

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE CHIMALHUACÁN

Manual para la atención de la Operación de Centros Evaluadores

INDICE

Tema

1. Introducción

2.-Propósito

3.-Marco Jurídico

4.-Alcance

5.-Políticas

5.1.- Criterios para trámites de acreditación y certificación

5.2.- Pago de cuotas al ECE-TESCHI

5.3.- Atribuciones del ECE-TESCHI para asesorar en los servicios

5.4.- Alta/baja de Centro Evaluador

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

5.6.- Autorización de la acreditación/renovación y baja de Centro Evaluador

5.7.- Gestión del proceso de Evaluación de Competencia

5.8.- Emisión/reposición de Certificado

5.9.- Modificaciones de información administrativa

5.10.- Renovación del convenio de Acreditación Centro Evaluador

5.11.- Desarrollo de Auditorías anuales

5.12.- Mecanismo de Atención a Quejas de Usuarios del Centro Evaluador.

6.- Requisitos

6.1.- Alta/baja de Sedes de ECE

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

- 6.3.- Autorización de la acreditación/renovación y baja de Centro Evaluador
- 6.4.- Emisión/reposición de Certificados
- 6.5.- Modificaciones de información administrativa
- 6.6.- Desarrollo de Auditorías anuales
- 6.7.- Atención a Quejas de Usuarios del Centro Evaluador
- 7.- Descripción de los Procedimientos
 - 7.1.- Alta/baja del Centro Evaluador del ECE-TESCHI
 - 7.2.- Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia
 - 7.3.- Autorización de la acreditación/renovación y baja de Centro Evaluador
 - 7.4.- Emisión/reposición de Certificados
 - 7.5.- Modificaciones de información administrativa del Centro Evaluador
 - 7.6.- Renovación del convenio de Acreditación del Centro Evaluador
 - 7.7.- Desarrollo de Auditorías anuales
 - 7.8.- Atención a Quejas de Usuarios del Centro Evaluador.
- 8.- Documentos de Referencia
- 9.- Glosario
- 10.- Anexos
- 11.- Control de cambios

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.

El Tecnológico es una Entidad de Certificación y cuenta con una imagen de crecimiento continuo en la Zona Oriente del Estado de México en primera instancia se deriva por ser una Institución ubicada en una Zona donde difícilmente se tienen oportunidades de crecimiento profesional, a lo cual la Institución ha tenido una gran demanda educativa de la Zona Oriente del Estado de México.

2 Propósito

Establecer los lineamientos, criterios, mecanismos y requisitos para la operación de los Centro Evaluadores y el aseguramiento de la excelencia en el servicio del Sistema Nacional de Competencias (SNC).

Con el objetivo de seguir contribuyendo a generar un mayor nivel de productividad y competitividad económica, desarrollo educativo, progreso social y de empleabilidad, y se determinan los procedimientos en la creación de Centros Evaluadores.

3 Marco Jurídico

De conformidad a lo que se establece en la Ley de Ingresos para el ejercicio fiscal del año en curso, en su artículo 19 referente a la fijación o modificación de los precios, cuotas y tarifas de los aprovechamientos que se cobren en el ejercicio fiscal correspondiente.

4 Alcance

En la Ciudad de México y Zona Oriente del Estado de México, así como los Estados de la Zona Centro del País.

Determinar el manual para uso de

* Centros Evaluadores

5 Políticas

5.1 Criterios para trámites de acreditación y certificación

5.1.1 El Centro Evaluador podrá operar los Estándares de Competencia siempre y cuando la institución obtenga la aprobación ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

5.1.2 El Centro Evaluador deberá de realizar el llenado del formato FOR001ENTIDAD solicitud de un nuevo Estándar de Competencias, con las características del uso que se pretende solicitar al estándar requerido, con la finalidad de complementar el proyecto que genera la **Entidad ECE-TESCHI**.

5.2 Pago de cuotas al ECE-TESCHI

5.2.1 Los pagos se realizan por medio de línea de captura a nombre del Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán y se descargan del Portal de Servicios al Contribuyente; liga (<https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/>). La Entidad le enviará por correo las ligas generadas para descargar el Formato Universal de Pago

5.2.2 Cuando sea necesaria la emisión de facturas a nombre de un tercero o requiera un domicilio fiscal diferente, deberá notificar por correo electrónico a la Entidad, previamente a la solicitud de la línea de captura para el pago de los servicios.

5.2.3 La línea de captura para el pago de los servicios, tendrá una vigencia para el Centro Evaluador de 7 días naturales, a partir de la fecha de recepción en el correo electrónico del mismo.

5.2.4 En caso de vencimiento del pago, el **Centro Evaluador** solicitará por correo electrónico la elaboración de la línea de captura, el pago se deberá realizar máximo en tres días naturales a partir de la emisión del formato Universal de pago para continuar con la gestión correspondiente.

En caso de no realizar el pago correspondiente, se enviará un oficio de incumplimiento al Centro Evaluador y el pago se deberá hacer de manera inmediata.

5.2.5 En caso de que el **Centro Evaluador** requiera la emisión de una factura deberá descargarla del Portal de Servicios al Contribuyente.

5.2.6 El **Centro Evaluador** deberá pagar a la **Entidad ECE-TESCHI** las cuotas establecidas por otorgar los servicios de acuerdo a las cuotas vigentes en el Portal de Servicios al Contribuyente

5.2.7 El Centro Evaluador deberá enviar escaneado el Formato Universal de Pago y el baucher correspondiente al servicio al correo de la Entidad.

5.2.8 Los pagos realizados en el Portal de Servicios al Contribuyente, no serán reembolsables por ningún motivo.

5.2.9 La confirmación del pago se verifica en el Portal de Servicios al Contribuyente, para continuar con el servicio solicitado.

5.3 Atribuciones de la Entidad ECE-TESCHI para asesorar en los servicios.

5.3.1 Los procedimientos que deberá de seguir la **Entidad ECE-TESCHI** para la Acreditación de **Centro Evaluador**, Emisión de Certificados, Auditorias, Asignación de EC y Supervisiones serán los que se establecen en este manual.

5.3.2 El servicio de Capacitación es opcional y no se podrá obligar a la candidata o el candidato a participar antes de la evaluación.

5.3.3 Para los servicios de Capacitación y Evaluación, adquiridos por la candidata o el candidato directamente con el **Centro Evaluador**, deberá de incluir sus propias cuotas.

NOTA: Los **Centros Evaluadores** autorizados para operar, serán los responsables de cubrir las cuotas por los conceptos de acreditación y renovación de EC y emisión de Certificados.

5.4 Alta/Baja de Centros Evaluadores

5.4.1 Sólo resultará procedente la operación, toda vez que por sus características son instituciones que cuentan con lo necesario para llevar a cabo capacitación-evaluación.

5.4.2 Deberá llenar el For001entidad-Solicitud de acreditación inicial de centro de evaluación, y esperar la aprobación por parte del CONOCER.

5.4.3 Deberá realizar el pago según las cuotas establecidas por parte de la **Entidad ECE-TESCHI**, después de haber recibido la aprobación del CONOCER.

5.4.4 La confirmación del pago se realiza el segundo día hábil siguiente de la fecha de pago, para continuar el proceso de acreditación.

5.4.5 Para establecer el alta el **Centro Evaluador** debe entregar los siguientes requisitos:

- i. Acta constitutiva
- ii. Copia de INE de los integrantes del acta constitutiva
- iii. Pago del Formato Universal de Pago por concepto Acreditación como Centro de Evaluación en Competencias Laborales
- iv. Comprobante de Domicilio
- v. Fotos actuales de la instalación asignada para el Centro Evaluador.

5.4.6 El Centro Evaluador tendrá los siguientes beneficios:

- i. Cédula de acreditación como **Centro Evaluador**
- ii. La asignación de la acreditación de 4 EC (EC vigentes en la Entidad)
- iii. Cédulas electrónicas de los EC
- iv. Capacitación y evaluación de 3 Evaluadores Independientes (de contar con Evaluador Independiente se adicionan 1 EC)

5.5 Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia (EC)

5.5.1 La acreditación y renovación de acreditación de EC sólo es procedente para aquéllos EC vigentes inscritos en el RENECE y para los cuales el **ECE-TESCHI** obtenga la aprobación por el CONOCER.

5.5.2 La acreditación en un EC se podrá realizar a partir de la fecha de solicitud y hasta el 30 de junio del año siguiente.

5.5.3 La confirmación del pago se realizará en los tres días hábiles siguientes de la fecha de pago, para continuar con la asignación del EC.

5.5.4 Cuando un **Centro Evaluador** acredita por primera vez un EC tendrá la posibilidad de realizar evaluaciones cruzadas para evaluar y certificar a sus primeros evaluadores.

5.5.5 El **Centro Evaluador** deberá solicitar por correo la renovación de la acreditación de EC durante los meses de abril, mayo y junio de cada año, teniendo como plazo máximo para ello el 10 de junio del año en curso.

5.5.6 La vigencia de la renovación de acreditación en un EC en todos los casos comprenderá un período 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.

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

5.5.8 Cuando el **Centro Evaluador** pierda la acreditación en un EC por falta de renovación en tiempo y forma y requiera acreditar nuevamente dicho EC, deberá cumplir con el pago por la acreditación del EC correspondiente y enviar por correo la solicitud a la Entidad, y esta a su vez solicitarlo al CONOCER.

5.6 Autorización de la acreditación/renovación y baja del Centro Evaluador

5.6.1 Para la autorización de la acreditación de un Centro Evaluador debe contar con la acreditación vigente en el estándar EC0076 Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

5.6.2 La renovación de la autorización de la acreditación del **Centro Evaluador** deberá realizarse anualmente por medio de un escrito al correo conocer@teschi.edu.mx, 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.

5.6.3 Cuando la **Entidad ECE-TESCHI** autorice como solución de certificación a un **Centro Evaluador** se entenderá que con ello autoriza a la dependencia y personal que funge con ellos.

5.6.4 Cuando el **Centro Evaluador** pierde su renovación-acreditación en un EC por la falta de renovación en tiempo y forma de la misma, el sistema informático del CONOCER, permitirá al **ECE-TESCHI** tener acceso a los procesos de evaluación que tenga registrados y que cuenten con el Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato o candidata y Evaluador o Evaluadora al 30 de junio del año en curso. A partir del primero de julio del

año corriente contará con tres meses como plazo máximo para la conclusión de dichos procesos de evaluación y la gestión de los certificados de competencia. Serán cancelados todos los procesos en el sistema informático del CONOCER relacionados al **Centro Evaluador** 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 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias

5.7.1 La **Entidad ECE-TESCHI** administrará el proceso de la evaluación de competencias en el sistema informático del CONOCER y reguardará en unidades de almacenamiento y/o en la nube los archivos electrónicos del Centro Evaluador.

5.7.2 La preparación de los procesos de evaluación de competencias deben ser realizados con base en EC RENECE y acreditados por la **Entidad ECE-TESCHI**.

5.7.3 Los encargados de administrar los procesos de evaluación de competencias deben dar trato digno y respetuoso a los usuarios del SNC.

5.7.4 El **Centro Evaluador** deberá contar, en sus instalaciones y a la vista del público en general, con un buzón de quejas y sugerencias, domicilio, teléfono y correo electrónico del **Centro Evaluador** y de la Entidad a la cual está registrado, 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).

5.7.5 El **Centro Evaluador** deberá contar con un área de atención a los usuarios la cual mantendrá en excelentes condiciones y debe tener a la vista el horario de atención a usuarios, las cédulas de reconocimiento de los EC en los que estén acreditados y los precios diferenciados de capacitación, evaluación y certificación.

5.7.6 El **Centro Evaluador** deberá 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.

5.7.7 El **Centro Evaluador** deberán de contar con un control de seguimiento de quejas, sugerencias y propuestas de mejora realizadas por los usuarios, mismo que será objeto de revisión en los procesos de aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarios.

5.8 Emisión/reposición de Certificados:

5.8.1 La Entidad ECE-TESCHI debe dictaminar la procedencia o no procedencia de los procesos de evaluación, en un plazo no mayor de 8 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud del Centro Evaluador.

5.8.2 La Entidad ECE-TESCHI debe tener la recepción de los portafolios de evidencia no mayor a 3 días naturales después de recibir el lote a dictaminar, dicho portafolio debe contener los siguientes requisitos:

- 1.- Portada
 - i.- Datos del proceso de evaluación.
 - ii.- Datos de contacto del Centro Evaluador.
- 2.- Ficha de registro
 - i. Firmada por el candidato o la candidata
 - ii. Los campos obligatorios deben ser requisitados y NO podrá incluir datos del evaluador o la evaluadora como teléfono, correo o dirección
- 3.- INE
- 4.- Curp
- 5.- Diagnóstico
 - i. Firmado por el candidato o la candidata
 - ii. Con el resultado, recomendaciones y decisión del candidato o la candidata
- 6.- Portada (Recopilación de Evidencias)
- 7.- Plan de Evaluación
 - i. Firmado por el candidato o la candidata
- 8.- Instrumento de evaluación
- 9.- Productos de acuerdo con el IEC
- 10.- Portada (Cierre de la Evaluación)
- 11.- Cedula de Evaluación
 - i. Firmado por el candidato o la candidata
- 12.- Encuesta de Satisfacción

5.8.3 La Entidad ECE-TESCHI realizará el dictamen, únicamente cuando tenga los portafolios de evidencia completos; programará el dictamen y deberá mandar la invitación a cada participante con 3 días hábiles de anticipación incluyendo el grupo de dictamen del CONOCER al correo grupo.dictamen@conocer.gob.mx

5.8.4 El grupo de dictamen determinará si el proceso de evaluación es o no competente

- i. Si el resultado del dictamen es COMPETENTE
La Entidad ECE-TESCHI solicitará la emisión de certificados de competencia por medio del sistema informático del CONOCER, en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir del dictamen realizado.
- ii. Si el resultado del dictamen es NO COMPETENTE
El Centro Evaluador deberá retroalimentar a la candidata o candidato y fortalecer las competencias para realizar un nuevo proceso, siempre y cuando la candidata o candidato a si lo dispongan.

5.8.5 Para la solicitud del certificado el Centro Evaluador es responsable de cumplir con las características de las fotografías que se adjuntan a la ficha de registro.

5.8.6 Si el Entidad recibe un certificado cancelado porque la fotografía se encuentre fuera de las especificaciones, deberán cubrir el costo de reposición con las especificaciones correctas.

5.8.7 La reposición de certificados de competencia digital tendrá el costo establecido en el Portal de Servicios al Contribuyente y deberá ser pagado por el solicitante.

5.8.8 En el caso que la reposición de certificados de competencia sea por causa imputable a la Entidad, será sin costo para el solicitante.

5.8.9 El Centro Evaluador deberá realizar el pago del certificado una vez que el grupo de dictamen haya realizado la evaluación y el resultado sea COMPETENTE.

5.8.10 La Entidad ECE-TESCHI al recibir por correo electrónico los archivos de los certificados en forma digital, se enviará por el mismo medio al Centro Evaluador.

5.8.11 El **Centro Evaluador** deberá entregar el acuse de recibo de cada certificado entregado a la candidata o el candidato, a la Entidad ECE-TESCHI en un plazo no mayor a los 8 días hábiles posteriores de la fecha de entrega.

5.9.- Modificaciones de información administrativa

5.9.1 El **Centro Evaluador** será el responsable de mantener actualizada su información administrativa.

5.9.2 Las modificaciones de información administrativa podrán realizarse por parte del **Centro Evaluador** en cualquier momento, por medio de una solicitud electrónica al correo conocer@teschi.edu.mx

5.9.3 La actualización del representante legal, RFC y/o domicilio fiscal y cambio de logotipos del **Centro Evaluador** deberá realizarse por medio de una solicitud electrónica al correo conocer@teschi.edu.mx, se someterán a revisión y autorización.

5.10 Renovación del Convenio de Acreditación del Centro Evaluador

5.10.1 Solicitud por escrito del **Centro Evaluador** de manera previa a la fecha de su vencimiento.

5.10.2 No contar con hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías realizadas a las mismas o en proceso de atención de los mismos.

5.11.- Desarrollo de Auditorías anuales

5.11.1 El **Centro Evaluador** deberá garantizar el cumplimiento de los criterios rectores de la certificación: Libre Acceso, Excelencia en el Servicio, Transparencia, Imparcialidad y Objetividad.

5.11.2 El **Centro Evaluador** deberá cumplir con los niveles de servicio establecido por el CONOCER y la **Entidad ECE-TESCHI**, mismo que son considerados como parte de los mecanismos de excelencia en el servicio a usuarios.

5.11.3 El **Centro Evaluador** tiene la obligación contractual de realizar una auditoría anual, como mecanismo de evaluación del servicio y mejora de sus operaciones.

5.11.4 La auditoría anual será realizada por auditores establecidos por el CONOCER para tal efecto, cuyos costos por gastos de auditoría serán cubiertos por el **Centro Evaluador**, entre los cuales se podrán considerar los viáticos y pasajes.

5.11.5 La **Entidad ECE-TESCHI** y el CONOCER conjuntamente con la Empresa Auditora designarán al auditor autorizado para realizar la

auditoría, misma que será notificada al **Centro Evaluador** con al menos 5 días hábiles de anticipación.

5. 11.6 La auditoría del **Centro Evaluador** debe ser realizada en el domicilio que haya señalado en su contrato de acreditación, y/o en el que se encuentra registrado el sistema informático del CONOCER y/o en el domicilio en donde realizan sus operaciones.

5. 11.7 En caso de presentarse alguna contingencia por la cual la auditoría programada tenga que posponerse o suspenderse de manera temporal, de acuerdo al tipo de evento que la haya originado, se deberá notificar al TESCHI de manera inmediata.

5. 11.8 Las(os) auditoras(es) deben dar trato digno y respetuoso al personal que atienda la auditoría, en el **Centro Evaluador**.

5. 11.9 Las oportunidades de mejora identificadas serán compartidas con la entidad para su atención.

5.12.- Mecanismo de Atención a Quejas de Usuarios del SNC

5.12.1 Las quejas podrán ingresarse por el buzón de la **Entidad ECE- TESCHI, Centro Evaluador** y el 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.

5.12.2 Toda queja debe manejarse de manera confidencial y con base en la normatividad y metodología establecida.

5.12.3 **El Centro Evaluador** deberá brindar un trato amable y diligente a toda persona u organización que presente una queja ante el CONOCER, ECE- TESCHI y Centro Evaluador, y proporcionar la orientación y asesoría correspondiente en igualdad de condiciones a todos aquellos que lo soliciten.

5.12.4 Toda queja se considerará atendida y concluida, sólo hasta que tenga una resolución total y definitiva, debidamente documentada y enviar una copia a **la Entidad ECE- TESCHI**

5.12.5 Toda indagación o solicitud de evidencias documentales para la atención y seguimiento de quejas por parte de CONOCER, deberán estar relacionadas única y exclusivamente con la queja interpuesta por el Usuario.

5.12.6 En el caso de que una queja se refiera a un presunto incumplimiento grave y/o no grave por parte del **Centro Evaluador**, en los términos de su contrato de acreditación y de la normatividad aplicable, la DESUR podrá decidir la realización de una Supervisión.

5.12.7 El seguimiento a una queja por parte del personal de la DESUR incluirá, el mantener informado al usuario sobre el avance en la atención de su queja.

5.12.8 El hecho de que la queja del usuario haya sido atendida por la **Entidad ECE-TESCHI** no impide al CONOCER la posibilidad de corroborar, directamente con el usuario, la respuesta emitida por parte de la **Entidad ECE-TESCHI**

5.12.9 Toda queja que el CONOCER identifique como no atendida por parte de la **Entidad ECE-TESCHI** y/o **Centro Evaluador** se remitirá a lo establecido en el apartado de Penas Convencionales, según corresponda a la entidad Pública o Privada.

6.- Requisitos

6.1.- Alta/baja de Sedes la Entidad ECE-TESCHI

6.1.1 Alta: Realizar la solicitud por medio del sistema informático del CONOCER. Documento jurídico que demuestra que la Sede al dar de alta es parte de la misma institución acreditada como la **Entidad ECE-TESCHI** 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.

6.1.2. Baja: Realizar la solicitud por medio de la Entidad **ECE-TESCHI**.
Que la Sede no cuente con procesos de evaluación y/o certificación en turno.

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

6.2.1 Realizar Solicitud de acreditación/renovación de los EC(es) vía correo electrónico a la Entidad **ECE-TESCHI**.

6.2.2 Pago por concepto de acreditación/renovación de los EC(es) solicitados.

6.2.3 En caso de Baja de EC

- i. Realizar Solicitud de baja del EC vía correo electrónico a la Entidad **ECE-TESCHI**.
- ii. No contar con procesos de evaluación/certificación en competencias en curso en el EC que se solicita la baja.

6.3.- Autorización de la acreditación/renovación y/o baja del Centro Evaluador

6.3.1 La **Entidad ECE-TESCHI** realizará solicitud de autorización de la acreditación/renovación del **Centro Evaluador** vía el sistema informático del CONOCER.

6.3.2 La Entidad ECE-TESCHI registrará al menos un Evaluador por Centro Evaluador y por EC, quien deberá contar con dos certificaciones:

- i. En el EC de Evaluación de la competencia de candidatos;
- ii. En el EC que se solicita autorizar acreditación.

6.3.3 En el caso de los EI, deberán registrar las mismas certificaciones indicadas para los Evaluadores de CE.

6.3.4 En caso de Baja del Centro Evaluador:

- i. La Entidad ECE-TESCHI realizará solicitud de baja del Centro Evaluador vía sistema informático del CONOCER.
- ii. No contar con procesos de evaluación/certificación de competencias en curso que involucren el Centro Evaluador del que se solicita la baja.

6.4.- Emisión/reposición de Certificados

6.4.1 Programa Grupo de Dictamen.

6.4.2 Dictamen de lote de procesos de evaluación.

6.4.3 Solicitud de emisión de certificados vía el sistema informático del CONOCER, para la elaboración del certificado impreso o digital, con fotografía o sin fotografía.

6.4.4 Pago por concepto de emisión/reposición de certificados.

6.5.- Modificaciones de información administrativa

6.5.1 Realizar solicitud vía el sistema informático del CONOCER.

6.5.2 En los siguientes casos, adicionalmente se deberá cumplir con los siguientes aspectos:

6.5.2.1 Cambio de representante legal:

- i. 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.
- ii. Archivo PDF de la identificación oficial del nuevo representante legal.

6.5.2.2 Modificación de domicilio fiscal:

- i. Archivo PDF del comprobante de modificación de RFC/domicilio fiscal tramitado ante el SAT.

6.6.- Desarrollo de Auditoría Anual

Oficio de auditoría anual por parte de la DESUR dirigido a la Entidad ECE-
TESCHI.

6.7.- Atención a Quejas de Usuarios del Sistema Nacional del Conocer

La 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:

6.7.1 El nombre completo, teléfono y correo electrónico del usuario que presenta la queja.

6.7.2 Copia de identificación oficial.

6.7.3 El usuario deberá dirigir la queja, considerando la siguiente información:

- i. Datos de la Entidad de Certificación y Evaluación/Nombre del **Centro Evaluador**, nombre, y en su caso, el Estándar de Competencia con referencia a la problemática que se presenta.
- ii. Narración de los hechos, acompañándose de los elementos de prueba que la sustenten (en fotocopia o escaneados que se consideren necesarios).



7.- Descripción de los Procedimientos

7.1 Alta/Baja de Centro Evaluador de ECE-TESCHI

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de alta del Centro Evaluador	1.1. Registra la información de la Centro Evaluador 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-TESCHI
2. Gestión de la solicitud	2.1. Verifica en el sistema informático del CONOCER si existe solicitud de alta del Centro Evaluador . ¿La solicitud cumple con los requisitos? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Notifica a la ECE-TESCHI la falta de requisitos y regresa a la actividad 1.2	CONOCER
	2.2. Da seguimiento al cumplimiento de la solicitud. 2.3. Avisa a la ECE-TESCHI sobre la autorización del alta de la Sede.	CONOCER
3. Alta del Centro Evaluador	3.1. Recibe vía correo electrónico la notificación de alta del Centro Evaluador . 3.2. Recibe la ECE-TESCHI las claves de acceso al sistema informático.	ECE-TESCHI
4. Solicitud de baja del Centro Evaluador	4.1. Verifica si tiene requerimiento para dar de baja Sedes ¿Requiere dar de baja del Centro Evaluador ? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Fin del procedimiento.	ECE-TESCHI
	4.2. Realiza la solicitud de baja del Centro Evaluador en el sistema informático del CONOCER. ¿El Centro Evaluador que se solicitó dar de baja tiene procesos de evaluación y/o certificación en curso? Sí: Concluye procesos de evaluación/certificación de la Sede que se solicita dar de baja y regresa a la actividad 4.1. No: Continúa en la siguiente actividad.	
	4.3. Verifica cumplimiento de requisitos para baja del Centro Evaluador . ¿Cumple con los requisitos para la baja de la Sede? Sí: Continúa en la actividad 4.5. No: Informa a la ECE y continua en la siguiente actividad.	CONOCER

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

[Handwritten signature]
[Handwritten mark]

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

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de la acreditación/ renovación del EC	<p>1.1. Selecciona un EC del cual sea solución de certificación en el sistema informático del CONOCER. Nota: En caso de que el EC de interés no aparece en el listado de solicitudes, debe solicitar su uso al CONOCER.</p> <p>1.2. Realiza solicitud por medio del sistema informático del CONOCER.</p>	ECE-TESCHI
2. Gestión de pago de la acreditación /renovación de EC	<p>2.1 Genera en la liga https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/ el Formato Universal de Pago y se envía por correo al Centro Evaluador.</p>	ECE-TESCHI
	<p>2.2 Envía pago y baucher por correo, escaneado en PDF (que sea legible la línea de captura)</p>	Centro Evaluador
	<p>2.3. Envía aviso línea de captura y factura electrónica.</p>	CONOCER
	<p>2.4. Recibe aviso de pago (línea de captura y la factura electrónica) por acreditación/renovación de EC en un plazo no mayor a 48 horas. 2.5. Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el aviso enviado. Nota: Pagar preferentemente en un plazo no mayor a 10 días naturales 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 20 días naturales la solicitud será cancelada.</p>	ECE-TESCHI
3. Acreditación/ renovación del EC	<p>3.1. Verifica la acreditación/renovación del o los EC solicitados después de 72 horas hábiles de realizar el pago. Nota: Los tiempos de respuesta son aproximados pues dependen del momento de ingreso de la solicitud, el tipo de proceso de factura, el tipo de pago y el banco en el que se realice el mismo.</p> <p>3.2. Descarga del sistema informático del CONOCER la cédula de acreditación y el IEC.</p> <p>3.3. Exhibe cédula en lugar visible para usuarios de la ECE-TESCHI y Centro Evaluador</p> <p>3.4. Envía Cédula de Acreditación y el IEC al Centro Evaluador</p>	ECE-TESCHI

	3.5 Exhibe cédula en lugar visible para usuarios del Centro Evaluador	Centro Evaluador
4. Verifica el uso de los EC.	4.1. Verifica el uso de los EC acreditados. ¿Requiere baja de EC? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Fin del procedimiento.	ECE-TESCHI
5. Solicitud de baja de EC	5.1. Realiza la solicitud de baja del EC acreditado en el sistema informático del CONOCER. ¿Se tienen procesos de Evaluación y/o Certificación en curso en el EC que se solicitó dar de baja? Sí: Concluye procesos de evaluación/certificación en el EC que se solicita dar de baja y regresa a la actividad 4.1. No: Continúa en la siguiente actividad. 5.2. Verifica notificaciones de la solicitud de baja. ¿Cumple los requisitos de solicitud de baja? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Reúne los requisitos y regresa a la actividad 4.1.	ECE-TESCHI
6. Baja del EC	6.1. Recibe notificación de que la solicitud de baja fue procedente. Fin del procedimiento.	ECE-TESCHI

7.2.1 Sustitución de EC

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

7.3 Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE

Etapa	Actividad	Responsable
Acreditación/ renovación del Centro Evaluador	1.1 Realiza revisión técnica/operativa del postulante para la acreditación/renovación de Centro Evaluador . Nota: La revisión debe incluir: instalaciones y equipo conforme al EC, personal experto en EC preferentemente certificado o en proceso de certificación, y del cumplimiento normativo.	ECE- TESCHI
	1.2 Realiza revisión de los certificados de los EC de Evaluación y EC productivo del Centro Evaluador . ¿Cuenta con certificación en EC de Evaluación y EC productivo? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la etapa 5.	
	1.3 Documenta la revisión técnica/operativa y de certificados para la acreditación/renovación de Centro Evaluador . ¿Es procedente la acreditación/renovación de Centro Evaluador ? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Regresa a la actividad 1.1.	
2. Solicitud de autorización de la acreditación / renovación del Centro Evaluador	2.1 Registra los datos solicitados del Centro Evaluador en el sistema informático del CONOCER.	ECE- TESCHI
	2.2 Realiza solicitud de autorización de acreditación/renovación del Centro Evaluador en el sistema informático del CONOCER.	ECE- TESCHI
	2.3 Envía notificación de la autorización de acreditación/renovación del Centro Evaluador , por medio del sistema informático del CONOCER.	CONOCER
	2.4 Recibe confirmación de la autorización de acreditación/renovación del Centro Evaluador .	Centro Evaluador
	2.5 Elabora la cédula de acreditación del Centro Evaluador de acuerdo con el formato establecido (Anexo II).	ECE- TESCHI
2.6 Entrega el diagnóstico elaborado, un ejemplar del IEC completo y vigente, la lista de requerimientos para la evaluación y si es el caso los ejercicios prácticos por cada EC.		

<p>3. Acreditación/ renovación de CE</p>	<p>3.1 Recibe cédula de acreditación e IEC y complementos. 3.2 Comprueba el acceso al sistema informático del CONOCER. 3.3 Verifica los EC en los que está acreditado ¿Es un CE? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Continúa en la etapa 6.</p>	<p>Centro Evaluador</p>
<p>4. Registro de EE en el CE</p>	<p>4.1 Registra los datos solicitados del EE en el sistema informático del CONOCER ¿Cuenta con certificación en EC de Evaluación y EC productivo? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la siguiente etapa. 4.2 Realiza solicitud para agregar EE en el sistema informático del CONOCER. 4.3 Informa al ECE-TESCHI de los EE registrados.</p>	<p>Centro Evaluador</p>
<p>5. Registro de procesos cruzados para EE</p>	<p>5.1 Elabora estrategia para los procesos cruzados. ¿Los Evaluadores entraran a los procesos cruzados? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la siguiente etapa. 5.2 Registra al EE en sistema informático del CONOCER. 5.3 Registra procesos cruzados en sistema informático del CONOCER. Nota: Asegura que se realicen los procesos cruzados y la solicitud de certificados de acuerdo a los procesos normativos. 5.4 Entrega los certificados a los Evaluadores. Nota: Después del registro de la entrega de certificados, los EE ya pueden ser registrados como EE del CE y si es el caso darlos de baja como EI.</p>	<p>ECE-TESCHI</p>
<p>6. Verifica solicitud de baja del Centro Evaluador</p>	<p>6.1 Revisa si hay solicitudes de baja de Centro Evaluador. ¿Requiere baja del Centro Evaluador? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Fin del procedimiento.</p>	<p>ECE-TESCHI</p>
<p>7. Solicitud de baja del Centro Evaluador y EE</p>	<p>7.1 Realiza la solicitud de baja del CE/EE acreditado en el sistema informático del CONOCER. ¿Se tienen procesos de evaluación y/o certificación en curso del CE/EE que se solicitó dar de baja? Sí: Concluye procesos de evaluación/certificación en el EC que se solicita dar de baja y regresa a la actividad 7.1. No: Continúa en la siguiente actividad. 7.2 Verifica notificaciones de la solicitud de baja. ¿Se cumplen los requisitos para baja de Centro</p>	<p>ECE-TESCHI</p>

[Handwritten signature and initials]

	Evaluador? Sí: Continúa en la siguiente etapa No: Reúne los requisitos y regresa a la actividad.	
8. Baja del Centro Evaluador /EE	8.1 Envía notificación de la baja de CE/EE, por medio del sistema informático del CONOCER.	CONOCER
	8.2 Recibe notificación de que la solicitud fue procedente. Fin del procedimiento	ECE-TESCHI



7.4 Emisión/reposición de Certificados

Etapas	Actividad	Responsable
1. Solicitud del Proceso de Dictamen	<p>1.1 Crea lote de solicitud de dictamen de los procesos de evaluación desarrollados por EC en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>1.2 Envía a la ECE-TESCHI lote de dictamen desde el sistema informático del CONOCER. Nota: En un plazo no mayor a 5 días hábiles.</p> <p>1.3 Envía o entrega a la ECE-TESCHI las fichas de registro y copia de la identificación oficial con foto y firma de los Usuarios, que aceptaron la publicación de sus datos en el RENAP.</p> <p>1.4 Envía correo electrónico al ECE-TESCHI de la solicitud de dictamen realizada.</p>	Centro Evaluador
2. Gestión del Proceso de Dictamen	<p>2.1 Verifica en el sistema informático del CONOCER la solicitud de dictamen por EC y Centro Evaluador. Nota: El dictamen deberá realizarse en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la solicitud.</p> <p>2.2 Verifica la recepción de fichas de registro y copia de la identificación oficial de los candidatos que aceptaron publicar su información.</p> <p>2.3 Crea lote de dictamen por EC en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>2.4 Genera la muestra de Portafolios de Evidencias del lote a dictaminar en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>2.5 Envía invitación para grupo de dictamen en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>2.6 Elabora el "Programa para Grupo de Dictamen" (Anexo VI) incluyendo folio, objetivo y alcance; día, hora y lugar establecido; la muestra determinada; los integrantes del grupo de dictamen y el orden del día.</p> <p>2.7 Convoca, vía correo electrónico, a los dos expertos en la función, al representante del CGC y del CONOCER para la operación del Grupo de Dictamen por EC, con tres días hábiles de anticipación, incluyendo el programa para grupo de dictamen.</p> <p>2.8 Nota: El grupo de dictamen debe ser impar y con un mínimo de 3 participantes con derecho a voz y voto, de los cuales, al menos, 2 deben ser expertos en la función a dictaminar y 1 es el representante de la ECE-TESCHI; los invitados tienen derecho a voz y no están obligados a participar en el Grupo de Dictamen, por lo tanto</p>	ECE-TESCHI

	<p>si no existe confirmación de asistencia, se continúa con el dictamen. Nota: La invitación al CONOCER se dirige a quien corresponda al correo electrónico: grupo.dictamen@conocer.gob.mx.</p>	
3. Proceso de Dictamen	<p>3.1 Verifica el cumplimiento de los tres participantes y si es el caso de los invitados para grupo de dictamen. 3.2 Realiza la apertura al Grupo de Dictamen. 3.3 Presenta la orden del día, las reglas de operación y la muestra de portafolios de evidencias a dictaminar.</p>	ECE-TESCHI
	<p>3.4 Determina el Grupo de Dictamen al Presidente. Nota: El Secretario debe ser el representante de la ECE-TESCHI 3.5 Verifica el contenido de los Portafolios de evidencias. 3.6 Solicita el Presidente los comentarios de los participantes y, si es el caso, de los invitados por cada Portafolio de evidencias de la muestra. 3.7 Solicita el Presidente el resultado de la revisión de cada uno de los Portafolios de evidencias de la muestra. 3.8 Determinan el resultado de cada uno de los Portafolios de evidencias de la muestra revisada. Nota: A juicios iguales el resultado es procedente; a juicios diferentes el resultado es no procedente. 3.9 Registra el Secretario en el sistema informático el resultado y muestra al grupo. 3.10 Registra el Secretario el resultado en el "Dictamen", considerando el fallo emitido y, si es el caso, las recomendaciones y observaciones determinadas. Nota: En caso de que el proceso de evaluación se encuentre con inconsistencia y sean atribuibles al Evaluador, deberá ser dictaminado como No Procedente y correr los procesos de evaluación sin costo para el candidato y con un evaluador diferente. 3.11 Firma el Grupo el Dictamen elaborado. 3.12 Cierra el Presidente la sesión del Grupo de Dictamen haciendo la entrega del mismo a la ECE-TESCHI</p>	Grupo de Dictamen
	<p>3.13 Recibe los Portafolios de evidencias y su respectivo Dictamen. 3.14 Revisa el resultado del Grupo de dictamen y los fallos emitidos por solicitud. ¿El dictamen emitido es Procedente?</p>	ECE-TESCHI

[Handwritten signature]

	<p>Sí: Pasa a la actividad 4 y se genera la liga de pago del Formato de Pago Universal y se le envía por correo.</p> <p>No: Elabora solicitud de acciones correctivas y estrategias para los nuevos procesos de evaluación del lote no procedente, especificando tiempos de respuesta y el seguimiento a la implementación al Centro Evaluador.</p>	
4. Solicitud de Emisión de Certificados	<p>4.1 Integra la solicitud de emisión de certificados de competencia, en el sistema informático del CONOCER.</p> <p>4.2 Registra en el sistema informático del CONOCER, las fichas de registro de los Usuarios que autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP.</p> <p>4.3 Envía la solicitud de emisión de certificados al CONOCER por medio del sistema informático.</p> <p>Nota: 1.-La solicitud de emisión de certificados deberá realizarse en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores al dictamen. 2.- En caso de que el usuario acepte publicar sus datos personales, se enviará por correo electrónico al CONOCER las fichas de registro de los -que autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP.</p>	ECE-TESCHI
	<p>4.5 Recibe la Solicitud de Emisión de Certificados de Competencia por medio del sistema informático del CONOCER.</p> <p>4.6 Envía la línea de captura y factura al ECE- TESCHI.</p>	CONOCER
	4.5 Genera el formato Universal de Pago y envía liga al Centro Evaluador .	ECE-TESCHI
5. Gestión del pago de la emisión de certificados	<p>5.1 Recibe la línea de captura y la factura electrónica para el pago de la solicitud de emisión de certificados en un plazo no mayor a 3 días hábiles.</p> <p>5.2 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el envío de la línea de captura</p>	ECE-TESCHI
	<p>5.3 Deberá enviar al correo conocer@teschi.edu.mx</p> <p>5.4 Deberá escanear en PDF o imagen el pago y Boucher, (Deberá ser visible línea de captura). Nota: El pago deberá realizarse en un plazo no mayor a 7 días naturales.</p>	Centro Evaluador
6. Emisión de Certificados	<p>6.1 Recibe la confirmación del pago de certificados solicitados en un plazo no mayor tres días hábiles.</p> <p>6.2 Recibe por parte de la ECE- TESCHI las fichas de registro de los usuarios que autorizaron la</p>	CONOCER

	<p>publicación de sus datos personales en el RENAP.</p> <p>6.3 Verifica que la solicitud de certificados a enviar corresponda con la confirmación de pago enviada por la ST. Nota: En caso de no recibir la notificación de publicar los datos personales del usuario, no será publicada la información.</p> <p>6.4 Envía a la ECE-TESCHI los certificados. Nota: Eventualmente, la entrega de los certificados podrá realizarse en las instalaciones del CONOCER.</p>	
7. Recepción de certificados de competencia	<p>7.1 Recibe por correo electrónico los archivos de los certificados de competencia enviados por el CONOCER.</p> <p>7.2 Verifica que los certificados correspondan con los solicitados y pagados.</p> <p>7.3 Registra en la bitácora la fecha de recepción de los certificados de competencia. ¿Los certificados están correctos?</p> <p>7.4 Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Continúa en la etapa 9.</p>	ECE- TESCHI
8. Entrega de Certificados	<p>8.1 Se envía por correo electrónico los archivos de los certificados de competencia, el acuse del certificado y encuesta de satisfacción del servicio al Centro Evaluador. Nota: El Centro Evaluador, deberá entregar los certificados a los Usuarios en un periodo máximo de 15 días hábiles posteriores a la recepción de los certificados.</p> <p>8.2 El ECE-TESCHI solicita acuse de recibo de los certificados al Centro Evaluador</p> <p>8.3 Captura y analiza el resultado de la encuesta de satisfacción y aplica acciones de acuerdo al mecanismo de aseguramiento de la calidad de la ECE-TESCHI.</p>	ECE-TESCHI
9. Solicitud de Reposición de Certificado	<p>9.1 Envía la solicitud física o por correo electrónico a la ECE-TESCHI indicando la CURP y el número de folio CONOCER del certificado en cuestión. Nota: En caso reposición con cambio de fotografía deberá adjuntar el archivo con la fotográfica correcta nombrado con la CURP del Usuario.</p> <p>9.2 Recibe la línea de captura por solicitud de reposición de certificados en un plazo no mayor a 3 días hábiles.</p> <p>9.3 Realiza el pago de conformidad a lo establecido y lo envía el Formato Universal de pago y Boucher en formato PDF legible; por correo electrónico a la ECE-TESCHI, en un plazo no mayor de 7 días</p>	Centro Evaluador

	naturales. 9.4 La ECE-TESCHI verifica los pagos correspondientes y solicita la reposición al CONOCER	
10. Impresión de Certificados por Reposición	10.1 Verifica la solicitud y el pago confirmado. 10.2 Lo envía por correo electrónico a la ECE- TESCHI.	CONOCER
11. Entrega de Reposición de Certificados	11.1 Recibe (el) los certificado(s) de competencia enviados por el CONOCER y verifica que corresponda con lo solicitado. 11.2 Envía el archivo electrónico de los certificados de competencia al Centro Evaluador. 11.3 Registra en la bitácora la fecha de recepción de los certificados de competencia. Nota: La entrega de la reposición de certificados al Usuario deberá realizarse en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a la recepción de los certificados. Fin del procedimiento.	ECE- TESCHI

7.5 Modificación de Información administrativa del Centro Evaluador

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de modificación administrativa	<p>1.1. El Centro Evaluador elabora solicitud de modificación administrativa y deberá enviarla al correo de la ECE-TESCHI, en formato PDF legible.</p> <p>1.2 Realiza solicitud de modificación administrativa en el sistema informático del CONOCER. ¿La solicitud corresponde a modificación de representante legal, domicilio fiscal o logotipo registrado? Sí: Adjunta documentación soporte, continúa en la siguiente etapa. No: Continúa en la etapa 3.</p>	ECE-TESCHI
2. Revisión de solicitud de modificación de información administrativa	<p>2.1. Verifica solicitud de modificación administrativa. ¿Faltan requisitos por cumplir en la solicitud? Sí: Notifica al ECE-TESCHI, continua en la siguiente actividad. No: Continúa en la siguiente etapa.</p>	CONOCER
	<p>2.2. Verifica notificaciones de la solicitud de modificación administrativa. ¿Falta documentación soporte para la modificación administrativa? Sí: Adjunta documentación complementaria, regresa a la etapa 2. No: Continúa en la siguiente etapa.</p>	ECE-TESCHI
3. Notificación del resultado de solicitud de modificación de información administrativa	<p>3.1. Acepta la modificación de información administrativa.</p> <p>3.2. Informa al ECE-TESCHI</p>	CONOCER
	<p>3.3. Recibe confirmación de Modificación administrativa aceptada e informa al Centro Evaluador. Fin del procedimiento.</p>	ECE-TESCHI

[Handwritten signature and initials]

7.6 Renovación del convenio de Acreditación del Centro Evaluador

Etapa	Actividad	Responsable
1. Aviso de renovación de convenio de acreditación	<p>1.1. Verifica fecha de convenio para la renovación de acreditación como Centro Evaluador.</p> <p>1.2. Envía notificación con tres meses de anticipación a la fecha de terminación del convenio de acreditación, del Centro Evaluador.</p> <p>1.3. Revisa en el convenio la fecha de acreditación.</p>	ECE-TESCHI
2. Renovación del Convenio	<p>2.1. Verifica que se encuentra en cumplimiento normativo Centro Evaluador. ¿Cuenta con quejas y/o hallazgos? Sí: Da seguimiento para el cierre de las quejas y/o hallazgos, antes de la fecha de vigencia del convenio, regresa a la actividad 2.1. No: Continúa en la siguiente actividad</p> <p>2.2. Determina su continuidad en la operación de la ECE-TESCHI. ¿El ECE-TESCHI decide Renovar el convenio de acreditación del Centro evaluador? Sí: Avisa formalmente al Centro Evaluador para renovar su convenio de acreditación, continúa en la siguiente etapa. *No: Avisa formalmente al Centro Evaluador de su decisión y continua en el paso No. 4.</p>	ECE-TESCHI
3 Opera terminación/ terminación anticipada del convenio de acreditación	<p>3.1. Se Confirma al Centro Evaluador la terminación del convenio y se le informa las actividades a realizar conforme a lo establecido en el convenio de acreditación y al procedimiento correspondiente para la terminación anticipada como Centro Evaluador del ECE-TESCHI.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	ECE-TESCHI

7.7 Desarrollo de Auditorías anuales

Etapas	Actividad	Responsable
1. Notificación de auditoría	1.1. Notifica al Centro Evaluador la programación de la auditoría con al menos 5 días hábiles de anticipación, la cual incluirá la muestra de Centros de Evaluación a auditar, así como el nombre del auditor que la realizará.	ECE-TESCHI
2. Preparación de la auditoría	2.1. Prepara la información que será requerida en la auditoría por parte del auditor asignado por el CONOCER.	Centro Evaluador
3. Ejecución de la auditoría	3.1. Se presenta ante el Centro Evaluador , en el lugar, fecha y hora convenida para realizar la auditoría conforme al programa establecido. 3.2. Realiza la auditoría.	Auditor
	3.3. El Centro Evaluador proporciona la información que la auditora o auditor solicite.	Centro Evaluador
4. Elaboración del Reporte de Auditoría	4.1. Elabora reporte de auditoría y presenta al responsable del Centro Evaluador que atiende la auditoría. 4.2. Recaba por triplicado el reporte con las firmas del responsable del Centro Evaluador . 4.3. Entrega un original del reporte de auditoría al responsable del Centro Evaluador . 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 y copia a la ECE-TESCHI del Reporte de Auditoría para su resguardo en el expediente correspondiente.	Auditor
5. Seguimiento a los resultados de auditoría	5.1. Analiza y ratifica los resultados obtenidos en la auditoría realizada al Centro Evaluador . Verifica si hay observaciones o incumplimientos. ¿Hay observaciones y/o incumplimientos? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Continúa en la etapa 9.	DESUR
6. Recepción del Dictamen de Auditoría	6.1. Recibe el dictamen de auditoría por parte de la DESUR.	ECE-TESCHI

<p>7. Aclaración y/o atención de observaciones y/o incumplimientos</p>	<p>7.1. Se pone en contacto con el ECE-TESCHI para comentar las observaciones o incumplimientos y orientar en las acciones a seguir para dar respuesta al Dictamen de Auditoría.</p>	<p>DESUR</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, entrega al CONOCER las soluciones tomadas para aclarar y/o atender las observaciones y/o incumplimientos, anexando las evidencias correspondientes, en un plazo no mayor a 15 días hábiles después de la recepción.</p>	<p>ECE- TESCHI/Centro Evaluador</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 la respuesta del ECE-TESCHI a las observaciones o incumplimientos, analiza las soluciones tomadas por el ECE-TESCHI para aclarar y/o atender las observaciones y/o incumplimientos, así como las evidencias correspondientes. ¿Se atendieron o aclararon las observaciones y/o incumplimientos? Sí: Continúa en la etapa 9. No: Verifica si se presenta un incumplimiento grave. ¿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>	<p>DESUR</p>
<p>9. Liberación de auditoría</p>	<p>9.1. Recibe el formato de "Encuesta de satisfacción de auditoría", el cual debe ser llenado, firmado y enviado a la DESUR. Recibe oficio de liberación de auditoría. Fin del procedimiento</p>	<p>ECE- TESCHI/Centro Evaluador</p>

7.8 Atención a Quejas de los Usuarios del Centro Evaluador

Etapas	Actividad	Responsable
1. Recibe solicitud de atención de la queja.	1.1. Recibe la información de la queja por parte del CONOCER, ECE-TESCHI, Centro Evaluador y usuario.	Centro Evaluador
2. Atención de la queja.	2.1. Contacta de manera inmediata al Centro Evaluador involucrado y, en su caso, determinan la alternativa de atención y solución a la queja. 2.2. Responde a la DESUR en un máximo de cinco días hábiles, la forma y tiempos propuestos para atender la queja.	ECE-TESCHI
3. Análisis de la atención de la queja.	3.1. Analiza las causas que originan la queja e identifica si es un presunto incumplimiento grave estipulado en su convenio de acreditación o en la normatividad vigente. ¿Requiere de una Supervisión? Sí: Continúa en el procedimiento "Supervisión de Centro Evaluador". No: Continúa en la siguiente etapa. ¿La información presentada en la supervisión confirma un incumplimiento? Sí: Continúa en el procedimiento "Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves Sector Privado" o "Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público", según corresponda. No: Continúa en la siguiente etapa. 3.2. Revisa y analiza la forma y los tiempos propuestos por el ECE-TESCHI para atender la queja. ¿La información presentada por el Centro Evaluador cumple con la forma y tiempos señalados por la ECE-TESCHI? Sí: Continúa en la etapa 5. No: Continúa en la siguiente etapa.	ECE-TESCHI
4. Ajuste de la información	4.1. Ajusta lo que no se considere viable, así como la información adicional que se requiera y le solicita respuesta en un máximo de tres días Hábiles y regresa a la actividad 3.2.	ECE-TESCHI
5. Seguimiento y cierre de queja y acciones tomadas	5.1. Atiende la queja. 5.2. Informa a la ECE-TESCHI el cumplimiento de la atención a la queja en tiempo y forma.	Centro Evaluador
	5.3. Da seguimiento a las fechas compromiso y revisa el cumplimiento por parte del Centro Evaluador para atender la queja.	ECE-TESCHI

	<p>¿La información presentada por el Centro Evaluador cumple con las formas y tiempo acordados con la ECE-TESCHI? Sí: Continúa en la etapa 6. No: Informa al Centro Evaluador el incumplimiento "Aplicación de penas convencionales por incumplimientos" y da seguimiento.</p>	
6. Recibe notificación de cierre de queja.	<p>6.1. El Centro Evaluador envía evidencia de satisfacción del usuario que presentó la queja. 6.2. El ECE-TESCHI analiza la información y evidencia de atención a la queja. 6.3. El Centro Evaluador recibe la notificación sobre el cierre de la queja en cuestión. Fin del procedimiento</p>	ECE-TESCHI



8. Documentos de Referencia

DOCUMENTO	CÓDIGO
Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias	No Aplica
Manual de Evaluación de Competencia y Verificación Interna	C-EVAL-MU-03

9. Glosario

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

Palabra	SIGNIFICADO
Amonestación	Declaración por escrito que realiza el CONOCER para notificar a la ECE/OC que durante la auditoría realizada por el CONOCER y/o por las Empresas Auditoras se detectaron incumplimientos, así como la solicitud de que sean atendidos los mismos dentro de un periodo de tiempo determinado, con el apercibimiento correspondiente para el caso que subsista el o los incumplimientos de referencia transcurrido el término otorgado.
Atención a la Ciudadana (no)	Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
Atención y asesoría técnica de incumplimientos	La Red de Prestadores de Servicios debe atender los incumplimientos detectados a partir de las auditorías realizadas por el CONOCER y por las empresas autorizadas por el CONOCER. El CONOCER podrá dar asesoría técnica a las ECE/OC que así lo soliciten, para que éstos puedan atender y solucionar, en el tiempo establecido, los incumplimientos detectados durante las auditorías realizadas por el CONOCER y por las Empresas Auditoras autorizadas.
Auditor	Persona física de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para efectuar las auditorías, que sea autorizada y capacitada por el CONOCER para realizar ejercicios de auditoría las ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI y que se encuentre registrada en el Padrón de Auditores, con los atributos y habilidades demostradas para aplicar ejercicios de auditoría y coadyuvar en el aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarias (os) de la Certificación de Competencias.
Auditoría	Evaluación convenida en el Contrato de Acreditación suscrito entre el CONOCER y la ECE/OC, de carácter anual, realizada por una organización autorizada por el CONOCER y contratada por el CONOCER, con la finalidad de detectar las mejores prácticas, áreas de oportunidad, observaciones e incumplimientos a la normatividad vigente.
Candidata (o)	Persona que por voluntad propia aspira a certificar las competencias laborales que posee, de conformidad con lo establecido en uno o varios Estándares de Competencia mediante su participación en el proceso de evaluación correspondiente.
Capacitador Independiente	Persona física que realiza acciones de capacitación con base en Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, a fin de habilitar a las personas para participar en procesos de evaluación con fines de certificación

Centro de Capacitación	Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, que realizan acciones de capacitación con base en Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, a fin de habilitar a las personas para participar en procesos de evaluación con fines de certificación.
Centro de Evaluación o (CE)	Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna dependencia, entidad o su similar en los niveles de gobierno federal, estatal o municipal, autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o por un Organismo Certificador acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en un determinado Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia. Tratándose de instituciones educativas u otro tipo de organismos públicos o privados, con más de un plantel, se podrán acreditar como Centros de Evaluación sus diferentes planteles.
Clasificación de Incumplimientos	Los incumplimientos se clasifican en graves y no graves de acuerdo a lo previsto en los contratos con la ECE/OC correspondiente. (Ver Anexo XI)
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.
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 Certificada	Competencia Laboral relacionada con una función individual, cuyo desempeño cumple satisfactoriamente con lo establecido en un estándar de competencia y su Instrumento de Evaluación, y que le son reconocidas a una persona a través de un certificado.

CONOCER	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, denominación que recibe el Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral, en términos de su Contrato constitutivo.
Criterios de la auditoría	Lineamientos, normatividad y cualquier otra documentación que sea utilizada como punto de comparación durante una auditoría para determinar su cumplimiento o un incumplimiento.
Empresa Auditora	Persona moral contratada por el CONOCER para realizar ejercicios de auditoría con auditores competentes.
Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE)	Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para capacitar evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar, previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia en un periodo determinado.
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.

Palabra	SIGNIFICADO
Estándares de Competencia Cerrado de organizaciones internacionales (ECCI)	Son aquellos que desarrollan organizaciones internacionales con su propia metodología para la estandarización y evaluación de competencias organizaciones internacionales y su certificado tendrá validez en la República Mexicana a través del CONOCER.
Estándares de Competencia Cerrados de organizaciones nacionales (ECCN)	Son aquellos que desarrollan organizaciones internacionales con su propia metodología para la estandarización y evaluación de competencias organizaciones nacionales y su certificado tendrá validez en la República Mexicana a través del CONOCER.
Evaluación de Competencia	Proceso mediante el cual se recogen y analizan las evidencias de la competencia de una persona, con relación a la realización de una función individual referida a un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con el propósito de determinar si la persona es competente o todavía no en dicha función individual.
Evaluadora (or) Independiente (EI)	Persona física autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Evaluación y Certificación de Competencias o por un Organismo Certificador acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en un determinado estándar de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
Incumplimiento	Desviaciones a lo pactado mediante el Contrato de Acreditación, realizadas por los Prestadores de Servicios y que pueden ser detectadas por medio de auditorías, supervisiones o quejas, con base en los criterios establecidos en la normatividad (Reglas Generales, Contratos, Manuales de Operación, etcétera).
Instrumento de Evaluación de Competencia (IEC)	Documento en el que se establecen los mecanismos que permiten determinar si una persona es competente o aún no, en una competencia laboral referida a un Estándar de Competencia inscrita en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
Niveles de Servicio	Tiempos de respuesta establecidos en Manuales o Normativa del Sistema Nacional de Competencias para la realización de una actividad o para la atención de una solicitud o trámite, mismos que se consideran como parte de los mecanismos de excelencia en el servicio a usuarios establecidos por el CONOCER.
Observación	Declaración documentada de un área de oportunidad para mejorar el desempeño de la operación de la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI, la cual es susceptible de seguimiento de la atención que se realice de acuerdo a los criterios que determine la DESUR.

Palabra	SIGNIFICADO
Padrón de Auditores Externos	Registro conformado por los auditores autorizados de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para la realización de las auditorías de los PS.
Penas Convencionales	Disposiciones pactadas por las partes en los Contratos de Acreditación que prevén los casos de incumplimiento al mismo por parte de la ECE/OC, que pueden ser detectadas por medio de las auditorías, supervisiones y quejas. (Ver Anexo XI).

Prestadores de Servicio (PS)	Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, Organismos Certificadores, Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes.
Queja	Recurso con que cuentan los usuarios del Sistema Nacional de Competencias para indicar que han sido objeto de mala atención por parte de los Prestadores de Servicios del CONOCER, misma que puede derivar en la atención y seguimiento de un incumplimiento grave o no grave.
Reglas Generales	Las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, tienen como propósito establecer un marco normativo para la integración y operación de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral.
Reporte de auditoría	Documento en el que se deben plasmar cada uno de los rubros que el auditor de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER, revisa a un Prestador de Servicio para verificar si está cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente. En él quedan documentadas las observaciones y áreas de oportunidad detectadas.
Reporte de Supervisión	Evaluación realizada por servidores públicos del CONOCER, con la finalidad de verificar que la operación de las ECE/OC esté apegada a la normatividad vigente, así como detectar necesidades específicas para su correcta operación.
Supervisión	Evaluación realizada por personal del CONOCER, con la finalidad de verificar que la operación de las ECE/OC esté apegada a la normatividad vigente, así como detectar necesidades específicas para su correcta operación.

Palabra	SIGNIFICADO
Supervisor (a)	Servidor público del CONOCER, adscrito a la DGAOSU, designado para llevar a cabo las supervisiones y coadyuvar en el aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarias (os) de la Certificación de Competencias.
Usuarias (os)	Trabajadoras (es) del sector privado o público, trabajadoras (es) independientes, empresarias (os), organizaciones sindicales, empresas, asociaciones empresariales, industriales o comerciales, instituciones públicas o privadas, organizaciones sociales y cualquier otra persona física o moral que puede acceder al Sistema Nacional de Competencias y, potencialmente, obtener sus beneficios.
Verificadora (or) Externa (o) (VE)	Persona certificada que realiza los procesos de verificación externa, a través de la constatación visual o comprobación, de la suficiencia de la evidencia recopilada, la suficiencia de la competencia y la suficiencia del Portafolio de Evidencias mediante la observación, seguimiento y análisis de documentos en un tiempo determinado, con la confianza de que los servicios prestados son conducidos con competencia, imparcialidad, objetividad y confidencialidad.
Verificación	Comprobar o examinar la veracidad o exactitud de un documento, un resultado, un proceso, o un servicio mediante las pruebas y operaciones convenientes e inherentes al mismo, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de la operación y el servicio a usuarias (os) por parte de los Prestadores de Servicio del CONOCER.

10.- Anexos

NÚMERO	DENOMINACIÓN
I	F01-MDGAOSU-01 Ficha de registro de datos personales
II	F02-MDGAOSU-01 Cédula de acreditación para Centro Evaluador
III	Guía para elaborar diagnósticos
IV	F03-MDGAOSU-01 Plan de Evaluación
V	Especificaciones para las fotografías digitalizadas
VI	F04-MDGAOSU-01 Programa para Grupo de Dictamen
VII	F05-MDGAOSU-01 Dictamen
VIII	F06-MDGAOSU-01 Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación-certificación
IX	Criterios de auditoría
X	F07-MDGAOSU- 03 Reporte de auditoría
XI	Clasificación de incumplimientos no graves e incumplimientos graves

NÚMERO	DENOMINACIÓN
XII	F08-MDGAOSU- 03 Dictamen de auditoría
XIII	F09-MDGAOSU- 03 Bitácora de atención de la auditoría
XIV	F10-MDGAOSU- 03 Encuesta de satisfacción de auditoría
XV	F11-MDGAOSU- 03 Encuesta de satisfacción de supervisión
XVI	F12-MDGAOSU- 03 Programa de Trabajo derivado de la Exención de Auditoría
XVII	F12-MDGAOSU-03 Certificado SEP - CONOCER

11.- Control de Cambios

No. de revisión	Fecha	Cambio

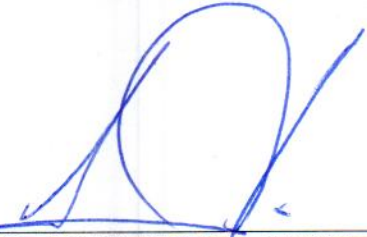
Nota: Se recomienda revisar todo el manual ya que los cambios reflejan una nueva distribución, así como cambios significativos en la operación.

Chimalhuacán, Estado de México a 18 de diciembre de 2019

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE LA OPERACIÓN DE EVALUADOR
INDEPENDIENTE**



ING. LETICIA ROSAS GARCÍA
ENCARGADA DEL ÁREA DE
EDUCACIÓN CONTINUA
ELABORÓ



LIC. ALFREDO MENDOZA HERRERA
ENCARGADO DE LA SUBDIRECCIÓN DE
SUBVINCULACIÓN
REVISÓ



M. EN. CE. JOSÉ ÁNGEL FERNÁNDEZ GARCÍA
DIRECTOR GENERAL TESCHI
AUTORIZÓ