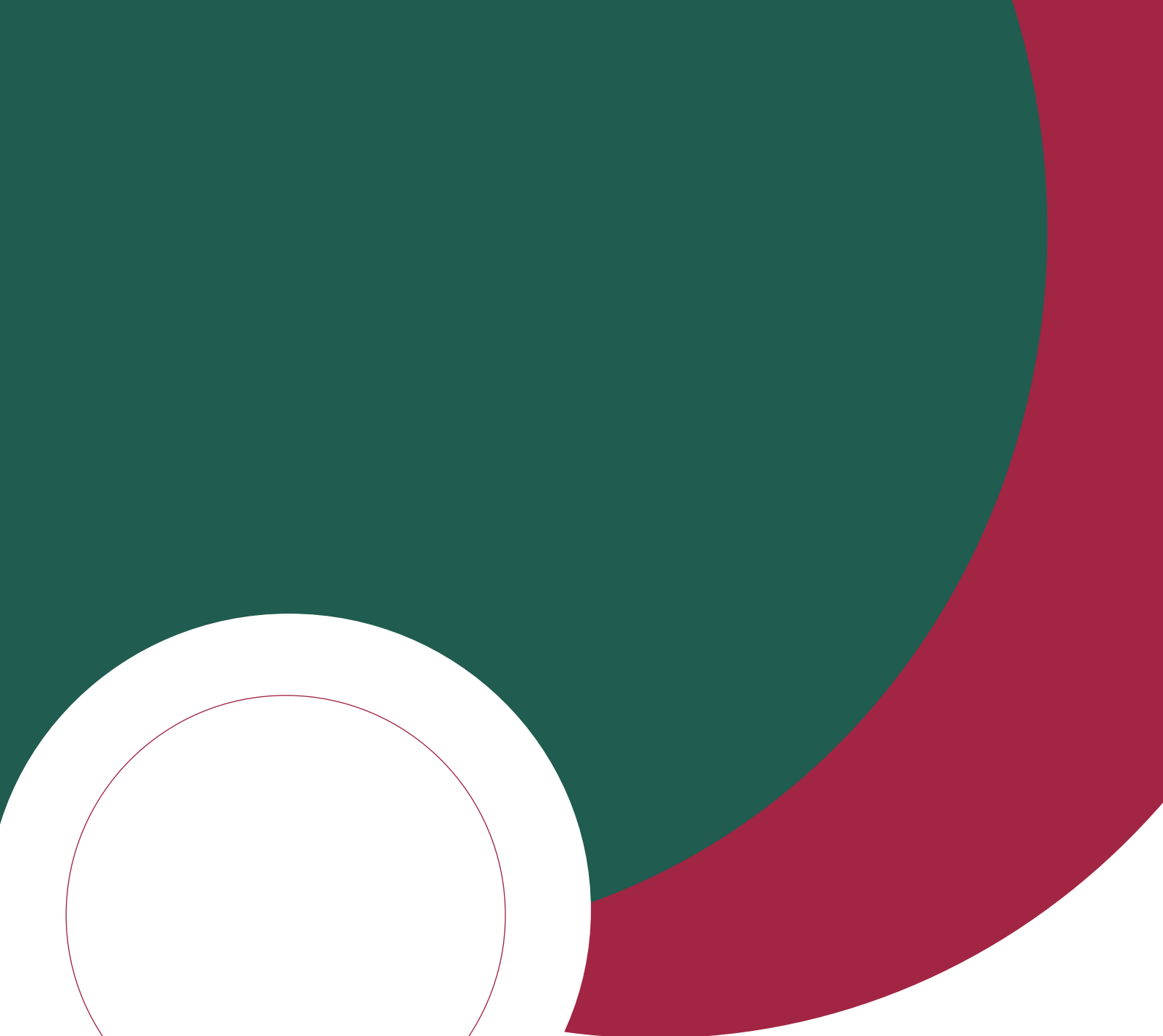


**GUÍA PARA EL DESARROLLO DEL MODELO
INTERNO DE OPERACIÓN Y GESTIÓN DE LA
CALIDAD Y LA EXCELENCIA EN LAS ECE/OC
Y SUS CE/EI, ASÍ COMO LOS DOCUMENTOS
DE SUSTENTO Y SOPORTE**



Elaborado por:
Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.
Primera edición, 2022.

Contenido

| | |
|----|---|
| 3 | Bienvenida |
| 4 | Introducción |
| 5 | 1. Definición de Mecanismo de Aseguramiento de Calidad y Servicio a Usuarios |
| 6 | 2. Normatividad emitida por el CONOCER y normatividad de la organización |
| 8 | 3. Elementos básicos para la elaboración de manuales de procedimientos |
| 24 | 4. Consideraciones para elaborar los manuales/lineamientos internos |
| 25 | 4.1 Administración de ECE/OC |
| 25 | 4.1.1 Acreditación, renovación y baja de Estándares de Competencia |
| 25 | 4.1.2 Acreditación, renovación y baja de CE/EI de acuerdo con los requisitos establecidos por la ECE/OC |
| 25 | 4.1.3 Renovación y baja de ECE/OC |
| 26 | 4.1.4 Publicidad y uso de imagen institucional |
| 26 | 4.1.5 Infraestructura, instalaciones y logística para la atención a usuarios |
| 26 | 4.1.6 Dictaminación |
| 27 | 4.1.7 Procedimientos internos de pago de cuotas al CONOCER |
| 27 | 4.1.8 Acciones correctivas, generación de indicadores y mejora de los niveles de satisfacción de los usuarios |
| 27 | 4.1.9 Atención a quejas |
| 28 | 4.1.10 Gestión de verificación interna y verificación externa (para OC) |
| 28 | 4.1.11 Resguardo de la documentación y atención de la auditoría externa |
| 29 | 4.2 Operación |
| 29 | 4.2.1 Coordinación de procesos de evaluación de los ECE/CE/EI |
| 29 | 4.2.2 Homologación de presentación de portafolios de evidencia correspondientes con la normatividad vigente y los procedimientos internos determinados por el Prestador de Servicios |
| 29 | 4.2.3 Supervisión del cumplimiento de niveles de servicio y tercería de procesos |
| 30 | 4.2.4 Control del cumplimiento metodológico en procesos de evaluación y resguardo de evidencias |
| 31 | 4.3 Documentación de soporte |
| 31 | 4.3.1 Modelo para la elaboración de contratos de operación con CE/EI |
| 31 | 4.3.2 Bitácoras/listas de verificación/guías de apoyo/registros de verificación interna/registros de supervisión |
| 32 | 4.3.3 Encuestas de satisfacción, formatos para quejas y sugerencias, formatos para incidencias y notificación para CE/EI |
| 32 | 4.3.4 Cédulas de acreditación de CE/EI |
| 33 | Bibliografía utilizada como referencia de contenidos |
| 34 | Glosario de principales términos |



Estimados Prestadores de Servicios que integran la Red CONOCER:

Les damos la más cordial bienvenida a esta guía en la que encontrarán el modelo interno de operación y gestión de la calidad y la excelencia en las ECE/OC y sus CE/EI, así como los documentos de sustento y soporte. Este material tiene la finalidad de permitir, con el material de apoyo de cada uno de los puntos, desarrollar a la ECE/OC su propia documentación y cumplir con la obligatoriedad de contar con mecanismos de aseguramiento de la excelencia en la operación y el servicio a los usuarios.

Asimismo, esta guía tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Ofrecer una herramienta de asistencia técnica para OC/ECE sobre la elaboración de manuales de procedimientos como elementos de control de la operación de las OC/ECE/CE/EI.
- Establecer lineamientos genéricos sobre los principales procesos de operación de una ECE/OC de acuerdo con la normatividad vigente.
- Brindar modelos para la elaboración de contratos y/o lineamientos para la prestación de servicios para Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes.
- Homologar la documentación de soporte que permita la regularización de los procesos internos de las ECE y los OC con el fin de asegurar la observancia en la operación y de los mecanismos de aseguramiento de la calidad y excelencia en el servicio a usuarios.

En este contexto, a continuación, se presentan cuatro temas con definiciones clave, refieren la normatividad emitida por el CONOCER y normatividad de la organización, elementos básicos para la elaboración de manuales de procedimientos, las consideraciones para elaborar los manuales/lineamientos internos que tienen que ver con la administración de la ECE/OC, con la operación de los ECE/CE/EI, y la documentación soporte para la elaboración de contratos, bitácoras y otros documentos requeridos para la operación.

Con el propósito de facilitar la comprensión de los temas, los apartados de la guía se pueden consultar de manera secuencial, de acuerdo con el índice establecido, o según el interés particular en alguno de los temas.

Esperamos que, con la información de esta guía y su aplicación, cumplas con la obligatoriedad de contar con mecanismos de aseguramiento de la excelencia en la operación y el servicio a los usuarios.

Los prestadores de servicios del SNC tienen el compromiso de brindar un servicio de calidad y excelencia en la operación y servicio a los usuarios del SNC; dar cumplimiento con el mismo nivel de calidad y con estricto apego a la normatividad emitida por el CONOCER se vuelve una tarea ardua cuando la cantidad de usuarios se incrementa, cuando la operación supera la capacidad instalada de inicio en cada ECE/OC/CE o cuando el EI tiene mayor número de usuarios que atender.

El objetivo de esta guía es compilar esa normatividad en un solo documento para que los prestadores de servicio lo utilicen con marco de referencia y puedan desarrollar sus propios manuales con los elementos mínimos requeridos por la normatividad vigente emitida por el CONOCER.

La definición y conocimiento de los procedimientos y formatos de seguimiento y control sirven a las ECE/OC/CE/EI para la estandarización de las actividades, funciones y formas de operación que permitirá homologar y regularizar los procesos internos con el fin de asegurar la observancia en la operación y de los mecanismos de aseguramiento de la calidad y excelencia en el servicio a usuarios. Además de que podrán servir como herramienta de capacitación y/o actualización para los miembros de las ECE/OC/CE y EI, todo esto con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios del SNC.

Definición de Mecanismo de Aseguramiento de Calidad y Servicio a Usuarios

Los mecanismos de aseguramiento de calidad y servicio a usuarios varían de acuerdo con el tipo de empresa/organización en la que se encuentre el CE/ECE/OC o dependiendo de cada EI; se refieren al conjunto de acciones planeadas y sistemáticas encaminadas a brindar servicios de calidad a los usuarios del SNC a través de la mejora de los procesos que realizan los prestadores de servicios, que deben incluir acciones dirigidas a garantizar la transparencia, objetividad e imparcialidad en la evaluación y certificación de competencias y mantener canales de comunicación abiertos para consultar y permitir opinar a los usuarios del SNC, con el propósito de que realicen sugerencias tendientes a mejorar la operación y el servicio a los usuarios.

Los mecanismos de aseguramiento de calidad y servicio a usuarios básicos son los siguientes: Mantener estricto apego a la normativa de CONOCER, implementando los procedimientos de operación conforme a los manuales emitidos por el mismo, como:

- Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno.
- Manual de evaluación.
- Manual para la Verificación Externa.

Implementar los procesos o procedimientos internos necesarios para aplicar dicha normatividad; por ejemplo:

- Procedimiento de Atención de Quejas/Atención a usuarios.
- Procedimiento de Coordinación de procesos de evaluación de los ECE/CE/EI.
- Procedimiento de Evaluación.
- Procedimiento de Auditoría.

En este documento se brindarán algunas herramientas para que la ECE/OC pueda definir o complementar la documentación interna y operar conforme a la normatividad vigente.

Normatividad emitida por el CONOCER y normatividad de la organización

Este apartado contiene la normatividad emitida por el CONOCER, clasificada para su estudio en Normatividad para los OC y Normatividad para las ECE. Incluye los manuales y formatos, por los que está clasificada, y se fundamenta en [Las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias](#).

Normatividad Organismo Certificador

| Manuales | Formatos |
|---|---|
| <p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno ★ Manual de Identidad Institucional RED CONOCER de Prestadores de Servicios ★ Reglas Generales y Criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias Incorporación a Soluciones de Certificación | <p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ SEP Fuentes ★ Guía para instalación de fuentes ★ Logotipos de la RED CONOCER ★ Cuotas únicas 2021 |
| | <p>Acreditación</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Cédula de acreditación CE/EI |
| <p>Evaluación-Certificación</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Manual de Evaluación de Competencia y Verificación Interna | <p>Evaluación-Certificación</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Código de Ética del Evaluador de Competencias ★ Decálogo del Evaluador de Competencias ★ Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias ★ Formato de Plan de Evaluación ★ Formato de Cédula de Evaluación ★ Formato de Encuesta de Satisfacción ★ Formato Programa para Grupo de Dictamen ★ Formato Acta de Dictamen ★ Formato para el Portafolio de Evidencias ★ Ficha de Registro del Candidato ★ Cédula de Evaluación |
| <p>Aseguramiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Manual para la Verificación Externa | <p>Aseguramiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Formato del Plan de Verificación Externa ★ Ejemplo Lista de Verificación Externa ★ Formato de Informe de Verificación Externa ★ Formato Reporte de Hallazgos ★ Reporte de Hallazgos en el Instrumento de Evaluación de Competencia ★ Encuesta de satisfacción de auditoría ★ Encuesta de satisfacción de supervisión ★ Cédula de Evaluación ★ Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica |

Normatividad Entidad de Certificación

| Manuales | Formatos |
|--|---|
| <p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno ★ Manual de Identidad Institucional RED CONOCER de Prestadores de Servicios ★ Reglas Generales y Criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias ★ Incorporación a Soluciones de Certificación | <p>Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ SEP Fuentes ★ Guía para instalación de fuentes ★ Logotipos de la RED CONOCER ★ Cuotas únicas 2021 |
| <p>Evaluación-Certificación</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Manual de Evaluación de Competencia y Verificación Interna | <p>Acreditación</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Cédula de acreditación CE/EI <p>Evaluación-Certificación</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Código de Ética del Evaluador de Competencias ★ Decálogo del Evaluador de Competencias ★ Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias ★ Formato de Plan de Evaluación ★ Formato de Cédula de Evaluación ★ Formato de Encuesta de Satisfacción ★ Formato Programa para Grupo de Dictamen ★ Formato Acta de Dictamen ★ Formato para el Portafolio de Evidencias ★ Ficha de Registro del Candidato ★ Cédula de Evaluación |
| | <p>Aseguramiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Encuesta de satisfacción de auditoría ★ Encuesta de satisfacción de supervisión ★ Reporte de Comprobación de Autenticidad de Evidencia Histórica |

Normatividad de la Organización

La organización/persona deberá seguir la normatividad aplicable de acuerdo con el giro comercial/personalidad jurídica y las características de la misma. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Códigos o leyes estatales y normas municipales sobre la apertura de establecimientos.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley de Propiedad Industrial.
- Ley Federal de Protección de Datos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Leyes del Seguro Social e Infonavit.

La normatividad del CONOCER es compatible con los principios básicos de calidad y documentación de las organizaciones, como sistemas de calidad o controles internos de las funciones y actividades, por lo que las guías de manuales referidas más adelante empatan con cualquier sistema documental implementado en las ECE/OC/CE; además, son documentos editables para que cada ECE/OC pueda realizar los cambios o ajustes que considere pertinentes.

Elementos básicos para la elaboración de manuales de procedimientos.

¿Qué es un manual de procedimientos?

Es un documento que contiene la descripción de un proceso/función, generalmente incluye la secuencia sistemática (la secuencia lógica y común, incluyendo las desviaciones más probables) de actividades para efectuarlo, los responsables de dichas actividades, los criterios de calidad mínima para su realización (lineamientos, políticas, reglas); en algunos casos los formatos para documentar las actividades, secuencia, estatus, observaciones, avances, entre otros; algunos contienen anexos con información complementaria: esquemas, ejemplos, ilustraciones, etcétera.

¿Para qué sirve un manual de procedimientos?

Los manuales de procedimientos sirven como guía de acción respecto a la operación de una organización, ya que definen la forma general de actuar para lograr un resultado determinado, definen los límites y características a lograr de cada función o proceso, así como el área o persona responsable de llevarlo a cabo, las formas en que supervisará dicho actuar, estipulando los tiempos mínimos o máximos en los que se realizan las actividades, entre otros criterios de calidad que le interese cumplir a la organización con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente interno o externo.

Se utilizan también para capacitar a personal de nuevo ingreso o como herramienta de consulta cuando existe alguna duda respecto a cómo proceder ante diferentes situaciones. En este caso, los propósitos de documentar un modelo interno de operación y gestión de la calidad y la excelencia en las ECE/OC y sus CE/EI son los siguientes:

Propósitos de documentación de un modelo interno de operación y gestión de la calidad y la excelencia en las ECE/OC y sus CE/EI

Definir los procesos principales de operación de los ECE/OC con los elementos mínimos de calidad para su ejecución conforme a la normatividad emitida por el CONOCER.

Definir las responsabilidades de los encargados de los procesos.

Establecer los lineamientos mínimos de operación, control y seguimiento de los procesos de evaluación conforme a la normatividad emitida por el CONOCER.

Homologar la documentación de soporte que permita la regularización de los procesos internos de las ECE y los OC con el fin de asegurar la observancia en la operación y de los mecanismos de aseguramiento de la calidad y excelencia en el servicio a usuarios.

Servir como referencia para capacitación de nuevos elementos de la ECE/OC.

Antes de incorporar nueva documentación como manuales, formatos, entre otros, a los procesos de las ECE/OC/CE se les debe realizar un análisis de la documentación existente, respondiendo a las siguientes preguntas:

¿Los manuales, formatos, lineamientos de los procesos que involucran la evaluación de competencias en la/el ECE/OC/CE es suficiente/clara y cumple con la normatividad de la organización y del CONOCER?

¿Al realizar los procesos/las funciones conforme a la documentación actual (manuales de procedimientos internos) y utilizar los formatos, controles, documentos, etc., establecidos para los procesos que involucran la evaluación de competencias en la/el ECE/OC/CE/EI, se está cumpliendo con la normatividad de la organización y del CONOCER?

Si la respuesta a cualquiera de las preguntas anteriores es "No", es necesario realizar algunos cambios en la documentación o controles utilizados para alinearlos con el cumplimiento de la normatividad.

En tal caso, se recomienda implementar los siguientes pasos:

Análisis de documentación existente

Antes de realizar cualquier cambio en la documentación existente, se debe analizar la documentación actual y la efectividad de los resultados que tiene aplicarla; en caso de que no exista documentación soporte que contenga los formatos o controles que se usan actualmente, se recomienda integrar los formatos o controles que estén aportando información valiosa para la ECE/OC a los manuales que se desarrollen.

Realizar la modificación, complemento o sustitución de la documentación

Considerar la normatividad tanto de la organización como del CONOCER e incorporar los puntos que se hayan omitido.

Probar la documentación

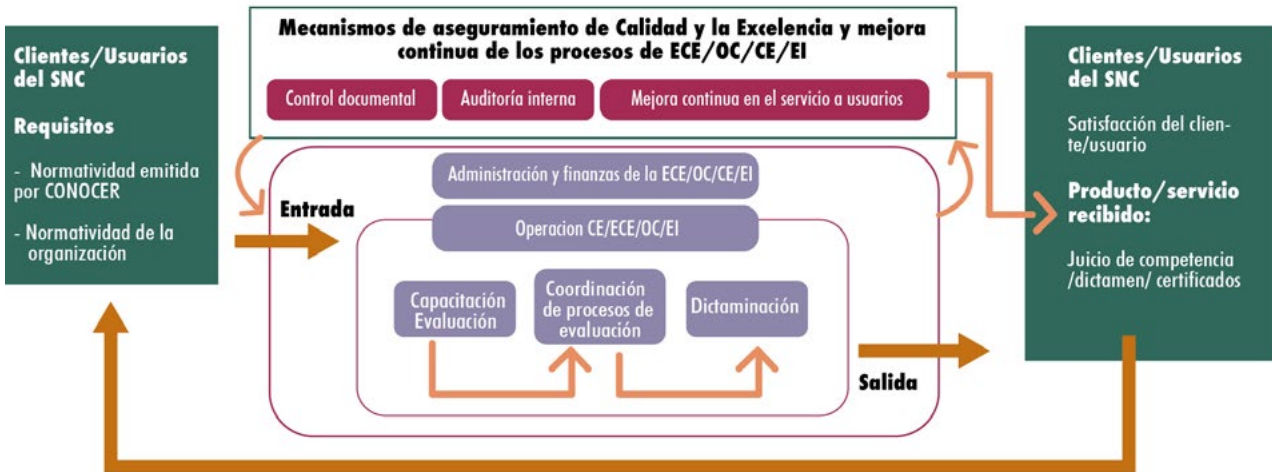
Hacer un ejercicio de uso de manuales y documentación antes de su implementación para verificar que los formatos y los procesos son claros; si se encuentran desviaciones, corregirlas.

Revisión de los documentos del modelo interno de operación y gestión de la calidad y la excelencia en las ECE/OC y sus CE/EI

Hacer la revisión de la efectividad de los procedimientos con una revisión de seguimiento o auditoría interna para verificar que estos están siendo operados conforme a la normatividad vigente; si existen desviaciones, actualizaciones o mejoras, se deben implementar los cambios o controles necesarios conforme a la normatividad.

Para realizar la documentación en cualquier área o proceso de la empresa, es importante definir la lógica de dicha documentación, el propósito y el lugar que ocupará cada documento (manual, procedimiento, formato, entre otros), con la finalidad de que cada uno aporte la información que se busca y tenga un objetivo dentro de la operación, un principio y un fin, evitando manuales, formatos, controles que no aportan información, o hacen una inadecuada distribución de funciones, actividades y/o responsabilidades o que generan duplicidad. Algunas organizaciones optan por construir modelos de documentación antes de iniciar con el proceso de elaboración de manuales, con el fin de organizar la información que se desea obtener. A continuación, se presentan algunos ejemplos.

MODELO INTERNO DE OPERACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA EN LAS ECE/OC Y SUS CE/EI

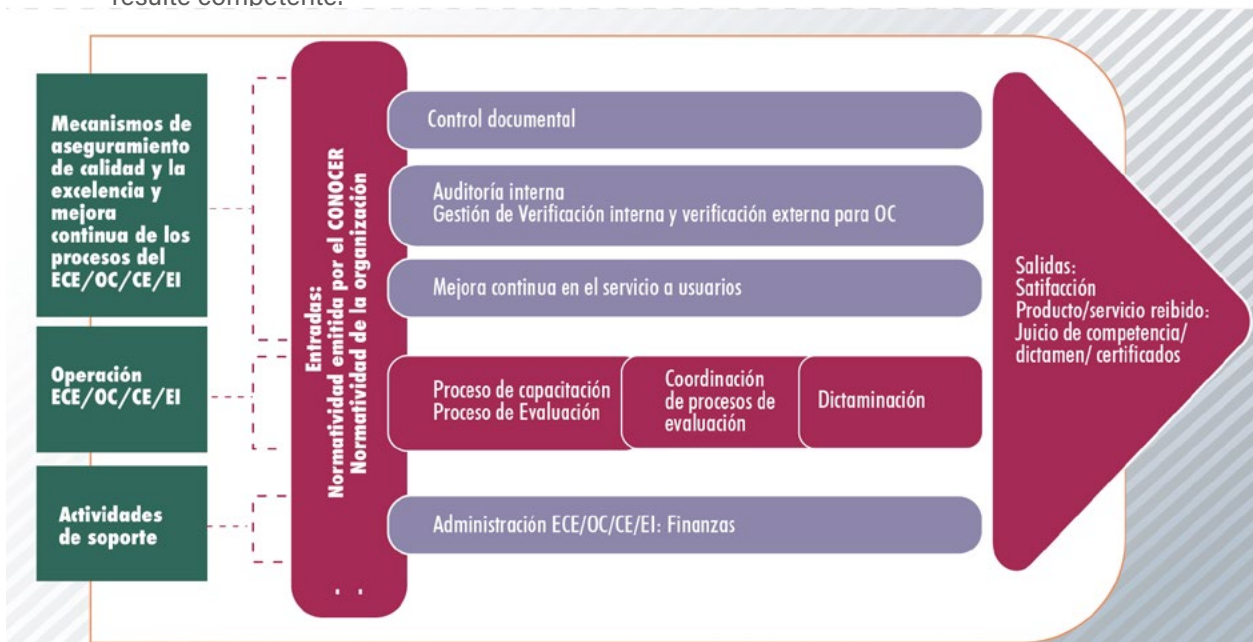


En este primer esquema se observa la de estructura general de un proceso, dónde existe entrada, procesos y salida; la principal entrada a la operación de la ECE/OC serán los requerimientos del cliente; en este caso, el usuario del SNC. También se considera como entrada la normatividad emitida por el CONOCER y la aplicable a la ECE/OC.

En la parte central se encuentra la Administración y finanzas de la ECE/OC, que orquesta toda la operación; en la parte superior se encuentran los mecanismos de aseguramiento de la calidad y la excelencia y mejora continua; es decir, el control documental, auditoría interna y mejora continua en el servicio a usuarios.

La parte inferior es la operación integrada por capacitación, evaluación, coordinación de procesos de evaluación y dictaminación.

Finalmente, en la salida del proceso se busca la satisfacción del cliente o usuario. Como producto se obtiene el juicio de competencia emitido y el certificado en caso de que el usuario resulte competente.

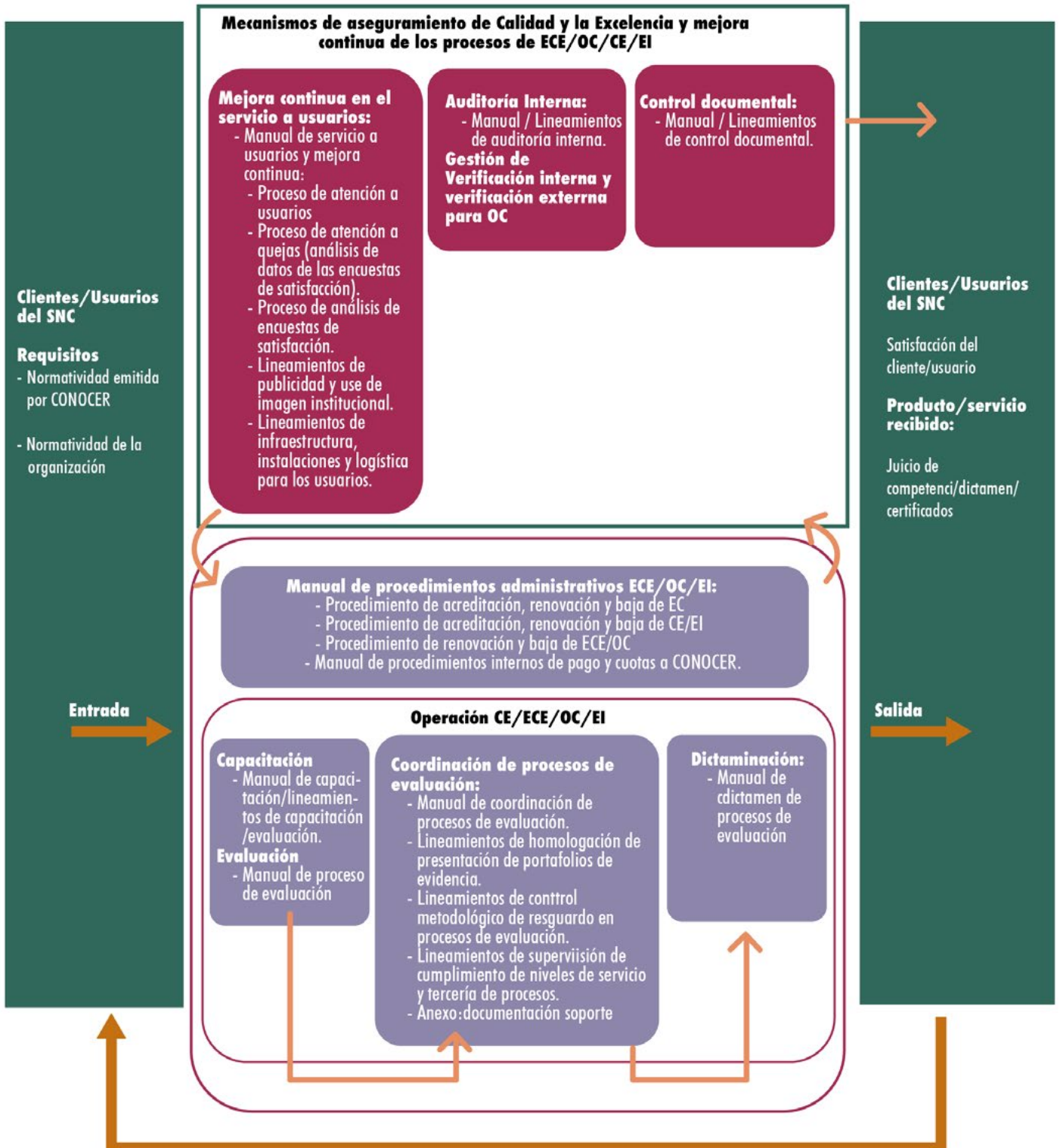


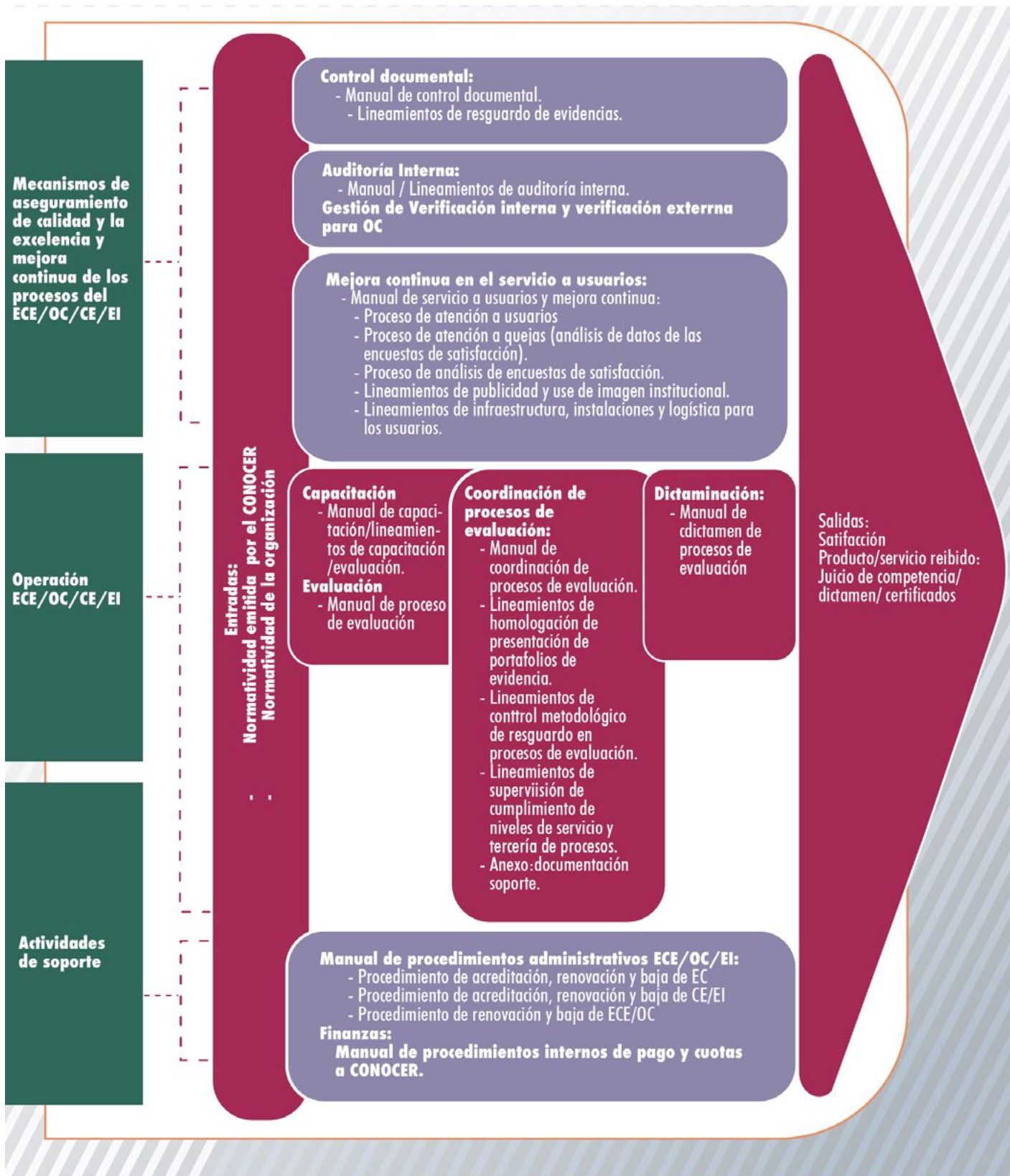
En este segundo esquema se representa como cadena de valor los mismos elementos del esquema anterior (mismas entradas, proceso y salidas).

Se puede observar la parte administrativa y financiera como base o soporte, en el centro la operación y en la parte superior los elementos de los mecanismos de aseguramiento de la calidad y la excelencia y mejora continua de los procesos del ECE/OC/CE/EI.

A continuación, se muestran ejemplos del modelo detallado de documentación que contempla los elementos de los gráficos anteriores.

MODELO INTERNO DE OPERACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA EN LAS ECE/OC Y SUS CE/EI

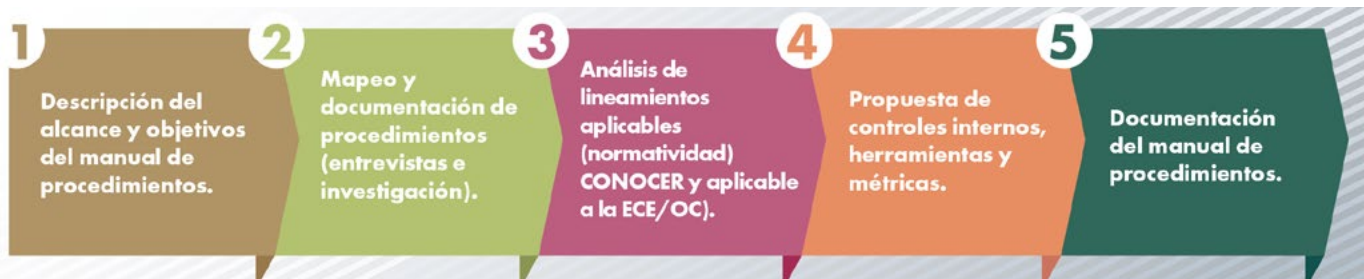




Cada ECE/OC podrá realizar las adaptaciones necesarias para su propia organización o estructurar su propio modelo. En esta guía la información está organizada de la siguiente manera:

| Administración de la ECE/OC | Operación | Documentación soporte |
|--|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 Acreditación, renovación y baja de Estándares de Competencia. 2 Acreditación, renovación y baja de Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes de acuerdo por la ECE/OC. 3 Renovación y baja de ECE/OC. 4 Publicidad y usos de imagen institucional. 5 Infraestructura, instalaciones y logística para la atención a usuarios. 6 Dictaminación. 7 Procedimientos internos de pago de cuotas al CONOCER. 8 Acciones correctivas, generación de indicadores y mejora de los niveles de satisfacción de los usuarios. 9 Atención a quejas. 10 Gestión de verificación interna y verificación externa (para OC). 11 Resguardo de la documentación y atención de la auditoría externa. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Coordinación de procesos de evaluación de los ECE/CE/EI. 2 Homologación de presentación de portafolios de evidencia correspondientes con la normatividad vigente y los procedimientos internos determinados por el Prestador de Servicios. 3 Supervisión del cumplimiento de niveles de servicio y tercera de procesos. 4 Control de cumplimiento metodológico en procesos de evaluación y resguardo de evidencias. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Modelos para la elaboración de contratos de operación con centro de Evaluación y Evaluadores Independientes. 2 Bitácoras/listas de verificación/guías de apoyo/registros de verificación interna/registros de supervisión. 3 Encuestas de satisfacción, formatos para quejas y sugerencias, formatos para incidencias y notificación para CE/EI. 4 Cédulas de acreditación de CE/EI. |

Fases para la elaboración de manuales de procedimientos:



Apartados o secciones del manual de procedimientos

Los apartados de un manual de procedimientos varían según las necesidades de los usuarios. A continuación, se encuentra un esquema de los apartados más comunes.

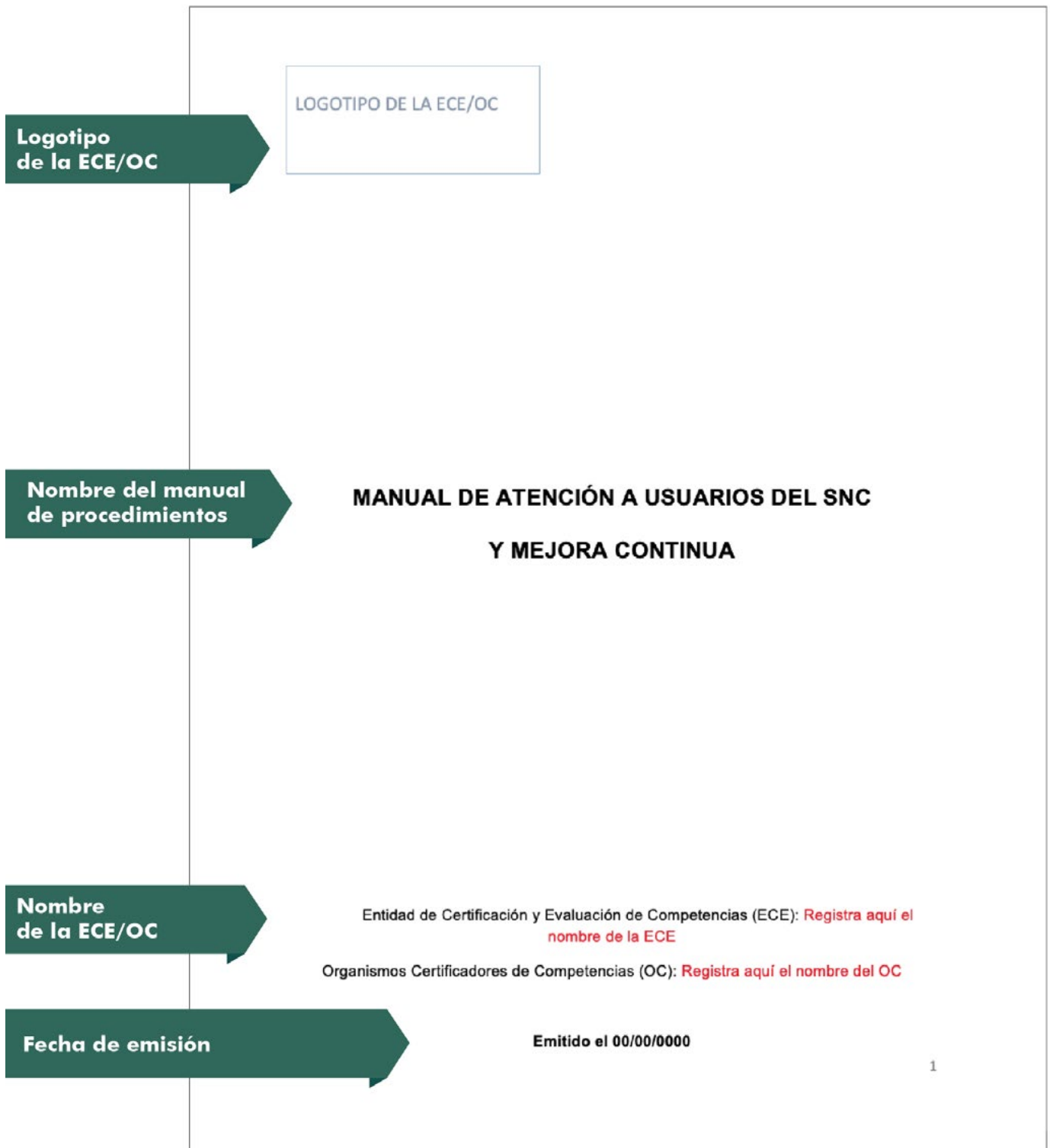
Manual de procedimientos

- Portada
- Índice
- Cuerpo del manual:
 - ★ Introducción
 - ★ Propósito
 - ★ Alcance
 - ★ Políticas/lineamientos/criterios de operación
 - ★ Diagrama de flujo
 - ★ Descripción
 - ★ Documentos de referencia
 - ★ Formatos y registros
 - ★ Glosario de siglas y abreviaturas
 - ★ Anexos
 - ★ Control de cambios

Cuando se requiere documentar más de un manual de procedimientos, se recomienda establecer algunos criterios para su elaboración con el fin de que los documentos sean fáciles de identificar, sean consistentes entre sí, ayuden a los usuarios a identificar los apartados fácilmente y faciliten la consulta.

Descripción de la estructura de un manual de procedimientos

Portada: indica el nombre del manual de procedimientos, el nombre de la ECE/OC que lo emite y contiene el logotipo de la ECE/OC; también puede contener elementos gráficos de identificación de la ECE/OC (fondos institucionales) y fecha de emisión.



Índice: indica el orden de las secciones del manual de procedimientos y la página en la que se encuentra cada una.

| | | | |
|-------------------|-------------|---|-----------------|
| Encabezado | LOGO ECE/OC | Manual de Atención a Usuarios del SNC y Mejora Continua | Código: |
| | | ECE /OC/CE/EI | Versión: 1.0 |
| | | | Página: 2 de 46 |

| | |
|--|--|
| Índice | Índice |
| Secciones del manual | 1. Introducción 4 |
| | 2. Propósitos 4 |
| | 3. Alcance 4 |
| | 4. Políticas/criterios de operación 4 |
| | 5. Descripción de los procedimientos 9 |
| | 5.1. Atención inicial al usuario (brinda información inicial e inicia los procesos de evaluación y certificación) 9 |
| | 5.2. Entrega de certificados 11 |
| | 5.3. Aplicación de encuestas de satisfacción y seguimiento 13 |
| | 5.4. Atención a quejas de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias 14 |
| | 6. Diagramas de Flujo 17 |
| | 6.1. Atención inicial al usuario (brinda información inicial e inicia los procesos de evaluación y certificación) 17 |
| Anexos | 6.2. Entrega de certificados de competencia 18 |
| | 6.3. Aplicación de encuestas de satisfacción y seguimiento 19 |
| | 6.4. Atención a quejas de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias 20 |
| | 7. Documentos de Referencia 21 |
| | 8. Formatos y registros 21 |
| | 9. Glosario, siglas y abreviaturas 22 |
| | 10. Anexos 22 |
| | 11. Control de cambios 23 |
| | Anexo I. Costos diferenciados 25 |
| | Anexo II. Especificaciones para las fotografías digitalizadas 26 |
| | Anexo III. Análisis de encuesta de satisfacción 28 |
| Anexo IV. Control de seguimiento a quejas y sugerencias (ejemplo 1) 29 | |
| Anexo V. Área de servicio a usuarios y buzón de sugerencias 30 | |
| Anexo VI. Formato de quejas y sugerencias 33 | |
| Anexo VII. Clasificación de quejas 34 | |

Número de página donde inicia cada sección

Cuerpo del manual

- Encabezado

Ejemplo:

| | | |
|--------------------------|--|-----------------|
| LOGO DE LA ECE/OC | Manual de Acreditación, renovación y baja de CE/EI y renovación y baja de ECE/OC | Código: |
| | | Versión: 1.0 |
| | ECE/OC/CE/EI | Página: 2 de 65 |

El encabezado del manual de procedimientos es la identificación del documento. Contiene los siguientes datos:

- Logotipo de la ECE/OC.
- Título o nombre con el que se identifica el documento de procedimiento (Arial 11).
- Alcance: indica las áreas/SP a quienes aplica el Manual (Arial 11).
- Código: indica el código asignado a cada manual o documento (Arial 11).

Ejemplo de codificación:

LN Lineamiento

MP Manual de Procedimientos

MA Mecanismos de aseguramiento de calidad y la excelencia y mejora continua de los procesos

AD Administración

OP Operación

| Código | Nombre del Producto |
|----------|--|
| LN-CD-MA | Lineamientos de Control Documental |
| MP-AI-MA | Manual de Auditoría Interna ECE |
| MP-SU-MA | Manual de servicio a usuarios y mejora continua |
| MP-AD-AD | Manual de administración de ECE/OC |
| MP-PA-AD | Manual de procedimientos internos de pago y cuotas a CONOCER |
| MP-CE-OP | Manual de coordinación de procesos de evaluación |
| MP-DI-OP | Manual de dictaminación de procesos de evaluación |

Nota: la ECE/OC podrá utilizar su propia codificación.

- Versión: número consecutivo de versión que le corresponde al documento (Arial 11, mayúscula).
- Página: indica el número de cada página y el total de estas (Arial 11).

Introducción: describe brevemente el contenido del manual de procedimientos, los temas que abarca y qué procedimientos involucra o describe.

Propósito: describe lo que se pretende lograr con el documento. Se inicia su redacción con un verbo en infinitivo (terminación -ar, -er, -ir).

Alcance: indica el ámbito de aplicación del procedimiento; es decir, para qué áreas o Prestadores de Servicio del SNC (EC/OC/ECE/EI/Evaluadores de CE) aplica el contenido del documento.

Políticas/lineamientos/criterios de operación: en esta sección se indican las características mínimas con las que se realiza la acción, los límites generales a considerar durante la ejecución de los procesos como la forma de realizarlas, tiempo a considerar, refieren los formatos, controles o referencias a utilizar para llevarlos a cabo, lineamientos que se deben cumplir de acuerdo con la normatividad del CONOCER o de la ECE/OC, entre otros.

Características:

- Demarcar los límites dentro de los cuales se actúe al realizar el procedimiento (reflejo del procedimiento normal con el cumplimiento de la normatividad aplicable).
- Ser claras y estar enfocadas en prevenir todas o la mayoría de las situaciones alternas que se generen en la ejecución de los procesos, con el fin de que el usuario tenga una guía de actuación cuando estas situaciones se presenten.

Para facilitar su redacción se recomienda plantear las siguientes preguntas:

¿Qué características mínimas de calidad se deben cuidar para realizar las actividades de este procedimiento?

¿Qué lineamientos se deben cumplir para ejecutar este procedimiento? (Normatividad aplicable)

Cuando se efectúa esta actividad, ¿qué puede desviar la obtención del resultado esperado?

¿Cómo se puede evitar, corregir, encauzar y/o disminuir las consecuencias sin salirse de los límites de la normatividad aplicable a cada caso?

- Considerar las acciones a tomar cuando existan incumplimientos, indicando las consecuencias o responsabilidades.
- Ordenar los lineamientos o políticas conforme a la lógica o secuencia de los procesos para facilitar la lectura del usuario.
- Redactar lineamientos/políticas que guíen la acción del PS y mantenerse dentro de la normatividad aplicable. Se recomienda la siguiente estructura:

| SUJETO | VERBO | OBJETO SOBRE EL QUE RECAE LA ACCIÓN | ESPECIFICACIÓN DE CALIDAD QUE SE REQUIERE |
|-----------|----------------|---|---|
| La ECE/OC | debe solicitar | la emisión de certificados de competencia por medio del sistema informático del CONOCER | a más tardar dos días hábiles después de realizar el grupo de dictamen. |

- Redactar lineamientos o políticas condicionantes; en otras palabras, que guíen la acción a seguir en caso de que alguna situación específica se presente. Se recomienda la siguiente estructura:

| Palabra condicionante (cuando /en caso de que) | Sujeto/u objeto sobre el que recae la condición | Verbo/condición que puede ocurrir | Verbo o acción esperada | Especificación de calidad que se requiere |
|--|--|--|-------------------------|--|
| En caso de que | un prestador de servicios (ECE/OC/CE /EI/Evaluadr de CE) | requiera presentar una queja o inconformidad en contra de otro PS, | debe presentarla | por escrito, dirigida a la Coordinación de Operación y Servicios a Usuarios (COSU), ya sea entregado físicamente o por medio electrónico (Anexo VIII). |

Descripción del procedimiento: contiene el detalle y la secuencia de las actividades a seguir al ejecutar los procesos; esta sección puede ser tan específica como se requiera. Algunas ECE/OC podrán determinar que sea más precisa y detallada; otras podrán optar por una forma más concreta, depende de los elementos que la ECE/OC desea reflejar. Para facilitar su redacción se pueden plantear las siguientes preguntas:

| PREGUNTA | PROPÓSITO DE LA PREGUNTA |
|--|--|
| ¿En qué orden se realizan las actividades de manera frecuente? | Encontrar la secuencia lógica del procedimiento. |
| ¿Qué desviaciones se pueden presentar? (Las más frecuentes) | Definir cómo actuar en las desviaciones más frecuentes y obtener el mismo resultado. |
| ¿Quién realiza cada actividad? | Identificar responsables (áreas, puestos o PS). No se ponen nombres de personas. |
| ¿Cómo, cuándo y dónde se ejecutan las actividades?? | Definir de forma clara y completa la manera en que se realiza la actividad. |

Para organizar esta información se utilizan tablas de descripción del procedimiento. Un manual de procedimientos puede contener varias tablas de descripción que se separan para facilitar el uso y la comprensión de cada procedimiento. Por ejemplo, el Manual de Atención a usuarios puede tener el procedimiento de atención inicial al usuario y el procedimiento de atención de quejas y sugerencias.

| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|--|--|
| <p>Se registran las fases o etapas del procedimiento, redactadas de forma concreta. Se utiliza una fila por etapa.</p> <p>Redacción recomendada:</p> <p>Inicia con el verbo en forma de sustantivo y el complemento sobre el que recae la acción sustantivada.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>3. Aplicación del diagnóstico del Estándar de Competencias</p> | <p>Se registran las actividades correspondientes con la etapa en orden secuencial y, si es aplicable, las posibles desviaciones que puede haber de manera habitual en el procedimiento.</p> <p>Después de la última actividad del procedimiento se registra Fin del procedimiento.</p> <p>Para las actividades que tienen dos caminos o alternativas a seguir en el procedimiento, se plantea una pregunta, y se registran las posibles acciones de acuerdo con la respuesta (Sí o No). Se indica la actividad a seguir en cada caso.</p> <p>Redacción recomendada:</p> <p>Verbo, objeto sobre el que recae la acción y complemento, en su caso.</p> <p>El verbo conjugado en segunda persona del singular y en modo imperativo (verifica, corrige, envía, etcétera).</p> <p>Ejemplo:</p> <p>3.1 Aplica el diagnóstico del EC al usuario del SNC de forma gratuita. 3.2 Recomienda al usuario del SNC ingresar en el proceso de evaluación o tomar capacitación de acuerdo con los resultados del diagnóstico aplicado. ¿El candidato decide tomar capacitación? Sí: continúa con la actividad 3.3. No: continúa con la etapa 4. 3.3...</p> | <p>Se registra el responsable de cada actividad.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>CE/ECE/OC/EI/Evaluador del CE</p> |

Diagrama de flujo:

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de la secuencia de un procedimiento.

Para realizar diagramas de flujo es recomendable utilizar símbolos que sean fácilmente identificables por todos los usuarios del Manual de procedimientos.

A continuación, se encuentran los símbolos referidos en las guías de manuales.



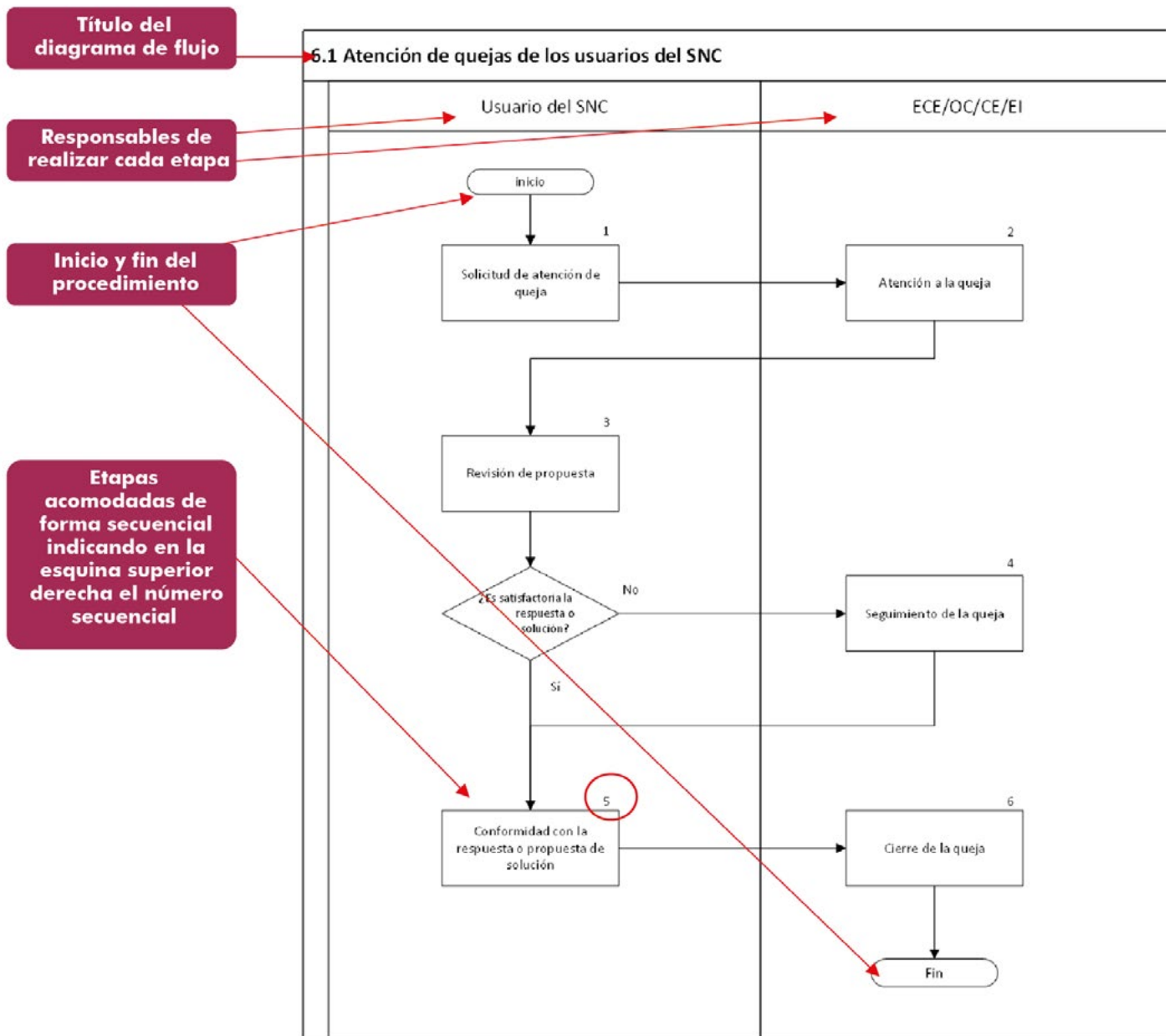
| SÍMBOLO | DESCRIPCIÓN Y USO |
|--|---|
| Conector de flecha  | Conecta dos actividades y muestra la dirección del proceso. |
| Inicio / Fin  | Indica el comienzo y fin del procedimiento. |
| Actividad  | Describe una actividad o tarea. Se recomienda incluir una sola actividad o tarea por símbolo para mayor claridad del proceso. |
| Proceso  | Indica un proceso que no se detalla en ese flujo y que implica más actividades o la intervención de otra área u organización. |
| Decisión  | Describe una pregunta con opciones de respuesta. Cada vértice del diamante corresponde a una respuesta ("sí" o "no"); también describe alternativas (en cada Conector de flecha se especifica cada respuesta utilizando el conector para indicar la actividad siguiente). |
| Conector  | Conecta una actividad con otra que se encuentra en otra página o lugar diferente en el diagrama de flujo; se identifica con un número. |
| Conector a otra página  | Indica cuando un proceso continúa en otra página; se identifica con una letra mayúscula. |

Diagrama de flujo para funciones cruzadas: en este diagrama se utiliza una columna para cada área/función/PS que interviene en el procedimiento; incluye el título, responsable de cada etapa y los símbolos acomodados en la secuencia que indica la tabla de descripción del procedimiento. Es importante destacar que sólo se diagraman las etapas, no cada actividad.



Documentos de Referencia: en esta sección se registran los documentos que se emplearon como referencia para elaborar el manual de procedimientos y el código.

Ejemplo:

| DOCUMENTO | CÓDIGO |
|--|-----------|
| Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI). | MO-OSU-05 |
| Reglas Generales y Criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias | No aplica |

Formatos y registros: en esta sección se registran los formatos utilizados al ejecutar este procedimiento; se especifica si el formato y los registros de este se mantendrán de forma electrónica o impresa, el tiempo recomendado de conservación de los registros realizados en los formatos y el responsable de su resguardo.

Ejemplo:

| No. | TÍTULO | TIPO DE FORMATO (IMPRESO/ELECTRÓNICO) | TIEMPO DE CONSERVACIÓN DEL REGISTRO | RESPONSABLE DEL RESGUARDO O DEL LLENADO |
|-----|-------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 01 | Programa de Grupo de Dictamen | Electrónico | 5 años | Encargado(a) del área de Dictamen ECE/OC |
| 02 | Oficio de Grupo de Dictamen | Impresa | 5 años | Encargado(a) del área de Dictamen ECE/OC |

Glosario, siglas y abreviaturas: en esta sección se incluyen las definiciones de palabras que se pueden prestar a confusión, que clarifican o puntualizan el significado para los términos del manual; asimismo, se encuentra el significado de las siglas o abreviaturas utilizadas en la redacción.

Ejemplo:

| PALABRA | SIGNIFICADO |
|---------|---|
| CE | Centro de Evaluación |
| ECE | Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias |
| CE | Centro de Evaluación |

Anexos: en en este apartado se relacionan los anexos del manual, indicando el número y su denominación.

Ejemplo:

| NÚMERO | DENOMINACIÓN |
|--------|---|
| I | Programa para Grupo de Dictamen |
| II | Acta de dictamen |
| III | Oficio de resultados del Grupo de Dictamen |
| IV | Integración del portafolio de evidencias en formato electrónico debe contener los siguientes documentos |
| V | Lista de cotejo para revisión de portafolios de evidencias |
| VI | Solicitud de dictamen Evaluador del CE/EI/CE |

Control de cambios: en esta sección se indica el número de revisión, la fecha y el cambio realizado al manual de procedimientos y, por otra parte, se registra el nombre, rúbrica y puesto de las personas que elaboraron y revisaron el manual, indicando la fecha de cada acción.

Ejemplo:

| NO. DE REVISIÓN | FECHA | CAMBIO |
|-----------------|------------|--|
| 01 | 30/04/2023 | Se modificaron las políticas 4.2 y 4.3 por actualizaciones a las políticas generales de la organización, actualizando el periodo de cumplimiento, de dos a un día hábil. |

| ELABORÓ | | REVISÓ | |
|-------------------|-------------|-------------------|--|
| Rúbrica | Rúbrica | Rúbrica | |
| Nombre | Nombre | Nombre | |
| Área/puesto | Área/puesto | Área/puesto | |
| XX de XXX de 2023 | | XX de XXX de 2023 | |

Consideraciones para elaborar los manuales/ lineamientos internos

En este apartado se presentan documentos que sirven como guía para el desarrollo de manuales o lineamientos internos para las ECE/OC, considerando tres temas principales: la administración de ECE/OC, la operación y la documentación soporte. Se desarrollaron y construyeron de forma genérica con elementos básicos, por lo que se puede agregar o modificar la información contenida en ellos de acuerdo con las necesidades de cada ECE/OC, o bien se pueden utilizar algunos elementos para complementar los ya existentes. Estos documentos se derivan de la recopilación de documentos, manuales, formatos, instructivos, lineamientos utilizados por diferentes Prestadores de Servicios del SNC.

Cada ECE/OC podrá adaptar, actualizar y personalizar estos documentos conforme a la normatividad vigente del CONOCER, estructura organizacional, capacidad instalada, cultura organizacional, entre otros factores.

En la siguiente liga se encuentra la guía para el uso, adaptación, actualización y personalización de manuales referidos en el siguiente punto.

Da clic en la siguiente liga: [Guía para el uso de la documentación propuesta.](#)

Dentro de este tema se desarrollaron 11 puntos, en cada uno está la referencia del documento de apoyo, tales como guías para desarrollar manuales (recuerda que cada uno se actualiza y personaliza de acuerdo con la normatividad aplicable a la ECE/OC vigente en el momento en que se utilice) formatos, ejemplos, entre otros.

4.1.1 Acreditación, renovación y baja de Estándares de Competencia

Documento de apoyo: Guía para elaboración del Manual Acreditación, Renovación y Baja de Estándares de Competencias.

Propósito: determinar las funciones y actividades que deber realizar el CE/EI pertenecientes al ECE/OC para solicitar la acreditación de Estándares de Competencia para su operación.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

Da clic en la siguiente liga para descargarlo: [Manual Acreditación, Renovación y Baja de Estándares de Competencias.](#)

4.1.2 Acreditación, renovación y baja de Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes de acuerdo con los requisitos establecidos por la ECE/OC

Documento de apoyo: Guía para elaboración del Manual de acreditación, renovación y baja de CE/EI y renovación y baja de ECE/OC.

Propósitos:

- Establecer el procedimiento y los requerimientos necesarios para la acreditación de CE y EI.
- Establecer el procedimiento y los requerimientos necesarios para la renovación y baja de ECE/OC.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

Da clic en la siguiente liga para descargarlo: [Manual de acreditación, renovación y baja de CE/EI y renovación y baja de ECE/OC.](#)

4.1.3 Renovación y baja de ECE/OC

Documento de apoyo: Guía para elaboración del Manual de acreditación, renovación y baja de CE/EI y renovación y baja de ECE/OC.

Propósitos:

- Establecer el procedimiento y los requerimientos necesarios para la acreditación de CE y EI.
- Establecer el procedimiento y los requerimientos necesarios para la renovación y baja de ECE/OC.

Aplicable para: ECE/OC.

Da clic en la siguiente liga para descargarlo: [Manual de acreditación, renovación y baja de CE/EI y renovación y baja de ECE/OC.](#)

4.1.4 Publicidad y uso de imagen institucional

Documento de apoyo: Guía para elaboración Manual de atención a usuarios y mejora continua (apartado atención a quejas).

Propósitos:

- Determinar las funciones y actividades que debe de realizar la ECE/OC/CE/EI para atender a los usuarios de acuerdo con los criterios de excelencia en el servicio establecidos por el CONOCER.
- Determinar las actividades que debe realizar la ECE/OC/CE/EI para la atención a quejas y sugerencias de los usuarios.▪ Establecer el procedimiento y los requerimientos necesarios para la acreditación de CE y EI.
- Determinar los lineamientos referentes a publicidad y uso de la marca institucional de CONOCER.
- Determinar los lineamientos referentes a Infraestructura, instalaciones y logística para la atención a usuarios.

Aplicable para: ECE/OC/EI.

Da clic en la siguiente liga para descargarlo: [Manual de atención a usuarios del SNC y mejora continua.](#)

4.1.5 Infraestructura, instalaciones y logística para la atención a usuarios

Documento de apoyo: Guía para elaboración Manual de atención a usuarios y mejora continua (apartado de lineamientos de infraestructura, instalaciones y logística para la atención a usuarios y anexos con ejemplos).

Propósitos:

- Determinar las funciones y actividades que debe de efectuar la ECE/OC/CE/EI para atender a los usuarios de acuerdo con los criterios de excelencia en el servicio establecidos por el CONOCER.
- Determinar las actividades que debe ejecutar la ECE/OC/CE/EI para la atención a quejas y sugerencias de los usuarios.
- Determinar los lineamientos referentes a publicidad y uso de la marca institucional de CONOCER.
- Determinar los lineamientos referentes a Infraestructura, instalaciones y logística para la atención a usuarios.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

En la siguiente liga encontrarás la sugerencia de estructura básica para el desarrollo: [Manual de atención a usuarios del SNC y mejora continua.](#)

4.1.6 Dictaminación

Documento de apoyo: Guía para elaboración del Manual de dictaminación de procesos de evaluación.

Propósito: determinar las actividades para validar la procedencia o no procedencia de los procesos de evaluación realizados por los CE/OC/EI para solicitar la emisión de los certificados de los procesos procedentes con juicio competente.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

En la siguiente liga encontrarás la sugerencia de estructura básica para el desarrollo: [Manual de dictaminación de procesos de evaluación.](#)

4.1.7 Procedimientos internos de pago de cuotas al CONOCER

Documento de apoyo: Guía para elaboración del manual de procedimientos internos de pago de cuotas al CONOCER.

Nota: este material de apoyo contiene algunos lineamientos para que la ECE/OC pueda desarrollar su propio manual, ya que este se construye conforme a los lineamientos internos de la ECE/OC respecto a los pagos; se incluye el procedimiento de emisión de certificados y uno general y muy resumido de pagos.

Propósito: determinar los lineamientos mínimos a considerar para efectuar el pago de cuotas al CONOCER de las ECE/OC.

Aplicable para: ECE/OC.

En la siguiente liga encontrarás la sugerencia de estructura básica para el desarrollo: [Manual de procedimientos internos de pago de cuotas al CONOCER.](#)

4.1.8 Acciones correctivas, generación de indicadores y mejora de los niveles de satisfacción de los usuarios

Documento de apoyo: Información de apoyo para acciones correctivas, generación de indicadores y mejora de los niveles de satisfacción de los usuarios.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

En la siguiente liga encontrarás información de apoyo para el tema: [Acciones correctivas y generación de indicadores de mejora de los niveles de satisfacción de los usuarios.](#)

4.1.9 Atención a quejas

Documento de apoyo: Guía para elaboración Manual de atención a usuarios y mejora continua (apartado atención a quejas).

Propósitos:

- Determinar las funciones y actividades que debe de realizar la ECE/OC/CE/EI para atender a los usuarios de acuerdo con los criterios de excelencia en el servicio establecidos por el CONOCER.
- Determinar las actividades que debe realizar la ECE/OC/CE/EI para la atención a quejas y sugerencias de los usuarios.
- Determinar los lineamientos referentes a publicidad y uso de la marca institucional de CONOCER.
- Determinar los lineamientos referentes a Infraestructura, instalaciones y logística para la atención a usuarios.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

En la siguiente liga encontrarás la sugerencia de estructura básica para el desarrollo: [Manual de atención a usuarios del SNC y mejora continua.](#)

4.1.10 Gestión de verificación interna y verificación externa (para OC)

Documento de apoyo: Información de apoyo para la gestión de verificación interna y verificación externa (para OC).

Aplicable para: OC.

En la siguiente liga encontrarás la información de apoyo del tema: [La gestión de verificación interna y verificación externa \(para OC\)](#).

4.1.11 Resguardo de la documentación y atención de la auditoría externa

Documento de apoyo: Información de apoyo acerca de resguardo de la documentación externa y atención de auditoría externa.

Aplicable para: OC.

En la siguiente liga encontrarás la información de apoyo del tema: [Resguardo de la documentación y atención de la auditoría externa](#).

4.2.1 Coordinación de procesos de evaluación de los ECE/CE/EI

Documento de apoyo: Guía para elaboración Manual de coordinación de procesos de evaluación.

Propósito: determinar el proceso y requerimientos necesarios para la coordinación de procesos de evaluación realizados por los CE/EI, de acuerdo con la normatividad del CONOCER, su principios y lineamientos, principalmente en cuanto a:

- Homologación de presentación de portafolios de evidencia correspondientes con la normatividad vigente y los procedimientos internos determinados por el prestador de Servicios.
- Determinar las actividades que debe realizar la ECE/OC/CE/EI para la atención a quejas y sugerencias de los usuarios.
- Supervisión del cumplimiento de niveles de servicio y tercería de procesos.
- Control del cumplimiento metodológico en procesos de evaluación y resguardo de evidencias.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

En la siguiente liga encontrarás la guía para el desarrollo: [Manual de Coordinación de procesos de evaluación de los ECE/CE/EI.](#)

4.2.2 Homologación de presentación de portafolios de evidencia correspondientes con la normatividad vigente y los procedimientos internos determinados por el Prestador de Servicios

Documento de apoyo: Información de cómo presentar los portafolios de evidencia.

Propósito: referir la presentación homologada de portafolios de evidencia correspondientes con la normatividad vigente y los procedimientos internos determinados por el Prestador de Servicios, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el CONOCER.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

En la siguiente liga encontrarás la guía para el desarrollo: [Manual de Coordinación de procesos de evaluación de los ECE/CE/EI.](#)

En la siguiente liga encontrarás guía para la: [Integración de los portafolios de evidencias](#)

4.2.3 Supervisión del cumplimiento de niveles de servicio y tercería de procesos

Documento de apoyo: Guía para elaboración Manual de Coordinación de procesos de evaluación de los ECE/CE/EI (lineamientos de cumplimiento de niveles de servicio y tercería de procesos).

Propósito: determinar el proceso y requerimientos necesarios para la coordinación de procesos de evaluación realizados por los CE/EI, de acuerdo con la normatividad del CONOCER, sus principios y lineamientos, en cuanto a la supervisión de niveles de servicio.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

En la siguiente liga encontrarás la sugerencia de estructura básica para el desarrollo [Manual de Coordinación de procesos de evaluación de los ECE/CE/EI.](#)

4.2.4 Control del cumplimiento metodológico en procesos de evaluación y resguardo de evidencias

Documento de apoyo: Guía para elaboración Manual de Coordinación de procesos de evaluación de los ECE/CE/EI (apartado cumplimiento metodológico).

Propósito: referir los lineamientos a seguir para controlar el cumplimiento metodológico en procesos de evaluación y resguardo de evidencias de acuerdo con los lineamientos establecidos por el CONOCER.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

En la siguiente liga encontrarás la sugerencia de estructura básica para el desarrollo: [Manual de Coordinación de procesos de evaluación de los ECE/CE/EI.](#)

4.3.1 Modelo para la elaboración de contratos de operación con Centro de Evaluación y Evaluadores Independientes

Documento de apoyo: Ejemplos de contratos de operación con CE y EI.

Propósito: referir un ejemplo para la elaboración de contratos de operación con Centro de Evaluación y Evaluadores Independientes con los elementos básicos; este documento se debe modificar de acuerdo con la normatividad vigente de CONOCER y la que aplique a la ECE/OC en el momento de su emisión.

Aplicable para: ECE/OC.

En las siguientes ligas encontrarás un ejemplo para la elaboración de los siguientes contratos:

[Ejemplo de contrato de acreditación de Centro de Evaluación.](#)

[Ejemplo de contrato de acreditación de Evaluador Independiente.](#)

4.3.2 Bitácoras/listas de verificación/guías de apoyo/registros de verificación interna/registros de supervisión

Documento de apoyo: Ejemplos de bitácoras de verificación/Guías de apoyo/registros de verificación interna/registros de supervisión.

Propósito: referir un ejemplo para la elaboración de bitácoras/listas de verificación/guías de apoyo/registros de verificación interna/registros de supervisión que contenga los elementos básicos.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

En las siguientes ligas encontrarás:

[Ejemplos de bitácoras de seguimiento a quejas](#)

[Ejemplo de control de encuesta de satisfacción](#)

[Guía para la Integración de portafolios homologado](#)

[Lista de verificación de uso de imagen del conocer](#)

[Lista de verificación de portafolios de evidencias](#)

[Guía para generar modelo de documentación](#)

[Guía para el uso de la documentación propuesta](#)

4.3.3 Encuestas de satisfacción, formatos para quejas y sugerencias, formatos para incidencias y notificación para CE/EI

Documento de apoyo: Formatos de encuestas de satisfacción, formatos para quejas y sugerencias, formatos para incidencias y notificación para CE/EI.

Propósito: referir una guía para la elaboración de encuestas de satisfacción, formatos para quejas y sugerencias, formatos para incidencias y notificación para CE/EI que contenga los elementos básicos.

Aplicable para: ECE/OC/CE/EI.

En las siguientes ligas encontrarás:

[Ejemplo de área de servicio a usuarios y buzón de sugerencias](#)

[Ejemplo de encuesta de satisfacción de atención de quejas](#)

[Ejemplo de formato de quejas y sugerencias](#)

[Ejemplo de oficio de queja de prestador de servicios contra prestador de servicios](#)

4.3.4 Cédulas de acreditación de CE/EI

Documento de apoyo: Guía para la obtención de las cédulas de acreditación en el sistema informático del CONOCER.

Propósito: determinar las actividades para la solicitud de las cédulas de acreditación y obtención de estas en el Sistema Integral de Información.

Aplicable para: ECE/OC.

En la siguiente liga encontrarás:

[Formato de cédula](#)

Bibliografía utilizada como referencia de contenidos

CONOCER. (2010, marzo). *Manual de identidad institucional red CONOCER de prestadores de servicios*. <http://capacitacion.conocer.gob.mx:8086/pdf/31b95b53-8684-4475-91ed-14c41d6a195e.pdf>

CONOCER. (2016, octubre). *Manual para la Verificación Externa*. <https://conocer.gob.mx/contenido/seccionesExtras/transparencia/pdfs/59.pdf>

CONOCER. (2017, enero). *Manual de Evaluación*. https://conocer.gob.mx/contenido/templates/conocer/redconocer/normatividad/Mnual01_2018.pdf

CONOCER. (2018, febrero). *Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo*. <https://conocer.gob.mx/contenido/seccionesExtras/transparencia/pdfs/56.pdf>

CONOCER. (s.f.). *Incorporación a soluciones de certificación de estándares de competencias*. https://conocer.gob.mx/contenido/templates/conocer/redconocer/normatividad/incorporacion_soluciones_certificacion.pdf

CONOCER. (s.f.). *Red CONOCER de prestadores de servicios*. Red CONOCER. <http://www.redconocer.gob.mx/intranet.php>

Diario Oficial de la Federación (DOF). (2009, 27 de noviembre). *REGLAS Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias*. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5121843&fecha=27/11/2009#gsc.tab=0

International Organization for Standardization (ISO). (2015). *UNIT-ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. UNIT. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Glosario de principales términos

CONOCER: Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. Denominación que recibe el Fideicomiso de los Sistemas Normalizados de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral, en términos de su contrato constitutivo.

ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS: 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.

ORGANISMOS CERTIFICADORES: 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 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 durante un periodo determinado.

PRESTADORES DE SERVICIOS: Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, Organismos Certificadores, Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes.

SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS: Sistema Normalizado de Competencia Laboral y Sistema de Certificación de Competencia Laboral.

USUARIOS: trabajadores del sector privado o del sector público, trabajadores independientes, empresarios, organizaciones sindicales, empresas, asociaciones empresariales, industriales o comerciales, instituciones públicas o privadas, organizaciones sociales y cualquier otra persona física o moral que accede en el Sistema Nacional de Competencias y potencialmente obtiene sus beneficios.