso de firmas en formato digital por parte del Evaluador y candidato implicados en cada proceso de evaluación, de conformidad con el mecanismo que el PS tenga documentado en sus manuales internos para la operación de la evaluación.

Encuesta de Satisfacción

- **Revisión de que la Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencia cumpla con las siguientes características:**
 - a) Que se haya aplicado la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación y certificación a los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
 - b) Que se haya elaborado trimestralmente el reporte de satisfacción identificando:
 - ✓ Año/Período
 - ✓ Número de usuarios atendidos
 - ✓ Número de encuestas realizadas
 - ✓ Cuantificación de los resultados obtenidos en cada uno de los reactivos establecidos en la encuesta.
 - ✓ Acciones realizadas derivado del análisis de los resultados obtenidos.
 - c) Que se haya realizado el análisis de la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación y certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
 - d) 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 y certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.

Verificación Externa (Sólo OC)

- **Revisión de que la Verificación Externa cumpla con las siguientes características:**
 - a) Los verificadores externos se encuentran acreditados ante el CONOCER y corresponde al menos uno por Estándar de Competencia.

- b) Los verificadores externos están certificados en el estándar referente de evaluación de competencia, y en el de verificación externa
- c) En los procesos que supervisaron los verificadores externos, no realizaron funciones de capacitación, evaluación y/o certificación de la competencia de un mismo usuario en el mismo Estándar de Competencia. (El Verificador Externo no participó en el Grupo de Dictamen)
- d) El CE/El notificó al OC los procesos de evaluación para la Verificación Externa y sobre la cual se realizó el muestreo correspondiente
- e) Se cumple con el muestreo presencial (30%) y documental (70%) de acuerdo a las evaluaciones realizadas por Estándar de Competencia por cada CE/El
- f) Se cuenta con Plan de Verificación Externa, Reporte de Hallazgos de Verificación Externa e Informe de Verificación Externa, que cumplen con la Normatividad establecida
- g) En el transcurso de un año se aplicaron todas las líneas de verificación (proceso, producto y persona) por Estándar de Competencia por cada CE/El
- h) En caso de haber realizado la Verificación Externa a distancia o de manera remota, cuenta con la autorización por escrito del CONOCER
- i) 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

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (OC/ECE)

- **Verificación del cumplimiento de los mecanismos de aseguramiento de la calidad establecidos por la Entidad de Certificación y Evaluación considerando manuales de operación internos (bitácoras de seguimiento, listas de verificación, contratos, reglas de operación, memorándums, circulares, notificaciones, etc.) y controles correspondientes. (Especificar qué mecanismo de aseguramiento de la calidad para la excelencia de los procesos de evaluación y certificación cuenta OC/ECE y sus CE/El y contrastar la evidencia con su cumplimiento):**
 - a) Se encuentre implementado un mecanismo de aseguramiento de la calidad establecido por el OC/ECE
 - b) Verificar que se cumplan el mecanismo de aseguramiento de la calidad establecidos por el OC/ECE

Grupo de Dictamen

- **Verificación de que el Grupo de Dictamen cumpla con las siguientes características:**
 - ✓ Que se atiendan las acciones de mejora indicadas por la ECE/OC al CE/El, 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

- **Revisión de que el personal que capacita, no evalúa y no certifica en el mismo proceso del candidato**

Tercería de Parte para Organismo Certificador

- **Verificación de que la Tercería de Parte para Organismo Certificador y sus CE/El cumpla con los siguientes supuestos:**
 - a) Los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes no participan en el proceso de Grupo de Dictamen
 - b) Las personas que realizan las funciones de capacitación, evaluación, certificación y verificación externa en el mismo proceso de un candidato, son diferentes.
 - c) Los Verificadores Externos no forman parte de los CE acreditados por el mismo OC

Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (EC) (En caso de contar con ellos)

- **Verificación de que los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER cumplan con lo siguiente:**
 - a) El Prestador de Servicios capacita a través de los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER en aquellos Estándares en los que está acreditado y cuenta con Cédula de Acreditación de cada curso.
 - b) El Prestador de Servicio cuenta con los materiales de los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER (Guía práctica de cursos y evaluaciones en línea, contenido de Cursos de Capacitación, formato "Base de datos de participantes inscritos en el Curso de Capacitación a Distancia").
 - c) El Prestador de Servicios cuenta con mecanismos para asegurar la calidad y brindar seguimiento a los CE/El que capacitan a través de los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER.

Excelencia en el Servicio a Usuarios

Niveles de Servicio

- **Verificación de que los niveles de servicio se encuentren dentro de los parámetros establecidos.**

Atención a Usuarios

- **Verificación de 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 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).
 - c) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios el horario de atención a usuarios.
 - d) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios la cédula de acreditación como PS, cédulas de acreditación vigentes para cada uno de los Estándares de Competencias en los que estén acreditados.
 - e) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios un tablero con los precios diferenciados de capacitación, evaluación y certificación.
 - f) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios los tiempos estimados de entrega del certificado.

Atención a quejas

- **Verificación de 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 cuenta con un buzón de quejas y sugerencias de manera virtual
 - c) Se encuentra implementado el procedimiento de atención de quejas y control de atención a quejas, sugerencias y propuestas de mejora realizadas por los usuarios
 - d) Se da atención a las quejas en el tiempo establecido
 - e) Cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del usuario en la atención a su queja

Uso de Marca Red CONOCER de Prestadores de Servicios

- **Verificación de que el Uso de Marca cumpla con las siguientes características:**
 - a) Que el CE/El 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/El, sin contar para ello con la aprobación previa, expresa y por escrito del "CONOCER";
 - b) 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
 - c) Que no exista documentación, promocionales o cualquier otro documento usando el logo institucional del CONOCER.

Publicidad

- **Verificación de que se realice un desarrollo periódico de programas y campañas de publicidad, promoción y difusión**

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

- **Verificación de que la acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, cumpla con las siguientes características, de conformidad a lo establecido en el artículo 66 de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias:**
 - a) Se cuenta con contrato de acreditación para CE/El de conformidad con el Art. 66 de la Reglas Generales.
 - b) La ECE/OC cuenta con requisitos para la acreditación de CE/El.
 - c) La acreditación de CE/El se realiza conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC.
 - d) La acreditación de CE/El se encuentra documentada conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC.

Criterios de Auditoría para ECE/OC:

Proceso de evaluación.

Portafolios de Evidencia (PE)

De la muestra de portafolios de evidencia a revisar.

- **Verificación de que cada uno contenga los siguientes documentos debidamente llenados:**
 - a) Ficha de Registro del Candidato
 - b) Diagnóstico aplicado al candidato
 - c) Acuse del Tríptico "Derechos y Obligaciones"
 - d) Plan de Evaluación acordado
 - e) Instrumento de Evaluación aplicado
 - f) Evidencias de Desempeño y de Producto generadas durante el Proceso de Evaluación y en su caso, "Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica"
 - g) Cédula de Evaluación
 - h) Encuesta de satisfacción
- **Verificación de que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia cumplan con las siguientes características:**
 - a) En caso de que el Instrumento de Evaluación del Estándar a evaluar no describa el procedimiento, condiciones y logística necesaria para su aplicación de manera simultánea a más de un Candidato, cuenta con la autorización por escrito del CONOCER.
 - b) Para el caso de que el Instrumento de Evaluación del Estándar a evaluar no describa el procedimiento, condiciones y logística necesaria para su aplicación por medios remotos y a distancia, cuenta con la autorización por escrito del CONOCER.
 - c) Tanto para evaluaciones simultáneas o por medios remotos y a distancia, cuyos Instrumentos de Evaluación de los Estándares no describan el procedimiento, condiciones y logística necesaria para su aplicación, cuenta con evidencia de haber proporcionado a los CE/El la descripción de las herramientas, equipo, condiciones medios virtuales/digitales, apoyos, personas intervenientes y todo lo que pueda sustentar metodológicamente la preservación de los principios de validez, objetividad y confiabilidad de la Evaluación de competencia.
 - d) Los Portafolios de Evidencias digitalizados cuentan con el conocimiento y aceptación de uso de firmas en formato digital por parte del Evaluador y candidato implicados en cada proceso de evaluación, de conformidad con el mecanismo que el PS tenga documentado en sus manuales internos para la operación de la evaluación.

Encuesta de Satisfacción

- **Revisión de que la Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencia cumpla con las siguientes características:**
 - a) Que se haya aplicado la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación y certificación a los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
 - b) Que se haya elaborado trimestralmente el reporte de satisfacción identificando:
 - ✓ Año/Periodo
 - ✓ Número de usuarios atendidos
 - ✓ Número de encuestas realizadas
 - ✓ Cuantificación de los resultados obtenidos en cada uno de los reactivos establecidos en la encuesta.
 - ✓ Acciones realizadas derivado del análisis de los resultados obtenidos.
 - c) Que se haya realizado el análisis de la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación y certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
 - d) 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 y certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.

Verificación Externa (Sólo OC)

- **Revisión de que la Verificación Externa cumpla con las siguientes características:**
 - a) Los verificadores externos se encuentran acreditados ante el CONOCER y corresponde al menos uno por Estándar de Competencia.
 - b) Los verificadores externos están certificados en el estándar referente de evaluación de competencia, y en el de verificación externa
 - c) En los procesos que supervisaron los verificadores externos, no realizaron funciones de capacitación, evaluación y/o certificación de la competencia de un mismo usuario en el mismo Estándar de Competencia. (El Verificador Externo no participó en el Grupo de Dictamen)
 - d) El CE/EI notificó al OC los procesos de evaluación para la Verificación Externa y sobre la cual se realizó el muestreo correspondiente
 - e) Se cumple con el muestreo presencial (30%) y documental (70%) de acuerdo a las evaluaciones realizadas por Estándar de Competencia por cada CE/EI
 - f) Se cuenta con Plan de Verificación Externa, Reporte de Hallazgos de Verificación Externa e Informe de Verificación Externa, que cumplen con la Normatividad establecida
 - g) En el transcurso de un año se aplicaron todas las líneas de verificación (proceso, producto y persona) por Estándar de Competencia por cada CE/EI
 - h) En caso de haber realizado la Verificación Externa a distancia o de manera remota, cuenta con la autorización por escrito del CONOCER
 - i) 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

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (OC/ECE)

- **Verificación del cumplimiento de los mecanismos de aseguramiento de la calidad establecidos por la Entidad de Certificación y Evaluación considerando manuales de operación internos (bitácoras de seguimiento, listas de verificación, contratos, reglas de operación, memorándums, circulares, notificaciones, etc.) y controles correspondientes.(Especificar qué mecanismo de aseguramiento de la calidad para la excelencia de los procesos de evaluación y certificación cuenta OC/ECE y sus CE/EI y contrastar la evidencia con su cumplimiento):**
 - a) Se encuentre implementado un mecanismo de aseguramiento de la calidad establecido por el OC/ECE
 - b) Verificar que se cumplan el mecanismo de aseguramiento de la calidad establecidos por el OC/ECE

Grupo de Dictamen

- **Verificación de que el Grupo de Dictamen cumpla con las siguientes características:**
 - a) Que la muestra corresponda a lo determinado por el Sistema e incluya tanto a candidatos con Juicio de "Competente", como de "Todavía No Competente"
 - b) Que hayan participado mínimo dos expertos en la función a dictaminar
 - c) Que los integrantes del Grupo de Dictamen no hayan participado como capacitadores, evaluadores o verificadores externos en los procesos a dictaminar
 - d) Que se haya enviado invitación al Comité de Gestión por Competencias y al CONOCER para el Grupo de Dictamen con al menos 3 días de anticipación, adjuntando el programa para grupo de dictamen y liga de acceso virtual
 - e) Que esté un responsable de la ECE u OC en el Grupo de Dictamen y haya participado con el rol de Secretario
 - f) Que el Grupo de Dictamen siempre esté integrado por un número impar, mínimo tres
 - g) Que se tomen en cuenta los hallazgos en las Verificaciones Externas (En caso de ser Organismo Certificador OC)
 - h) 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

- **Revisión de que el personal que capacita, no evalúa y no certifica en el mismo proceso del candidato**

Tercería de Parte para Organismo Certificador

- **Verificación de que la Tercería de Parte para Organismo Certificador y sus CE/EI cumpla con los siguientes supuestos:**
 - a) El Organismo Certificador no evalúa o capacita por interpósita persona

- b) Los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes no participan en el proceso de Grupo de Dictamen
- c) Las personas que realizan las funciones de capacitación, evaluación, certificación y verificación externa en el mismo proceso de un candidato, son diferentes.
- d) Los Verificadores Externos no participan en los Grupos de Dictamen y no realizan la función en los procesos en los que hayan sido capacitadores y/o evaluadores.
- e) Los Verificadores Externos no forman parte de los CE acreditados por el mismo OC

Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (EC) (En caso de contar con ellos)

- **Verificación de que los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER cumplan con lo siguiente:**
 - a) El Prestador de Servicios capacita a través de los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER en aquellos Estándares en los que está acreditado y cuenta con Cédula de Acreditación de cada curso.
 - b) El Prestador de Servicio cuenta con los materiales de los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER (Guía práctica de cursos y evaluaciones en línea, contenido de Cursos de Capacitación, formato "Base de datos de participantes inscritos en el Curso de Capacitación a Distancia").
 - c) El Prestador de Servicios cuenta con mecanismos para asegurar la calidad y brindar seguimiento a los CE/El que capacitan a través de los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER.

Excelencia en el Servicio a Usuarios

Niveles de Servicio

- **Verificación de que los niveles de servicio se encuentren dentro de los parámetros establecidos.**

Atención a Usuarios

- **Verificación de 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 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).
 - c) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios el horario de atención a usuarios.
 - d) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios la cédula de acreditación como PS, cédulas de acreditación vigentes para cada uno de los Estándares de Competencias en los que estén acreditados.
 - e) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios un tablero con los precios diferenciados de capacitación, evaluación y certificación.
 - f) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios los tiempos estimados de entrega del certificado.

Atención a quejas

- **Verificación de 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 cuenta con un buzón de quejas y sugerencias de manera virtual
 - c) Se encuentra implementado el procedimiento de atención de quejas y control de atención a quejas, sugerencias y propuestas de mejora realizadas por los usuarios
 - d) Se da atención a las quejas en el tiempo establecido
 - e) Cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del usuario en la atención a su queja

Uso de Marca Red CONOCER de Prestadores de Servicios

- **Verificación de que el Uso de Marca cumpla con las siguientes características:**
 - a) Que el ECE/OC/CE/El/ 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/CE/El, sin contar para ello con la aprobación previa, expresa y por escrito del "CONOCER";

- b) 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
- c) Que no exista documentación, promocionales o cualquier otro documento usando el logo institucional del CONOCER.

Publicidad

- **Verificación de que se realice un desarrollo periódico de programas y campañas de publicidad, promoción y difusión**

Acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes

- **Verificación de que la acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, cumpla con las siguientes características, de conformidad a lo establecido en el artículo 66 de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias:**
 - a) Se cuenta con contrato de acreditación para CE/EI de conformidad con el Art. 66 de la Reglas Generales.
 - b) La ECE/OC cuenta con requisitos para la acreditación de CE/EI.
 - c) La acreditación de CE/EI se realiza conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC.
 - d) La acreditación de CE/EI se encuentra documentada conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC.

Anexo XI
Clasificación de incumplimientos no graves e incumplimientos graves

Se consideran incumplimientos No Graves los siguientes:

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
1. Continuar operando como ECE/OC o permitir que lo hagan sus Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes, sin haber recibido por escrito por parte del "CONOCER", la renovación anual de la acreditación de los Estándares de Competencia que tenga acreditados.	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

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
	<p>o Internos formen parte del grupo de dictamen de la certificación de competencias.</p> <p>V. Negar a un usuario del servicio la oportunidad de iniciar el proceso de evaluación, con base en un Estándar de Competencia de su interés.</p>
<p>4. No aplicar los mecanismos de aseguramiento de excelencia en la operación y servicio a usuarios establecidos por el “CONOCER”, así como omitir vigilar o supervisar su aplicación en los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes acreditados por el “PRESTADOR DE SERVICIOS”.</p> <p>5. Que el “PRESTADOR DE SERVICIOS” y/o sus Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes acreditados, realicen funciones de evaluación de competencias con personal que no cumpla con los requerimientos establecidos en la Fracción V del artículo 45 de las “Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias”.</p>	<p>Contrato</p> <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>
<p>6. No atender y resolver las quejas de las usuarias o de los usuarios.</p>	<p>Contrato</p>

<p>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”.</p>	<p>Contrato</p>
<p>8. No desarrollar periódicamente programas y campañas de publicidad, promoción y difusión a su cargo en términos del Contrato y normatividad aplicable.</p>	<p>Contrato</p>

Se consideran incumplimientos Graves los siguientes:

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 directivos.	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 aprobación previa, expresa y por escrito del "CONOCER".	Contrato

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
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

EDUCACIÓN

Anexo XII F07-MO-COSU-05 Dictamen de auditoría

**Coordinación de Operación y Servicios a Usuarios
Subdirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios**
Dictamen de Auditoría (año de la auditoría)
Clave y nombre de la ECE/OC
(Siglas)



(Fechas en que se realizó la auditoría)

Incumplimientos y Observaciones detectados (Nombre de empresa auditora)	Tipo (Incumplimiento/ Observación)	Fundamento Legal	Causa/Fal- ta
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, de las Reglas Generales o normatividad 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 XIII
F08-MO-COSU-05 Bitácora de atención de la auditoría
Coordinación de Operación y Servicios a Usuarios
Dirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros
 Bitácora de Auditoría (año de la auditoría)
Clave y nombre de la ECE/OC
(Siglas)

Clave y nombre de la ECE/OC cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
Incumplimientos y Observaciones detectados en Auditoría (Nombre de empresa auditora)	Tipo (Incumplimiento o Observación)	Solución	Observaciones del responsable de la revisión por parte del CONOCER sobre la atención del incumplimiento / observación
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un incumplimiento o una 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/El cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un incumplimiento o una 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/El cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un incumplimiento o una 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 revisó
(ECE/OC) Nombre, fecha y firma de quien autorizó
(CONOCER)

Anexo XIV
F09-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción de auditoría
EDUCACIÓN 

Consejo Nacional de Normalización
y Certificación de Competencias Laborales
Coordinación de Operación y Servicios a Usuarios

Clave y nombre de la ECE/OC: _____

Fecha: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Puesto: _____

Nombre de quien realizó la auditoría: _____

Instrucciones: Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, responda marcando la opción que a su parecer corresponda.

Planeación de la auditoría

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

Sí

No

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA

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

(En caso de auditoría remota considerar la coordinación referente al servicio de mensajería para el envío del reporte físicamente)

Sí

No

¿Por qué? _____

3. ¿La muestra de CE/EI/Sedes a ser auditadas les fue notificada con anticipación? (No se consideran los portafolios de evidencia a revisar)

Sí

No

Desarrollo de la auditoría

4. ¿Se cumplió el objetivo la auditoría?

De acuerdo

En desacuerdo

¿Por qué? _____

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

De acuerdo

En desacuerdo

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

Sí

No

¿Por qué? _____

7. ¿Cómo fue el trato del personal que realizó la auditoría?

Digno y respetuoso Irrespetuoso e injusto Otro: _____

¿Por qué? _____

8. ¿La presentación del personal que realizó la auditoría fue la correcta?

Sí

No

Seguimiento por parte del personal del CONOCER (cuando aplique)

9. Si lo solicitó, ¿recibió orientación para la atención y solución de incumplimientos?

Sí

No

10. ¿Cómo fue el trato del personal que le brindó el seguimiento a la auditoría?

Bueno

Malo Especifique: _____

Anexo XV
F10-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción de supervisión
EDUCACIÓN 

Consejo Nacional de Normalización
y Certificación de Competencias Laborales
Coordinación de Operación y Servicios a Usuarios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN

Clave y nombre de la ECE/OC: _____

Fecha: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Puesto: _____

Nombre de quien realizó la supervisión: _____

Instrucciones: Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, responda marcando la opción que a su parecer corresponda.

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

¿Por qué? _____

4. ¿Hubo buena comunicación durante la supervisión?
De acuerdo En desacuerdo

¿Por qué? _____

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. ¿Cómo fue el trato del personal que realizó la Supervisión?
Digno y respetuoso Irrespetuoso e injusto Otro: _____

¿Por qué? _____

8. ¿La presentación del Supervisor fue la correcta?
Sí No

Seguimiento (cuando aplique)

9. Si lo solicitó, ¿recibió orientación para la atención y solución de incumplimientos?
Sí No

10. ¿Cómo fue el trato del personal que le brindó el seguimiento a la supervisión?
Bueno Malo Especifique: _____

Anexo XVI

F11-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción de quejas recibidas por el CONOCER

EDUCACIÓN



Consejo Nacional de Normalización
y Certificación de Competencias Laborales
Coordinación de Operación y Servicios a Usuarios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS POR EL CONOCER

Nombre de quien emitió la queja: _____

PS involucrado en la queja: _____

Lugar: _____ Fecha: _____ Firma: _____

Instrucciones: Con la finalidad de mejorar nuestro servicio, le agradeceremos marcar las respuestas que correspondan a la atención recibida por el personal del CONOCER. Gracias.

Inicio de atención de queja

¿Por qué medio inició su proceso de queja?

- | |
|--|
| • Página web del CONOCER/Correo yoz.usuario@conocer.gob.mx |
| • Centro de Atención Telefónica del CONOCER |
| • Personal de la Subdirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios |
| • Órgano Interno de Control (OIC) en el CONOCER |
| • Presencial, en las instalaciones del CONOCER |

1. ¿Considera que le fue proporcionada información clara para iniciar su proceso de queja?

Sí No

2. ¿Cómo fue el trato del personal que le brindó atención y seguimiento a su queja?



Excelente



Bueno



Deficiente

Seguimiento de Queja

3. ¿Se le informó sobre el seguimiento brindado a su queja?

Sí No

Cierre de su Queja

4. ¿Se atendió por completo su queja?

Sí No

5. En general, ¿cómo calificaría la atención a su queja?



Excelente



Bueno



Deficiente

EDUCACIÓN



Anexo XVII F12-MO-COSU-05 Programa de Trabajo por Exención de Auditoría

Coordinación de Operación y Servicios a Usuarios
Subdirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios

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

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

2. Capacitación presencial / a distancia			
3. Apoyo y herramientas para el uso de los sistemas informáticos para la operación de la ECE/OC			
CONOCIMIENTO DEL MODELO DEL SNC			
ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y AMENAZAS	ESTRATEGIAS
1. Proceso de Acreditación: <ul style="list-style-type: none"> • Estándares de competencia. • Centros de Evaluación y Evaluadores independientes 			TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN
2. Proceso de Evaluación			
3. Proceso de Certificación			
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y DE PERSONAL			
ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y AMENAZAS	ESTRATEGIAS
1. Instalaciones y personal para dar informes y aplicar diagnóstico.			TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN
2. Instalaciones y personal para evaluar de acuerdo a los EC acreditados.			
3. Instalaciones y personal para certificación			
INICIO DE OPERACIÓN			
ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y AMENAZAS	ESTRATEGIAS
1. Actividades para iniciar la operación			TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN

VINCULACIÓN CON EL CONOCER				
ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y AMENAZAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Consulta permanente de portales de apoyo para la RED CONOCER				
2. Consulta permanente de los Registros Nacionales (RENEC, RENAP y RENAC).				
3. Conocimiento de la normatividad vigente				
4. Otros aspectos				

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

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

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

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

Anexo XVIII
F13-MO-COSU-05 Reporte de auditoría

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

REPORTE DE AUDITORÍA ANUAL

<Clave y nombre completo de la ECE/OC/CE>

<Día, mes y año en que se realizó la Auditoría>
<Lugar de la Auditoría>

Realizada por:

<Nombre del Auditor completo>

<Nombre de la Empresa auditora>

Coordinación de Operación y Servicios a Usuarios
Subdirección 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 | 3 |
| II. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA POR ECE/OC Y CE/EI | 4 |
| III. INCUMPLIMIENTOS/OBSERVACIONES | 24 |

I. Introducción

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”.

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:	In cumplimientos:	
	Graves: 0	No Graves: 0
Dirección:	Cantidad de Observaciones: 0	
Período Auditabile :		



Resultado de Auditoría por Empresa Auditora

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

Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes

Nombre:		
Dirección:		
Periodo Auditable	:	
Incumplimientos:		
Graves: 0	No Graves: 0	
Cantidad de Observaciones:	0	

Nombre:		
Dirección:		
Periodo Auditable	:	
Incumplimientos:		
Graves: 0	No Graves: 0	
Cantidad de Observaciones:	0	

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 / 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).

Portafolios de Evidencia

1. Tomando en cuenta la muestra de Portafolios de Evidencia a revisar, verificar que cada uno contenga los siguientes documentos debidamente llenados:

- A) Ficha de Registro del Candidato
- B) Diagnóstico aplicado al candidato
- C) Acuse del Tríptico "Derechos y Obligaciones"
- D) Plan de Evaluación acordado
- E) Instrumento de Evaluación aplicado
- F) Evidencias de Desempeño y de Producto generadas durante el Proceso de Evaluación y en su caso, "Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica"
- G) Cédula de Evaluación
- H) Encuesta de satisfacción

Num .	Candidato	EC	A S/N	B S/N	C S/N	D S/N	E S/N	F S/N	G S/N	H S/N	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
1													
2													
3													
4													
5													

Notas generales del Auditor:
Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

2. Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia cumplan con las siguientes características:
- A) En caso de que el Instrumento de Evaluación del Estándar a evaluar no describa el procedimiento, condiciones y logística necesaria para su **aplicación de manera simultánea a más de un Candidato**, cuenta con la autorización por escrito del CONOCER.
- B) Para el caso de que el Instrumento de Evaluación del Estándar a evaluar no describa el procedimiento, condiciones y logística necesaria para su **aplicación por medios remotos y a distancia**, cuenta con la autorización por escrito del CONOCER.

C) Tanto para evaluaciones simultáneas o por medios remotos y a distancia, cuyos Instrumentos de Evaluación de los Estándares no describan el procedimiento, condiciones y logística necesaria para su aplicación, cuenta con evidencia de haber proporcionado a los CE/El la descripción de las herramientas, equipo, condiciones medios virtuales/digitales, apoyos, personas intervenientes y todo lo que pueda sustentar metodológicamente la preservación de los principios de validez, objetividad y confiabilidad de la Evaluación de competencia.

D) Los Portafolios de Evidencias digitalizados cuentan con el conocimiento y aceptación de uso de firmas en formato digital por parte del Evaluador y candidato implicados en cada proceso de evaluación, de conformidad con el mecanismo que el PS tenga documentado en sus manuales internos para la operación de la evaluación.

PE	A	B	C	D	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Encuesta de Satisfacción del proceso de evaluación y certificación

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

- A) Que se haya aplicado la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación y certificación a los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
- B) Que se haya elaborado trimestralmente el reporte de satisfacción identificando:
 - Año/Periodo
 - Número de usuarios atendidos
 - Número de encuestas realizadas
 - Cuantificación de los resultados obtenidos en cada uno de los reactivos establecidos en la encuesta.
 - Acciones realizadas derivado del análisis de los resultados obtenidos.
- C) Que se haya realizado el análisis de la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación y certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.
- D) 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 y certificación de los candidatos de la muestra utilizada para los Portafolios de Evidencia auditados.

ECE/OC/CE/EI	A	B	C	D	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC							
CE/EI 1							
CE/EI n							

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Verificación Externa (Sólo OC)

Revisar que la Verificación Externa cumpla con las siguientes características:

- A.** Los verificadores externos se encuentran acreditados ante el CONOCER y corresponde al menos uno por Estándar de Competencia.
- B.** Los verificadores externos están certificados en el estándar referente de Evaluación de Competencia, y en el de Verificación Externa
- C.** En los procesos que supervisaron los verificadores externos, no realizaron funciones de capacitación, evaluación y/o certificación de la competencia de un mismo usuario en el mismo Estándar de Competencia. (El Verificador Externo no participó en el Grupo de Dictamen)
- D.** El CE/EI notificó al OC los procesos de evaluación para la Verificación Externa y sobre la cual se realizó el muestreo correspondiente
- E.** Se cumple con el muestreo presencial (30%) y documental (70%) de acuerdo a las evaluaciones realizadas por Estándar de Competencia por cada CE/EI
- F.** Se cuenta con Plan de Verificación Externa, Reporte de Hallazgos de Verificación Externa e Informe de Verificación Externa, que cumplen con la Normatividad establecida
- G.** En el transcurso de un año se aplicaron todas las líneas de verificación (proceso, producto y persona) por Estándar de Competencia por cada CE/EI
- H.** En caso de haber realizado la Verificación Externa a distancia o de manera remota, cuenta con la autorización por escrito del CONOCER
- I.** 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

OC/CE/EI	A	B	C	D	E	F	G	H	I	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
OC												
CE/EI 1												
CE/EI n												

Notas generales del Auditor:
Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, sino eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.
- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (OC/ECE)

Verificar el cumplimiento de los mecanismos de aseguramiento de la calidad establecidos por la Entidad de Certificación y Evaluación considerando manuales de operación internos (bitácoras de seguimiento, listas de verificación, contratos, reglas de operación, memorándums, circulares, notificaciones, etc.) y controles correspondientes.(Especificar qué mecanismo de aseguramiento de la calidad para la excelencia de los procesos de evaluación y certificación cuenta OC/ECE y sus CE/El y contrastar la evidencia con su cumplimiento):

- A.** Se encuentre implementado un mecanismo de aseguramiento de la calidad establecido por el OC/ECE
- B.** Verificar que se cumplen el mecanismo de aseguramiento de la calidad establecidos por el OC/ECE

OC/ECE/CE/El	A	B	Mecanismos de Calidad	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
OC/ECE						
CE/El 1						
CE/El n						

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

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 e incluya tanto a candidatos con Juicio de "Competente", como de "Todavía No Competente"
- B) Que hayan participado mínimo dos expertos en la función a dictaminar
- C) Que los integrantes del Grupo de Dictamen no hayan participado como capacitadores, evaluadores o verificadores externos en los procesos a dictaminar
- D) Que se haya enviado invitación al Comité de Gestión por Competencias y al CONOCER para el Grupo de Dictamen con al menos 3 días hábiles de anticipación, adjuntando el programa para grupo de dictamen y liga de acceso virtual
- E) Que esté un responsable de la ECE u OC en el Grupo de Dictamen y haya participado con el rol de Secretario
- F) Que el Grupo de Dictamen siempre esté integrado por un número ímpar, mínimo tres participantes, de los cuales 2 deben ser expertos en la función a dictaminar.
- G) Que se tomen en cuenta los hallazgos en las Verificaciones Externas (En caso de ser Organismo Certificador OC)
- H) 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

ECE/OC/CE/EI	A	B	C	D	E	F	G	H	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC											
CE/EI1											
CE/EI n											

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

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 del candidato

ECE/CE/El	El personal que capacita, no evalúa y no certifica en el mismo proceso de la persona	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE				
CE/El 1				
CE/El n				

Notas generales del Auditor:

Dentro de la documentación revisada en los portafolios de evidencia, se revisa que el personal que ha capacitado, no es el mismo que el evaluador o viceversa, ni que haya participado en el Grupo de Dictamen. En la tabla a continuación se describe la información recabada de la muestra revisada para la validación de este punto.

Nombre del Candidato	Nombre del Instructor	Nombre de Evaluador	Integrantes del grupo de dictamen

Describir si posterior a la revisión realizada se detectan o no observaciones.

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, sino eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, sino eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, sino eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, sino eliminar.

Tercería de Parte para Organismo Certificador

Verificar que la Tercería de Parte para Organismo Certificador y sus CE/El cumpla con los siguientes supuestos:

- A) El Organismo Certificador no evalúa o capacita por interpósito persona
- B) Los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes no participan en el proceso de Grupo de Dictamen
- C) Las personas que realizan las funciones de capacitación, evaluación, certificación y verificación externa en el mismo proceso de un candidato, son diferentes.
- D) Los Verificadores Externos no participan en los Grupos de Dictamen y no realizan la función en los procesos en los que hayan sido capacitadores y/o evaluadores
- E) Los Verificadores Externos no forman parte de los CE acreditados por el mismo OC

OC/CE/El/SEDE	A	B	C	D	E	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
OC								
CE/El 1								
CE/El n								

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas....

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (EC) (En caso de contar con ellos)

Verificar que los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER cumplan con lo siguiente:

- A) El Prestador de Servicios capacita a través de los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER en aquellos Estándares en los que está acreditado y cuenta con Cédula de Acreditación de cada curso.
- B) El Prestador de Servicio cuenta con los materiales de los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER (Guía práctica de cursos y evaluaciones en línea, contenido de Cursos de Capacitación, formato "Base de datos de participantes inscritos en el Curso de Capacitación a Distancia").
- C) El Prestador de Servicios cuenta con mecanismos para asegurar la calidad y brindar seguimiento a los CE/EI que capacitan a través de los Cursos de Capacitación cuya propiedad intelectual sea del CONOCER.

ECE/OC/CE/EI/SEDE	A	B	C	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC						
CE/EI						
CE/EI n						

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

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 Evaluador al OC/ECE para Dictamen en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir del cierre de la evaluación
- B) Dictamen de los Portafolios de Evidencia no mayor a 30 días naturales a partir de la recepción de los lotes de evaluación de los CE/EI
- C) Solicitud de emisión de certificados al CONOCER en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir del dictamen realizado
- D) Entrega del certificado al usuario final 30 días naturales posteriores a su recepción
- E) Realizar el pago de las acreditaciones y renovaciones de Estándares de Competencia y de Cursos de Capacitación basado en EC **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 en un plazo no mayor a 30 días naturales de haber recibido la línea de captura y la factura electrónica para el pago de la solicitud de emisión de certificados

ECE/OC/CE/EI/SED E	A	B	C	D	E	F	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC									
CE/EI 1									
CE/EI n									

Notas del Auditor:

Se toma una muestra de la información de los diferentes portafolios de evidencia para verificar los niveles de servicio (envío del EI a la EC, fecha de dictamen, fecha de solicitud de los certificados, fecha de pago, etc.), identificando lo siguiente:

Nombre del Candidato	Fecha evaluación	Fecha envío PE, del EI/CE a la ECE/OC	Fecha convocatoria al Gpo. de Dictamen	Fecha Grupo de Dictamen	Pago de certificados	Fecha entrega certificados CONOCER - CE	Entrega Certif. ECE a CE	Entrega Certif. a Candidato

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

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 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).
- C) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios el horario de atención a usuarios.
- D) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios la cédula de acreditación como PS, cédulas de acreditación vigentes para cada uno de los Estándares de Competencias en los que estén acreditados.
- E) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios un tablero con los precios diferenciados de capacitación, evaluación y certificación.
- F) Se exhibe en un lugar visible del área de atención a usuarios los tiempos estimados de entrega del certificado.

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

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

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 cuenta con un buzón de quejas y sugerencias de manera virtual
- C) Se encuentra implementado el procedimiento de atención de quejas y control de atención a quejas, sugerencias y propuestas de mejora realizadas por los usuarios
- D) Se da atención a las quejas en el tiempo establecido
- E) Cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del usuario en la atención a su queja

ECE/OC/CE/El/SEDE	A	B	C	D	E	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC								
CE/El 1								
CE/El n								

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Uso de Marca Red CONOCER de Prestadores de Servicios

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/El/SEDE	A	B	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC					
CE/El1					
CE/El n					

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Publicidad

Verificar que se realice un desarrollo periódico de programas y campañas de publicidad, promoción y difusión

ECE/OC/CE/EI	Programas y campañas de publicidad, promoción y difusión	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC				
CE/EI 1				
CE/EI n				

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes

Verificar que la acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, cumpla con las siguientes características, de conformidad a lo establecido en el artículo 66 de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias:

- A) Se cuenta con contrato de acreditación para CE/EI de conformidad con el Art. 66 de la Reglas Generales.
- B) La ECE/OC cuenta con requisitos para la acreditación de CE/EI.
- C) La acreditación de CE/EI se realiza conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC.
- D) La acreditación de CE/EI se encuentra documentada conforme a los requisitos establecidos por la ECE/OC.

ECE/OC/CE/EI	A	B	C	Observaciones	Incumplimiento	Evidencia
ECE/OC						
CE/EI 1						
CE/EI n						

Notas generales del Auditor:

Describir la documentación revisada y las actividades realizadas...

Incumplimientos graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Incumplimientos no graves

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Observaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

Recomendaciones

- Describir en caso de detectar, si no eliminar.

III. Incumplimientos / Observaciones

Incumplimientos / Observaciones 2017-2018

Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador

1. Observaciones

- a. ..
- b. ..

2. Incumplimientos No Graves

- a. ..
- b. ..

3. Incumplimientos Graves

- a. ..
- b. ..

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	TÍTULO - NOMBRE	PUESTO
---------	-----------------	--------

NOMBRE DE LA ECE/OC	TÍTULO - NOMBRE	PUESTO
---------------------	-----------------	--------

Reporte fotográfico.

Título de la fotografía

Título de la fotografía

Anexo XIX

**F14-MO-COSU-05 Evaluación de Competencias y Verificación
Internas**



1. Introducción

La evaluación de la competencia, como herramienta de la certificación, es el proceso mediante el cual se recopilan y analizan evidencias de los comportamientos, productos y conocimientos demostrados por una persona, en condiciones reales y/o simuladas, conforme a lo establecido en un Estándar de Competencia (EC), para determinar si es competente o todavía no lo es, en el ejercicio de una función determinada.

A fin de asegurar la calidad del proceso de evaluación, el evaluador será responsable de:

- Garantizar que la evaluación de competencia sea consistente, equitativa e imparcial.
- Asegurar que los resultados de la evaluación sean objetivos, válidos y confiables.
- Establecer, de manera coordinada, con la ECE/OC/CE mecanismos de mejora continua y verificación interna con relación al ejercicio de su función como evaluador.

El proceso de evaluación de la competencia está constituido por cuatro etapas:

- I. Acuerdo del Plan de Evaluación.
- II. Recopilación de evidencias.
- III. Emisión del Juicio de Competencia.
- IV. Presentación de los resultados de la evaluación.

La información que integra este documento puede formar parte de los contenidos para desarrollar programas de formación de evaluadores de competencia, en el marco del Sistema Nacional de Competencias (SNC).

2. Propósitos

- 2.1 Orientar la práctica del evaluador durante la evaluación de la competencia de candidatos con fines de certificación.
- 2.2 Establecer los referentes para asegurar la objetividad, confiabilidad, transparencia y validez de la evaluación de la competencia de candidatos con fines de certificación.

3. Alcance

Este Proceso es aplicable para:

- Centros de Evaluación (CE) acreditados para evaluar la competencia de candidatos con fines de certificación.
- Evaluadores Independientes (EI) acreditados para evaluar la competencia de candidatos con fines de certificación.
- Evaluadores de Centro de Evaluación (EE) acreditados para evaluar la competencia de candidatos con fines de certificación.
- Verificadores Externos (VE).
- Entidades de Certificación y Evaluación (ECE).
- Organismos Certificadores (OC).
- Sedes de ECE.

 <p>CONOCER CONOCIMIENTO Y COMPETENCIA PARA EL DESARROLLO</p>	<p align="center">Evaluación de Competencia</p>	<p align="right">Versión: 1.0</p> <p align="right">Página: 2 de 28</p>
---	--	--

4. Políticas

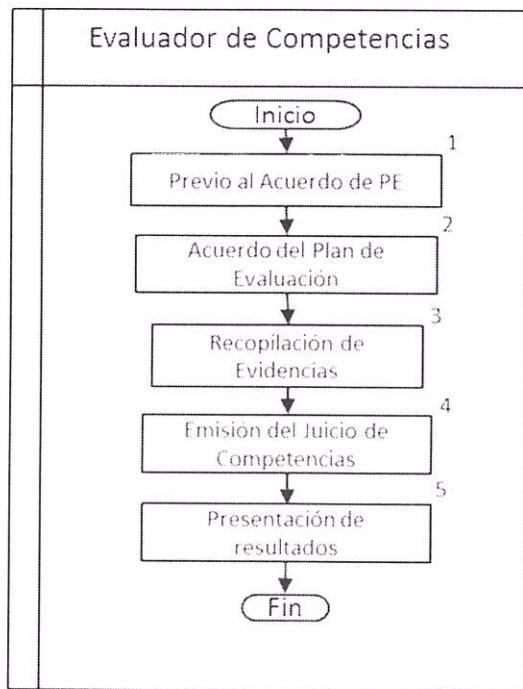
- 4.1.** La evaluación con fines de certificación la podrán ejercer únicamente evaluadores autorizados por el CONOCER que cuenten con certificado en el EC correspondiente a la función individual (o productiva) que se evaluará, con base en EC. y el EC de Evaluación de la competencia de Candidatos con base en Estándares de Competencia.
- 4.2.** La evaluación con fines de certificación podrá realizarse únicamente con el Instrumento de Evaluación de Competencias (IEC), debidamente acreditado ante CONOCER, y desarrollado por el Comité de Gestión por Competencias (CGC) correspondiente.
- 4.3.** El proceso de Evaluación podrá aplicarse de manera simultánea a más de un candidato si el IEC del EC a evaluar describe el procedimiento, condiciones y logística necesarios. En caso contrario, el OC o la ECE, deberá realizar su solicitud documentada al CONOCER, quedando en facultad de éste su aprobación.
- 4.4.** El proceso de evaluación podrá aplicarse por medios remotos y a distancia, si el IEC del EC a evaluar describe el procedimiento, condiciones y logística necesaria. En caso contrario, el OC o la ECE deberá realizar su solicitud documentada al CONOCER, quedando en facultad de éste su aprobación.
- 4.5.** La solicitud para evaluaciones simultáneas o por medio remoto, o a distancia, deberá describir las herramientas, equipo, condiciones medios virtuales/digitales, apoyos, personas intervenientes y todo lo que pueda sustentar metodológicamente la preservación de los principios de validez, objetividad y confiabilidad de la evaluación de competencia y deberá apegarse complemente a las indicaciones establecidas en IEC correspondiente.
- 4.6.** La aprobación por parte del CONOCER de la solicitud de evaluaciones simultáneas o por medio remoto, o a distancia, quedará sujeta a la revisión y opinión técnica y metodológica por parte de los CGC responsables del desarrollo de los propios EC.
- 4.7.** En entornos de trabajo simulados el evaluador debe asegurar la aplicación en su totalidad del IEC y sus ejercicios prácticos, con base en los cuales el candidato demostrará las habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos requeridos para declararlo competente, o en su defecto todavía no competente.
- 4.8.** Cuando el evaluador detecte problemas de forma y/o fondo en la estructura del IEC que impidan su correcta aplicación deberá reportarlo y documentarlo conforme, a lo establecido en el F20-MO-COSU-05 “Reporte de Hallazgo en el Instrumento de Evaluación de Competencia”, al CE, OC o ECE, según corresponda.
- 4.9.** El OC o ECE deberá hacer del conocimiento de la incidencia referida en la política anterior a la Dirección de Acreditación y Certificación del CONOCER, quien establecerá contacto con la Coordinación de Promoción y Desarrollo (CPyD), y cuando se obtenga una atención a la incidencia, se harán del conocimiento- al OC o ECE- las acciones para atención del caso.
- 4.10.** La evidencia histórica aplicará única y exclusivamente para evaluar evidencia por producto, siempre y cuando el IEC/EC establezca la posibilidad y contexto para tal fin, y no establezca la condición de evaluar un producto que sea generado por el candidato durante la evaluación, conforme se establece en el Anexo XXVI “Criterios para la Incorporación de Evidencia Histórica”¹¹.
- 4.11.** El evaluador deberá colaborar y permitir la participación del personal del OC, ECE, CE y, en su caso, del CONOCER en las actividades derivadas de la instrumentación del modelo de aseguramiento de la calidad correspondiente, siempre y cuando no se interfiera con el desarrollo de la evaluación.

- 4.12.** Será responsabilidad de ECE/OC/CE/El establecer mecanismos para garantizar la verificación interna de los procesos de evaluación realizados. Lo anterior con la finalidad de asegurar el seguimiento de los principios de validez, objetividad y confiabilidad, y en apego a la calidad, la ética y la actitud hacia los usuarios.
- 4.13.** En caso de que se requiera contar con documentos de portafolios de evidencias digitalizados para su manejo y resguardo, se deberá contar con el mecanismo documentado en manuales internos para la operación de la evaluación, determinado por cada ECE/OC, donde se compruebe que se cuenta con el conocimiento y aceptación de uso de firmas en formato digital por parte del evaluador y del candidato implicados en cada proceso de evaluación.
- 4.14.** Las evidencias de desempeño y de producto generadas durante el proceso de evaluación deberán contar con un sustento de las evidencias recopiladas (ejemplo: fotos, video, documentos, audios, etc.), mismos que se incorporarán al portafolio de evidencias. Lo anterior con la finalidad de validar la suficiencia de las propias evidencias, del juicio de competencia emitido y de la formalidad del portafolio de evidencias.
- 4.15.** Cuando por causas de fuerza mayor no se cumplan con las fechas estipuladas en el plan de evaluación, se deberá documentar el motivo para la reprogramación de fechas.

5. Requisitos

- 5.1.** F15-MO-COSU-05 "Portafolio de Evidencias" conformado por:
- 5.1.1.** Portada, índice, carátulas de sección datos del candidato, recopilación de evidencias, cierre de evaluación y contraportada
 - 5.1.2.** F16-MO-COSU-05 "Ficha de Registro del Candidato".
 - 5.1.3.** Diagnóstico aplicado al candidato.
 - 5.1.4.** Folleto de conocimientos de Derechos y Obligaciones.
 - 5.1.5.** F17-MO-COSU-05 "Plan de Evaluación" del Estándar de Competencia respecto al cual se evaluará al candidato.
 - 5.1.6.** F19-MO-COSU-05 "Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica". Formato de incorporación de Evidencia Histórica
 - 5.1.7.** Versión vigente del IEC del EC con respecto al cual se evaluará al candidato, obtenido de los Sistemas Informáticos que lo gestionan.
 - 5.1.8.** Sustento de las evidencias recopiladas.
 - 5.1.9.** F18-MO-COSU-05 "Cédula de Evaluación" del Candidato.
 - 5.1.10.** Encuesta del proceso de evaluación.

6. Diagrama de Flujo



—

7. Descripción

Etapas	Actividad	Responsable
1 Previo al acuerdo de plan de evaluación	<p>1.1. Verifica que el F15-MO-COSU-05 “Portafolio de Evidencias” cuente con los siguientes apartados en la versión que corresponda (física /electrónica):</p> <p>1.1.1. Carátulas de acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p>1.1.2. F16-MO-COSU-05 “Ficha de Registro” del candidato, descargada del sistema Informático del Conocer (SII) con firma, copia de identificación oficial del candidato adjunta y, en su caso, con fotografía.</p> <p>1.1.3. La especificación respecto al EC contra el que se evaluará al candidato.</p> <p>1.1.4. Diagnóstico aplicado al candidato. con el puntaje obtenido, sugerencias derivadas del resultado y firmado por el candidato y por quién lo aplicó.</p> <p>1.1.5. Acuse de recibo y conocimiento del tríptico “Derechos y Obligaciones”</p> <p>1.1.6. F17-MO-COSU-05 “Plan de Evaluación” elaborado conforme al EC en que se desarrollará la evaluación del Candidato.</p> <p>1.1.7. Apartado para integrar, en su caso, el F19-MO-COSU-05 “Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica”, conforme a lo establecido en el “Anexo XXVI” Criterios para la Incorporación de Evidencia Histórica.</p> <p>1.1.8. Versión del IEC vigente y completa, obtenida del SII, sin modificaciones/alteraciones y correspondiente al EC respecto al cual se evaluará al candidato.</p> <p>1.1.9. F18-MO-COSU-05 “Cédula de Evaluación” del candidato.</p> <p>1.1.10. Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación.</p>	Evaluador de competencias

Etapas	Actividad	Responsable
2 Acuerdo plan de evaluación	<p>2.1. Analiza los resultados del diagnóstico y la sugerencia dada al candidato y los registra en el F17-MO-COSU-05 “Plan de Evaluación”.</p> <p>2.2. En caso que en el EC o IEC a evaluar se mencione la posibilidad de utilizar evidencia histórica, deberá determinarse su pertinencia, con base en el “Anexo XXVI Criterios para la Incorporación de Evidencia Histórica”.</p> <p>2.3. Se realiza el acuerdo del plan de evaluación, de conformidad con la cita establecida por el OC, ECE, CE o EI de forma síncrona (en tiempo real), en esquema presencial o a distancia.</p> <p>2.4. Para el caso del acuerdo a distancia, se debe garantizar que en todo momento el evaluador y el candidato tengan una comunicación fluida y que se puedan comunicar sin interrupciones en la señal de audio y video.</p> <p>2.5. Confirma la identidad del candidato, de acuerdo a los datos registrados en la F16-MO-COSU-05 “Ficha de Registro del Candidato” correspondiente.</p> <p>2.6. Verifica con el candidato el resultado del diagnóstico, la sugerencia dada y su decisión con respecto al proceso de evaluación.</p> <p>2.7. Verifica con el candidato la compresión de sus derechos y obligaciones.</p> <p>2.8. Describe y explica al candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las etapas de su proceso de evaluación y certificación de competencia y su participación. El significado y mecánica para acordar el plan de evaluación. Las actividades que realizará como parte de las evidencias requeridas en el EC y con base en las cuales se evaluará su competencia. Los criterios de evaluación que se verificarán, destacando el: ¿Qué? (desempeños, productos y 	Evaluador de competencias

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>conocimientos), ¿Cómo? (forma de desarrollarlos), ¿Con qué? (técnicas e instrumentos de evaluación que se utilizarán).</p> <ul style="list-style-type: none"> Los requerimientos establecidos en el IEC/EC (personas, materiales, instalaciones, equipamiento, etc.) para realizar la evaluación, y si es el candidato y/o la o el ECE/CE/El responsable de proveerlos. Las reglas para determinar el Juicio de Competencia, enfatizando que se considerará Competente, sí y sólo sí, la suma total de los pesos relativos de los reactivos es igual o mayor a la suma total del peso de los reactivos especificada en el IEC, y existe al menos un reactivo correcto para cada uno de los criterios de evaluación de desempeño y de producto. Verifica y se asegura que el candidato no tenga dudas sobre todo lo previamente descrito. <p>2.9. Acuerda con el candidato el lugar, (¿dónde?) la fecha y horarios (¿cuándo?) (¿en qué) se realizarán la evaluación y la entrega de resultados.</p> <p>2.10. Lee y explica al candidato las notas finales del documento, y en su caso, se aclaran dudas.</p> <p>2.11. Firma el plan de evaluación y se asegura que el candidato lo haga también, en el espacio que le corresponde a cada uno y se entrega copia al candidato.</p>	

Etapas	Actividad	Responsable
<p>3 Recopilación de evidencias</p>	<p>3.1. Acude a la cita acordada en el plan de evaluación y reafirma al candidato, de manera cordial y amable, y generando un ambiente de confianza, las principales actividades, fases y/o etapas que se desarrollarán durante la evaluación.</p> <p>3.2. Aclara las dudas del candidato con respecto al proceso de evaluación y confirma si este será presencial o a distancia, confirmando que el IEC así lo describe o en su defecto, si se cuenta con la autorización del CONOCER por escrito para realizar la evaluación a distancia.</p> <p>3.3. Verifica, previo al inicio de la evaluación, que los requerimientos establecidos en el Plan de evaluación y en el IEC se encuentren disponibles y en condiciones para llevar a cabo el proceso de evaluación.</p> <p>3.4. Explica al Candidato, antes de iniciar la recolección de evidencias prevista en el plan de evaluación, las actividades que realizará y los resultados esperados.</p> <p>Nota: El Evaluador debe evitar, durante la aplicación del IEC, realizar expresiones verbales y/o no verbales, aprobatorias o desaprobatorias, que puedan incidir en las acciones del candidato y afecten la determinación de cumplimiento o incumplimiento que sean registradas.</p>	<p>Evaluador</p>

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>3.5. Aplica, de acuerdo con la secuencia de actividades del Plan de Evaluación e instrucciones del IEC, las guías de observación y/o listas de cotejo y/o cuestionarios registrando, según corresponda: “sí” o “no” el cumplimiento de los requerimientos de calidad establecidos en cada uno de los reactivos.</p> <p>Nota: En caso de registrar “no” en el cumplimiento de algún reactivo (guía de observación, lista de verificación o cuestionario), describirá clara y brevemente, en el espacio destinado a las observaciones, la explicación del no cumplimiento. Se puede hacer referencia al ANEXO I del IEC y colocar las observaciones correspondientes del reactivo calificado como No cumplido en éste.</p> <p>En caso de registro de cumplimientos, que por buenas prácticas excedan lo señalado en el reactivo, describirá clara y brevemente las características de éstas que desee resaltar.</p> <p>3.6. Comunica instrucciones al candidato para la aplicación del cuestionario, asegurándose que no existen dudas. Para una evaluación a distancia, el evaluador deberá controlar en todo momento la manipulación del IEC, garantizando su confidencialidad.</p> <p>3.7. Revisa que todos los reactivos hayan sido calificados, independientemente que, en la tabla de aplicación, se haya registrado “sí” o “no”.</p> <p>3.8. Comunica al candidato que la aplicación del IEC ha concluido.</p> <p>3.9. Confirma con el candidato, y con base en el plan de evaluación acordado, el lugar y hora en que se presentarán los resultados de la evaluación.</p> <p>3.10. Recopila las firmas correspondientes.</p>	

Etapas	Actividad	Responsable
<p>4 Emisión del Juicio de Competencia</p>	<p>4.1. Analiza la información recopilada y hace la sumatoria de los reactivos calificados como "SI" en el IEC (coloca el resultado en el campo de la sección V del IEC que corresponde).</p> <p>4.2. Identifica si existen reactivos de Actitudes/Hábitos/Valores calificados como "NO" y, en su caso, resta su valor al puntaje anterior (coloca el resultado en el campo que corresponde de la sección V del IEC).</p> <p>4.3. Obtiene el puntaje final y lo establece en la sección V del IEC.</p> <p>4.4. Identifica si el candidato tiene al menos un reactivo correcto en cada criterio de evaluación de desempeño y de producto.</p> <p>Nota: Esta regla no aplica para reactivos de Actitudes/Hábitos/Valores o de Conocimientos.</p> <p>4.5. Determina el Juicio de Competencia del Candidato: ¿La suma total del peso relativo a los reactivos es igual o mayor al mínimo establecido en el IEC y existe al menos un reactivo correcto para cada criterio de evaluación de desempeño y de producto? Sí: Determina el Juicio de Competencia como Competente y lo establece en la sección VI del IEC. No: Determina el Juicio de Competencia como Todavía No Competente y lo establece en la sección VI del IEC.</p> <p>4.6. Registra en F18-MO-COSU-05 "Cédula de Evaluación" la información de nombre completo del evaluador y candidato, código y título del EC, clave de acreditación y denominación de la ECE/CE y fecha que concuerde con lo establecido en el plan de evaluación.</p> <p>4.7. Integra en F18-MO-COSU-05 "Cédula de Evaluación", los elementos de valor observados en el candidato para su realimentación, destacando según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejores prácticas. • Áreas de oportunidad. 	<p>Evaluador</p>



Evaluación de Competencia

Versión:

1.0

Página:

11 de 28

- Reactivos de evaluación no cumplidos con su código.
- Recomendaciones.

4.8. Coloca el Juicio de Competencia obtenido por el candidato

4.9. Verifica que **F15-MO-COSU-05 “Portafolio de Evidencias”** del proceso evaluado cuente con los siguientes documentos:

- **F16-MO-COSU-05 “Ficha de Registro”** del candidato firmada, con copia de identificación oficial y con decisión del candidato sobre el manejo de sus datos personales
- Diagnóstico aplicado al candidato con sugerencia para el candidato y decisión tomada.
- Acuse del tríptico “Derechos y Obligaciones”.
- **F17-MO-COSU-05 “Plan de Evaluación”** acordado con el candidato.
- IEC aplicado al candidato.
- Evidencia complementaria generada durante la evaluación (productos, evidencia fotográfica o de video de los desempeños mostrados por el candidato, etc.).
- **F19-MO-COSU-05 “Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica”**, (en su caso).
- **F18-MO-COSU-05 “Cédula de Evaluación”** del candidato.
- Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación.

Etapas	Actividad	Responsable
<p>5 Presentación de los resultados al candidato</p>	<p>5.1. Acude a la cita sincrónica, presencial o a distancia, conforme a lo establecido en el plan de evaluación acordado, para presentar los resultados de evaluación al candidato.</p> <p>5.2. Confirma con el candidato los datos generales de la Cédula de Evaluación.</p> <p>5.3. Comunica asertivamente al candidato las mejores prácticas, áreas de oportunidad, si es el caso, los reactivos de evaluación no cubiertos y recomendaciones conforme lo establecido en la F18-MO-COSU-05 Cédula de Evaluación, en su caso, aclara dudas del candidato respecto a los resultados presentados.</p> <p>5.4. Comunica al candidato de manera cordial, amable y asertiva el juicio de competencia emitido:</p> <p>¿El juicio es Competente?</p> <p>Sí: Comunica que un Grupo de Dictamen verificará la procedencia de la emisión del certificado, que la ECE/OC iniciará los trámites correspondientes para la emisión del Certificado y que el plazo para su entrega no deberá exceder noventa días naturales, contados a partir de la fecha en que se le comunicó el Juicio de Competencia.</p> <p>No: Comunica al Candidato el juicio de Todavía no Competente y le presenta opciones para solventar las evidencias de los reactivos no cumplidos, que puede solicitar a la ECE, OC o CE la revisión de su Evaluación y que puede agregar una nota de no conformidad en su Cédula de Evaluación.</p> <p>5.5. Firma la Cédula de Evaluación y se asegura que el candidato lo haga también en el espacio que le corresponde a cada uno y se entrega copia al candidato.</p>	<p>Evaluador</p>

Etapas	Actividad	Responsable
	<p>5.6. Entrega al OC, ECE o CE, el portafolio de evidencias (en formato físico o electrónico, así como por medio del módulo de evaluación), en un periodo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir de la fecha en que se comunica al candidato el Juicio de Competencia.</p> <p>5.7. Aplica la encuesta de satisfacción del proceso de evaluación. F03-MO-COSU-05.</p>	

 conocer ESTÁNDAR NACIONAL DE COMPETENCIAS DEL ESTADO DE MÉXICO	Evaluación de Competencia	Versión: 1.0 Página: 14 de 28
---	----------------------------------	--

8. Documentos de Referencia

DOCUMENTO	CÓDIGO
Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias	No aplica
Estándar de Competencia de Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia	EC0076.NN

9. Registros

Registro	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Código de Registro o Identificación Única
Formato del Portafolio de Evidencias	2 años	OC/ECE/CE/EI	F15-MO-COSU-05 Portafolio de Evidencias
Ficha de registro del Candidato	Indeterminado	OC/ECE/CE/EI	F16-MO-COSU-05 Ficha de Registro del Candidato
Plan de Evaluación	2 años	OC/ECE/CE/EI	F17-MO-COSU-05 Plan de Evaluación
Instrumento de Evaluación de Competencia	Indeterminado	OC/ECE/CE/EI	No aplica
Cédula de Evaluación	2 años	OC/ECE/CE/EI	F18-MO-COSU-05 Cédula de Evaluación del Candidato
Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica	2 años	OC/ECE/CE/EI	F19-MO-COSU-05 Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica
Evidencia complementaria generada durante la evaluación	2 años	OC/ECE/CE/EI	No aplica
Reporte de Hallazgos en el Instrumento de Evaluación de Competencia	2 años	OC/ECE/CE/EI	F20-MO-COSU-05 Reporte de Hallazgo en el Instrumento de Evaluación de Competencia

10. Glosario

PALABRA	SIGNIFICADO
Candidato	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 (EC), mediante su participación en el proceso de evaluación correspondiente.
Centro de Evaluación (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 (ECE) o por un Organismo Certificador (OC) acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas, con base en un determinado EC inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC). Tratándose de instituciones educativas u otro tipo de organismos públicos o privados, con más de un plantel, se podrán acreditar como CE sus diferentes planteles.
Certificación de competencias	Reconocimiento con validez nacional y oficial de la competencia demostrada por una persona, independientemente de la forma en que la haya adquirido, en un proceso de evaluación realizado con base en un EC inscrito en el RENEC.
Criterios de evaluación	<p>Refiere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los productos generados por el candidato que se requieren evaluar como resultado del desarrollo de la función. ✓ Aquellos aspectos que son observables durante el desempeño del candidato al desarrollar la función. ✓ Los conocimientos complementarios a los productos y/o desempeños establecidos en el EC y el IEC. ✓ Las actitudes, hábitos y valores generados o que son observables
Entidad de Certificación y Evaluación (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 EC inscritos en el RENEC, así como para acreditar, previa autorización del CONOCERCE y/o Evaluadores Independientes (EI) en uno o varios EC, inscritos en el RENEC en un periodo determinado.
Estándar de Competencia (EC)	Norma Técnica de Competencia. Es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana que servirá como referente para evaluar y certificar la competencia 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.

PALABRA	SIGNIFICADO
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 EC inscrito en el RENEC, con el propósito de determinar si la persona es competente o todavía no en dicha función individual.
Evaluador, Evaluador independiente (EI)	Persona física autorizada por el CONOCER, a propuesta de una ECE o por un OC acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en un determinado EC inscrito en el RENEC.
Evidencia Histórica (EH)	Productos, documentos o registros que haya generado el Candidato como resultado de su trabajo. La característica principal de una EH es que fue generada antes del proceso de evaluación y es utilizada como evidencia por producto.
Instrumento de Evaluación de Competencia (IEC)	Documento en el que se establecen los mecanismos que permiten determinar si una persona es competente o todavía no, en una competencia referida a un EC inscrito en el RENEC.
Juicio de Competencia	Decisión del evaluador acerca del dominio de la competencia del candidato; el juicio debe tomar una de dos posturas: Competente o Todavía no competente.
Plan de evaluación	Documento mediante el cual se señala con claridad y precisión el qué, cómo, con qué, dónde y cuándo se realizará la evaluación del candidato.
Portafolio de evidencias	Compilación de evidencias y registros que documentan un proceso de evaluación de competencias.
Validez de Evidencia Histórica (EH)	Una EH es válida cuando corresponde a una o varias evidencias de producto, establecidas en el EC a evaluar y cubre los criterios y las características establecidos en el IEC.

Anexo XX

 **conocer**
conocimiento + competencias + crecimiento

Formato del Portafolio de Evidencias

Código: F15-MO-COSU-05
Versión: 1.0
Página: 19 de 28

Anexo XX

	<p>Formato del Portafolio de Evidencias</p>	<p>Código: F15-MO-COSU-05</p> <p>Versión: 1.0</p> <p>Página: 20 de 28</p>
---	---	--

	
<p>2. Recopilación de Evidencias</p>  	<p>3. Cierre de la Evaluación</p>  
	

 conocer CONOCIMIENTO • COMPETENCIA • DESARROLLO	Ficha de Registro del Candidato	Código: F16-MO-COSU-05
		Versión: 1.0
		Página: 21 de 28

Ficha de Registro del Candidato

Los campos marcados con (*) son obligatorios

CURP Extranjero BUSCAR LIMPIAR

108 *Journal of Democracy*

14 *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2019, 16, 2700

POLYACRYLIC ACID

2013 RELEASE UNDER E.O. 14176

Anexo XXII

 conocer <small>conocimiento • competencias • desarrollo</small>	Plan de Evaluación	Código: F17-MO-COSU-05 Versión: 1.0 Página: 22 de 28
--	---------------------------	---

 conocer <small>conocimiento • competencias • desarrollo</small>	Registro de Marca del CE	Registro de Marca de la ECE/OC
--	---------------------------------	---------------------------------------

Plan de Evaluación

Evaluador:	Clave alfanumérica de la cedula de acreditación y nombre completo
ECE/CE:	Clave alfanumérica de la cedula de acreditación y razón social o denominación
Fecha:	Día -mes- año en el que se acordó el Plan de Evaluación
Estándar de Competencia:	Código y título
Candidato(s):	Nombre completo
Resultado del Diagnóstico:	Colocar el resultado numérico del diagnóstico aplicado
Se sugirió capacitación:	Colocar la sugerencia que se dio en la aplicación del diagnóstico

DESEMPEÑOS (Acciones) a evaluarse con técnica de Campo e instrumento Guías de Observación		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1	Descripción de los criterios de Desempeño establecidos en el Estándar de Competencia (descripción del "Qué" y "Cómo" se realizará la evaluación)	Descripción del "Cuando" se evaluará (se usará en caso de tener distintas fechas para la realización de evaluaciones)
2	Descripción de los criterios de Desempeño establecidos en el Estándar de Competencia, etc.	
N	Descripción de los criterios de Desempeño establecidos en el Estándar de Competencia, etc.	

PRODUCTOS. (Evidencia Física) a evaluarse con técnica de gabinete y con instrumento Listas de Cotejo		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1	Descripción de los criterios de Producto establecidos en el Estándar de Competencia (descripción del "Qué" y "Cómo" se realizará la evaluación)	Descripción del "Cuando" se evaluará (se usará en caso de tener distintas fechas para la realización de evidencias)
2	Descripción de los criterios de Producto establecidos en el Estándar de Competencia, etc.	
N	Descripción de los criterios de Producto establecidos en el Estándar de Competencia, etc.	

CONOCIMIENTOS. (Temas) a evaluarse con técnica de gabinete y con instrumentos Cuestionarios		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1	Descripción de los criterios de Conocimiento establecidos en el Estándar de Competencia (descripción del "Qué" y "Cómo" se realizará la evaluación)	Descripción del "Cuando" se evaluará (se usará en caso de tener distintas fechas para la realización de evidencias)
2	Descripción de los criterios de Conocimiento establecidos en el Estándar de Competencia, etc.	
N	Descripción de los criterios de Conocimiento establecidos en el Estándar de Competencia, etc.	

ACTITUDES, HÁBITOS Y VALORES. (Acciones o productos) a evaluarse con Guías de observación o Lista de cotejo		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1	Descripción de los criterios de Actitud/Hábito/Valor establecidos en el Estándar de Competencia (descripción del "Qué" y "Cómo" se realizará la evaluación)	Descripción del "Cuando" se evaluará (se usará en caso de tener distintas fechas para la realización de evidencias)
2	Descripción de los criterios de Actitud/Hábito/Valor establecidos en el Estándar de Competencia, etc.	
N	Descripción de los criterios de Actitud/Hábito/Valor establecidos en el Estándar de Competencia, etc.	

Anexo XXII

 <p>conocer conocimiento + competencia + crecimiento</p>	<h3>Plan de Evaluación</h3>	Código: F17-MO-COSU-05
		Versión: 1.0
		Página: 23 de 28

SITUACIONES EMERGENTES. (Acciones o conocimientos) a evaluarse con técnicas de campo o gabinete y con instrumentos Guías de observación o Cuestionarios. Nota: Sólo registrar en caso de que existan en el EC.

No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1	Descripción de las situaciones de Situaciones Emergentes establecidas en el Estándar de Competencia (Descripción del juicio que se realizará en la evaluación)	Descripción de las situaciones que se evaluará: (se evaluará en caso de tener distintas fechas para la recolección de evidencias)
2	Descripción de los criterios de situaciones Emergentes establecidos en el Estándar de Competencia, etc.	
N		

Requerimientos para el desarrollo de la evaluación

Cantidad	Requerimiento
1. Especificar el número de evaluadores y número	Especificar el número de evaluadores que se evaluarán en el EC de IEC, ya sean personas, materiales, instalaciones y recursos que cumplan con los criterios de evaluación y los del evaluador (en caso de ser necesario o de acuerdo a la naturaleza, establecer el responsable de proveerlos)
	Generar una fila por cada evaluamiento

Responsable de proveer los insumos: Aclarar el responsable de proveer los insumos (candidato o IEC/CE/El/OC)

Aspectos a cubrir para obtener juicio de competente

Primero:	La suma total del peso relativo de los reactivos del IEC que se aplique sea igual o mayor a: _____
Segundo:	Existe al menos un reactivo cumplido para cada criterio de evaluación, aplica solo para reactivos de Producto y Desempeño.

Acuerdo para el desarrollo de la evaluación

Lugar	Fecha	Horario
1. Sitio de evaluación Nombre del establecimiento, dirección y teléfono	10/08/2016 Fecha en la cual se realizará la evaluación se indica en el acuerdo de evaluación que se realizó en la evaluación	0. Cuándo? Se evaluará F17-MO-05

Acuerdo para la presentación de los resultados de la evaluación

(no puede ser mayor a cinco días hábiles posterior a la evaluación)

Lugar	Fecha	Horario
1. Sitio de evaluación Nombre del establecimiento, dirección y teléfono	10/08/2016 Fecha en la cual se presentarán los resultados Lugar: _____	0. Cuándo? Se entregará el resultado F17-MO-05

Con la firma del presente confirmo que:

- Se me proporcionó información suficiente y detallada respecto a los desempeños, productos conocimientos a demostrar durante la evaluación, así como los lugares, fechas y horarios en que se realizará.
- Se me proporcionó y explicó el tríptico Derechos y Obligaciones de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias.

Notas:

- La emisión del Certificado, deberá realizarse en un periodo estimado de 90 días naturales a partir de la entrega de resultados al candidato
- Previo a la solicitud del certificado, el proceso de evaluación será revisado por un **Grupo de Dictamen**, para asegurar que el evaluador trabajó en apego a la normatividad establecida por el CONOCER y a lo solicitado en el Estándar de Competencia.
- En caso de que el Grupo de Dictamen determine que el evaluador NO se apegó a la normatividad el proceso de evaluación tendrá que reponerse al candidato, sin costo y con un evaluador distinto.
- Si el Grupo de Dictamen Ratifica el juicio dado por el evaluador, el CE/El se pondrá en contacto con el candidato para indicarle los trámites correspondientes ante la ECE/OC para la emisión del Certificado de competencia.

Nombre y firma del
Evaluador

Nombre y firma del Candidato(a)

Estoy de acuerdo

*SE DEBERÁ ENTREGAR COPIA DE ESTE DOCUMENTO AL CANDIDATO

Anexo XXIII

 conocer conocimiento • competitividad • crecimiento	Cédula de Evaluación	Código: F18-MO-COSU-05 Versión: 1.0 Página: 25 de 28
--	-----------------------------	--



Registro de Registro de Marca del ECE/ OC
Marca del CE

Cédula de Evaluación

Evaluador:	Clave alfanumérica de la cedula de acreditación y nombre completo
ECE/CE:	Clave alfanumérica de la cedula de acreditación y Tríptico social o denominación
Candidato:	Nombre completo
Estándar de Competencia:	Código y Título
Fecha:	Día - Mes - Año de la Presentación de los Resultados de la Evaluación de acuerdo al Plan de Evaluación

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
Mejores Prácticas	Describa, en su caso, los resultados sobresalientes del candidato presentados en la Evaluación
Áreas de Oportunidad	Describa, en su caso, los resultados del candidato donde pueda mejorar sus actividades y que resulten de un punto de atención para su nota.
Reactivos de evaluación que no se cubrieron	Anote el o los componentes del EC, con su referencia a los diferentes productos, desempeños y las evidencias que no demostren satisfactoriamente.
Recomendaciones	Anote las recomendaciones de capacitación, con base en competencias y la identificación de más estándares, en los que pudiera evaluarse y certificarse el Candidato
Incidencias	Anote si hubo incidencias durante el proceso de evaluación que derivaron en alguna alteración de forma en ésta

Juicio de Evaluación

COMPETENTE/TODAVÍA NO COMPETENTE

Evaluador
Nombre y firma

Candidato
Nombre y firma

***SE DEBE ENTREGAR COPIA AL CANDIDATO**

Estoy de acuerdo con el juicio de evaluación y satisfecho con los comentarios **SI** **NO**

Notas:	<ul style="list-style-type: none"> El juicio de competencia emitido está sujeto a la ratificación del Grupo de Dictamen El candidato realizará el trámite para la emisión del certificado si y solo si su juicio de competencia resulta ser Competente y es ratificado por el Grupo de Dictamen
---------------	---

Agregar contacto ECE/OC/CE y 01800 CONOCER y CAT

Comentarios del candidato	Para uso libre y exclusivo del candidato.
----------------------------------	---

Anexo XXIV

 conocer <small>conocimiento • competencia • crecimiento</small>	Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica	Código:
		F19-MO-COSU-05
		Versión: 1.0
		Página:
		26 de 28



Registro de Marca del CE

Registro de Marca del ECE/OC

Reporte de Comprobación de Autenticidad de la Evidencia Histórica

Evaluador:	Clave alfanumérica de la cédula de acreditación y nombre completo
Centro de Evaluación:	Clave alfanumérica de la cédula de acreditación y la razón social o denominación
Fecha:	Día - Mes - Año en que se acordó del plan de evaluación
Estándar de Competencia:	Código y Título
Candidato:	Nombre completo

La descripción del procedimiento y las acciones que siguió para comprobar la autenticidad de la Evidencia Histórica presentada por el Candidato

El resultado del procedimiento de comprobación de autenticidad

Procedente	
Registro de la(s) evidencia(s) y del (los) criterio(s) que cubre la Evidencia Histórica	
Documentación que sustenta el resultado procedente	

Improcedente	
Registro de los aspectos de Validez y/o veracidad que la Evidencia Histórica no cumplió:	

Nombre del Evaluador _____

Al pie de página: Datos del CE o EI (Dirección, Telefono, Página de Internet y Correo Electrónico, etc.)

Anexo XXV

 conocer conocimiento • competitividad • crecimiento	Reporte de Hallazgos en el Instrumento de Evaluación de Competencia	Código: F20-MO-COSU-05 Versión: 1.0 Página: 27 de 28
--	---	--



Registro de Marca del CE

Registro de Marca del ECE/OC

Reporte de Hallazgos en el Instrumento de Evaluación de Competencia

Evaluador:	Clave alfanumérica de la Oficina de la Competitividad y nombre completo
Centro de Evaluación:	Clave alfanumérica del Centro de Evaluación y la razón social de la entidad
Fecha:	01 de Mayo del año en que se realizó el resultado informado
Estándar de Competencia:	Clave del Estándar

Especifique el hallazgo realizado:

Criterio de Evaluación	
Reactivos (Clave)	
Apartado del IEC	
Descripción del Hallazgo	
Alternativa de Solución	

Nombre del Evaluador _____

Al pie de pagina: Datos del CE o EI (Dirección, Teléfono, Página de Internet y Correo Electrónico, etc.)

Anexo XXVI

 conocer conocimiento • competitividad • crecimiento	Criterios para la Incorporación de Evidencia Histórica	Código: F21-MO-COSU-05 Versión: 1.0 Página: 28 de 28
--	--	--

Definición

La evidencia histórica refiere a los documentos, registros, trabajos, proyectos, etc. generados por el candidato, previamente a la fecha de inicio de la Evaluación, que pueden sustituir a las evidencias por producto, según se establezca en el EC o IEC, a fin de hacer más eficiente el tiempo y recursos asignados a la Evaluación.

Uso de la evidencia histórica

- ✓ El papel que la evidencia histórica desempeña en la evaluación consiste en presentar productos elaborados previamente y que el IEC determina como parte de los requerimientos establecidos para que el evaluador emita el Juicio de Competencia correspondiente.
- ✓ Es procedente el uso de evidencia histórica únicamente para evaluar productos, siempre y cuando la evidencia de que se trate, no tenga que ser generada como resultado de la observación de otro desempeño especificado en el IEC.
- ✓ El evaluador debe estimar la incorporación de evidencia histórica si el EC o IEC consideran la oportunidad y costo del proceso de comprobación de su autenticidad como viable para optimizar tiempo y recursos destinados a la evaluación, en el caso de no considerar su inclusión.
- ✓ Los EC que generalmente establecen condiciones óptimas para la incorporación de evidencia histórica se ubican en los niveles de competencia cuatro y cinco.

Autenticidad de la evidencia histórica

Para ser integrada al portafolio de evidencias, debe considerarse auténtica. La autenticidad se determina a partir de los siguientes criterios:

- ✓ **Validez** una evidencia histórica es válida cuando cubre los criterios de evaluación y características especificadas en una o más listas de cotejo del IEC.
- ✓ **Veracidad** una evidencia histórica es veraz cuando se puede comprobar que fue generada por el candidato.

Mecanismo de incorporación

El evaluador:

1. Confirma, con base en el EC o IEC y las políticas establecidas por el CE, ECE y/o OC correspondientes, si existe la posibilidad de incorporar evidencia Histórica al portafolio de evidencias.
2. Comunica al candidato, durante el acuerdo del plan de evaluación, la posibilidad de incorporar evidencia histórica al portafolio de evidencias, el mecanismo de validación, así como las ventajas y la forma en que se evaluaría.
3. Solicita, en su caso, al candidato la evidencia histórica a fin de iniciar la validación de su autenticidad, explicándole que, de ser encontrada no procedente, tendría que realizar las actividades correspondientes para desarrollar los productos requeridos en el IEC durante el proceso de evaluación.
4. Registra en el plan de evaluación las actividades que se realizarán para validar la autenticidad y, en su caso, evaluar la evidencia histórica y continua con el acuerdo de las actividades que se realizaron para evaluar las demás evidencias.

Anexo XXVI

- 5.** Comprueba, con base en el IEC y las políticas establecidas por el CE, ECE y/o OC, la autenticidad de la evidencia histórica y lo registra en **F19-MO-COSU-05 “Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica”** los resultados derivados de la validación.
- 6.** Aplica el IEC de acuerdo al resultado de la validación y lo establecido en el plan de evaluación.
- 7.** Continúa con el procedimiento de evaluación de la competencia de los restantes tipos de evidencias requeridos por el EC correspondiente.