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

M-DGAOSU-02

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


Octubre 2016

Dirección General Adjunta de
Operación y Servicio a Usuarios

ÍNDICE

Tema	Página
1. Introducción	1
2. Propósito	1
3. Alcance	1
4. Políticas	1
4.1 Criterios rectores para los trámites de acreditación y certificación:	1
4.2 Pago de cuotas al CONOCER:	2
4.3 Atribuciones del CONOCER para capacitar, evaluar y certificar:	3
4.4 Alta/baja de Sedes de ECE:	3
4.5 Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia (EC)	4
4.6 Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI:	6
4.7 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias	7
4.8 Emisión/reposición de Certificados:	8
4.9 Modificaciones de información administrativa:	10
4.10 Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios	11
4.11 Suspensión de operaciones de PS.	11
4.12 Suspensión de operación por solicitud del PS	11
4.13 Terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS	12
4.14 Recisión del contrato de acreditación como PS	13
4.15 Integración y operación del Padrón de Auditores	13
4.16 Desarrollo de Auditorías anuales	13
4.17 Supervisión a PS	16
4.18 Aplicación de Penas Convencionales	16
4.19 Atención a quejas de Usuarios del SNC	16
5. Requisitos	18
5.1 Alta/baja de Sedes de ECE	18
5.2 Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia	18
5.3 Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI	18
5.4 Emisión/reposición de Certificados	18
5.5 Modificaciones de información administrativa	19
5.6 Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicio	20
5.7 Suspensión de operaciones de PS	20
5.8 Suspensión de operación por solicitud del PS	20
5.9 Terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS	20
5.10 Recisión del contrato de acreditación como PS	20
5.11 Integración y operación del Padrón de Auditores	21
5.12 Desarrollo de Auditorías anuales	21
5.13 Supervisión a PS	21
5.14 Atención a Quejas de Usuarios del SNC	21
6. Diagramas de Flujo	22
6.1 Alta/baja de Sedes de ECE	22
6.2 Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia	23
6.3 Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI	25
6.4 Emisión/reposición de Certificados	26

6.5	Modificaciones de información administrativa	27
6.6	Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios	28
6.7	Suspensión de operaciones de PS	29
6.8	Suspensión de operaciones por solicitud del PS y terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS	30
6.9	Rescisión del contrato de acreditación como PS	31
6.10	Integración y operación del Padrón de Auditores	32
6.11	Desarrollo de Auditorías anuales	33
6.12	Supervisión a Prestadores de Servicios	34
6.13	Aplicación de Penas Convencionales	35
6.14	Atención a quejas de Usuarios del SNC	39
7.	Descripción de los Procedimientos	40
7.1	Alta/baja de Sedes de ECE	40
7.2	Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia	41
7.3	Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI	44
7.4	Emisión/reposición de Certificados	45
7.5	Modificaciones de Información Administrativa	51
7.6	Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios	52
7.7	Suspensión de operaciones de PS	54
7.8	Suspensión de operaciones por solicitud del PS y terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS	56
7.9	Rescisión del contrato de acreditación como PS	61
7.10	Integración y operación del Padrón de Auditores	63
7.11	Desarrollo de Auditorías anuales	64
7.12	Supervisión a Prestadores de Servicios	67
7.13	Aplicación de Penas Convencionales	70
7.14	Atención a quejas de Usuarios del SNC	86
8.	Documentos de Referencia	89
9.	Registros	89
10.	Glosario	90
11.	Anexos	96
12.	Control de Cambios	96
13.	Transitorios	97

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 1 de 96

1. Introducción

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

Dicho SNC es organizado, promovido, difundido y coordinado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), que conjuntamente con los Comités de Gestión por Competencias y los Prestadores de Servicios, garantizan servicios de excelencia en cuanto a su operación y servicio a usuarios, así como la transparencia, objetividad e imparcialidad de la evaluación y certificación de competencias de las personas, con base en Estándares de Competencia (EC) inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC), para lo cual el CONOCER implementa mecanismos de aseguramiento de la Excelencia en la Operación y Servicio a Usuarios para las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE), Organismos Certificadores de Competencias (OC), Centros de Evaluación (CE) y Evaluadores Independientes (EI).

2. Propósito

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

3. Alcance


Este Manual es aplicable para:

- Dirección General Adjunta de Operación y Servicio a Usuarios (DGAOSU)
- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas (DGAAF)
- Dirección de Acreditación y Certificación (DAC)
- Dirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros (DESUR)
- Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ)
- Dirección de Promoción y Apoyo a Prestadores de Servicios (DPAPS)
- Subdirección de Acreditación (SA),
- Subdirección de Certificación (SC),
- Subdirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios (SESU),
- Subdirección de Registros Nacionales (SRN)
- Subdirección de Tesorería (ST)

4. Políticas


4.1 Criterios rectores para los trámites de acreditación y certificación:

- 4.1.1 Serán criterios rectores de todos los trámites de acreditación y certificación los artículos 1, 2, 5 al 7, 39 al 45, 47 al 54, 63 al 65, y 70 al 77 de las Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 2 de 96

Competencias (Reglas Generales), así como lo establecido en el presente Manual.


- 4.1.2 La ECE/OC podrán operar los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), siempre y cuando la institución u organización propietaria y/o los licenciarios que representan a la marca los determine como solución de certificación y se establezca en el convenio o instrumentos jurídicos correspondientes que se celebren con el CONOCER.
- 4.1.3 Cuando la ECE/OC requiera modificar el orden de las actividades previstas para cualquiera de los trámites establecidos en el presente Manual, deberá solicitarlo mediante el sistema informático del CONOCER; y cuando ello no sea posible, deberá plantearlo por escrito al área responsable de atender la actividad solicitada.
- 4.2 Pago de cuotas al CONOCER:
- 4.2.1 La ECE/OC deberá pagar al CONOCER las cuotas establecidas por la contraprestación de sus servicios de acuerdo con lo establecido en el Manual de cuotas vigentes y de manera previa a que dicha contraprestación de servicios se realice.
- 4.2.2 La acreditación de los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), será realizada por el CONOCER a las ECE/OC autorizados por los propietarios de dichos ECM, de conformidad con lo establecido en el convenio o instrumento jurídico correspondiente, considerando que la institución u organización propietaria y/o los licenciarios que representan a la marca cuentan con los derechos de autoría.
- 4.2.3 Las líneas de captura correspondientes a la contraprestación de servicios por parte del CONOCER, tendrán la vigencia de 60 días naturales a partir de la fecha de su emisión.
- 4.2.4 En el caso de que la ECE/OC requiera ampliar el plazo señalado para el pago, deberá notificar al día siguiente del vencimiento de la línea de captura a la ST con copia a la DAC, quedando sujeto a la actualización de la tarifa aplicable.
- 4.2.5 En caso de que la ECE/OC requiera la emisión de una nueva factura deberá solicitarlo por escrito a la ST del CONOCER con copia para la DAC, estableciendo los motivos de la solicitud, misma que podrá ser realizada por excepción.
- 4.2.6 Cuando sea necesaria la emisión de facturas a nombre de un tercero, autorizado por la ECE/OC, o que requiera un domicilio fiscal diferente, se deberá notificar, previamente a la solicitud del trámite y la emisión de la factura y por escrito, a la ST del CONOCER con copia para la DAC, a fin de que le sea asignado el número de control correspondiente.
- 4.2.7 En el caso de que la ECE/OC requiera la cancelación de la línea de captura y/o factura emitidas deberá solicitarlo por escrito a la ST del CONOCER con copia para la DAC, anexando los archivos electrónicos (PDF y XML) que le fueron enviados. La cancelación de todo folio fiscal quedará sujeta a la procedencia que de la misma realice el Sistema de Administración Tributaria (SAT), así como lo relacionado con el cumplimiento de los tiempos de respuesta para la atención a los usuarios.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 3 de 96


- 4.2.8 Los pagos se harán a nombre del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales y deberán realizarse por medio de un depósito bancario referenciado en las instituciones bancarias que el CONOCER indique. No aplicarán los pagos a través de SPEI y/o TEF.
- 4.2.9 Al término de cada ejercicio fiscal, la DGAAF del CONOCER realizará la cancelación de todos los folios fiscales que no se hayan pagado, y en caso de la emisión de certificados, elaborará nueva líneas de captura, quedando sujeto a la actualización de la tarifa aplicable.
- 4.2.10 En caso de que la ECE/OC no realice el pago dentro del tiempo previsto en los párrafos anteriores, ni solicite la emisión de una nueva línea de captura para el mismo, se enviara nueva línea de captura, solicitando el pronto pago.
- 4.2.11 Los pagos realizados al CONOCER, no serán reembolsables por ningún motivo.
- 4.3 Atribuciones del CONOCER para capacitar, evaluar y certificar:
- 4.3.1 El CONOCER con atribución para capacitar, evaluar y certificar, operará en los casos que a continuación se especifican:
- Cuando sea necesario concretar aquellos procesos de evaluación y certificación de competencias que en su momento dejara inconclusos ya sea una ECE U OC debido al cierre atípico de sus operaciones.
 - Cuando no exista ECE u OC para atender solicitudes de procesos de evaluación y certificación en otro país que no sea México, lo que se realizará de acuerdo a lo previsto en los convenios internacionales celebrados por el conocer y los acuerdos específicos que ellos deriven, de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico Vigente.
 - En aquellos casos que por su trascendencia tenga a bien decidir el Titular del CONOCER.
- 4.3.2 Los procedimientos que deberá de seguir el CONOCER para la Acreditación de EC, CE, EI, Sedes, Emisión de Certificados, Auditorías y Supervisiones serán los que se establecen en este manual y que aplican para cualquier otra ECE, omitiendo el pago de cuotas y la solicitud de solución de certificación.
- Las Sedes, CE y EI autorizados para operar con el CONOCER, serán los responsables de cubrir las cuotas por los conceptos de acreditación y renovación de EC y emisión de Certificados, para los casos que así se especifiquen.
- 4.3.3 La Sedes del CONOCER no podrán acreditar CE, deberán operar con EI con los que tengan una relación contractual.
- 4.3.4 Los procedimientos que deberá seguir el CONOCER para la Evaluación y Certificación de Competencias serán los que se establecen en este manual y que aplican para cualquier otra ECE/OC.
- 4.4 Alta/baja de Sedes de ECE:
- 4.4.1 Sólo resultará procedente la operación por “Sedes” para las ECE, toda vez que por sus características son instituciones que cuentan con lo necesario para llevar a cabo toda la cadena de valor del SNC: capacitación-evaluación-certificación.
- 4.4.2 Para acreditar Sedes de ECE, deberá cumplir cualquiera de las siguientes características:

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 4 de 96

- Ser jurídicamente parte de la misma institución (ECE) que lo solicita.
 - Tener un objeto social idéntico o similar a la ECE.
 - Tener una interrelación estrecha o que pertenezcan a un mismo sistema.
- 4.4.3 La ECE podrá solicitar la baja de Sedes siempre que la Sede no tenga procesos de evaluación-certificación en curso
- 4.5 **Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia (EC)**
- 4.5.1 La acreditación y renovación de acreditación de EC sólo es procedente para aquéllos EC vigentes inscritos en el RENECE y para los cuales la ECE/OC sea solución de certificación aprobada por el CONOCER.
- 4.5.2 La acreditación de EC será procedente, siempre y cuando la ECE y OC hayan concluido las etapas virtual y presencial del proceso de transferencia del conocimiento, conforme a la notificación emitida por la DPAPS.
- 4.5.3 Durante el segundo semestre del año la acreditación en un EC se podrá realizar a partir de la fecha de solicitud y hasta el 30 de junio del año siguiente.
- 4.5.4 El monto a pagar por la acreditación del EC será equivalente al número de días que se cuenten a partir de la solicitud de acreditación y hasta el siguiente 30 de junio, que a su vez corresponderá con la vigencia de la acreditación en el EC solicitado por el PS. Con tal fin la ST le enviará la Línea de Captura y la factura propios.
- 4.5.5 La ST confirmará el pago a más tardar el tercer día hábil siguiente de la fecha de pago.
- 4.5.6 En caso de que la ECE/OC no realice el pago dentro de la vigencia de la línea de captura, el trámite y pago se cancelará; podrá solicitar nueva línea de captura, siempre y cuando se realice por excepción y antes del vencimiento de la vigencia de la línea de captura a la ST con copia a la DAC.
- 4.5.7 Los OC deberán registrar en el sistema informático del CONOCER al menos un VE por cada EC que soliciten acreditar, quien deberá estar certificado en los EC vigentes sobre la Evaluación de la competencia de candidatos, VE y en el EC que se solicita acreditar.
- 4.5.8 El VE no debe desempeñar funciones de evaluación de la competencia en el OC y en el EC en que se encuentre registrado.
- 4.5.9 La acreditación en el EC quedará liberada hasta que la ST confirme el pago en el sistema informático del CONOCER; y será formalizada mediante la generación de la Cédula de Acreditación correspondiente que estará disponible en el sistema informático del CONOCER.
- 4.5.10 La operación del EC por parte del PS podrá realizarse una vez que se haya concluido el trámite de acreditación en el EC de interés y deberá realizarse únicamente con el IEC que estará habilitado y disponible en el sistema informático del CONOCER.
- 4.5.11 Cuando una ECE/OC acredita por primera vez un EC tendrá la posibilidad de realizar evaluaciones cruzadas para evaluar y certificar a sus primeros evaluadores.
- 4.5.12 La ECE/OC deberá renovar la acreditación de EC durante los meses de abril, mayo y junio de cada año, por medio del sistema informático del CONOCER, teniendo como plazo máximo para ello el 30 de junio del año en curso.


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 5 de 96

- 4.5.13 Es requisito indispensable para la renovación de la acreditación de EC, que es siga registrado en el RENECE y la ECE/OC continúe como Solución de Certificación del mismo.
- 4.5.14 La vigencia de la renovación de acreditación en un EC en todos los casos comprenderá un periodo de un año natural, contado a partir del primero de julio del año en curso y hasta el 30 de junio del año inmediato siguiente.
- 4.5.15 El monto a pagar por la renovación de la acreditación del EC será de 365 días, que corresponderá al periodo de vigencia de la acreditación del EC; de acuerdo con lo establecido en el manual de cuotas vigente, para lo cual le será enviada por la ST la línea de captura y la factura correspondiente, cuya vigencia no deberá exceder al 30 de junio del año en curso y será máximo hasta esta fecha en que deberán ser pagadas.
- 4.5.16 Para que la renovación del EC resulte procedente, los OC deberán contar con el registro en el sistema informático del CONOCER de al menos un VE, quien deberá contar con certificados en: Evaluación de la competencia de candidatos, Verificación externa y la función individual que corresponde al EC que se solicita.
- 4.5.17 El sistema informático del CONOCER cancelará automáticamente el acceso del PS a todo EC e IEC cuya acreditación no haya sido renovada al 30 de junio del año que corresponda, lo cual incluirá CE, EI y Sedes autorizadas en el EC para la ECE u OC.
- 4.5.18 Cuando el PS pierda la acreditación en un EC por la falta de renovación en tiempo y forma de la misma, el sistema informático del CONOCER le permitirá tener acceso a los procesos de evaluación que tenga registrados y que cuenten con el Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE/EI al 30 de junio del año en curso. A partir del primero de julio del año corriente contará con tres meses como plazo máximo para la conclusión de dichos procesos de evaluación y la gestión de los certificados de competencia. Serán cancelados, en el sistema informático del CONOCER, todos los procesos de evaluación relacionados al EC en el que se perdió la acreditación y que al 30 de junio del año corriente no alcancen el estatus mencionado.
- 4.5.19 Cuando la ECE/OC pierda la acreditación en un EC por falta de renovación en tiempo y forma y requiera acreditar nuevamente dicho EC, deberá cumplir tanto con el requisito de estar registrado en el RENECE como Solución de Certificación en el EC de interés, como proceder con el pago por la acreditación de EC.
- 4.5.20 En caso de actualización de EC, el CONOCER, sustituirá al PS, así como a los CE/EI/Sede que éste tuviese autorizados en ese momento, el EC y su correspondiente IEC por medio del sistema informático del CONOCER establecidos para ese fin.
- 4.5.21 Cuando se realice la actualización de un EC en el RENECE, el sistema informático del CONOCER mostrará automáticamente la versión actualizada del mismo con su correspondiente IEC. Se permitirá concluir procesos de evaluación que a la fecha de la publicación del EC en el RENECE ya cuenten con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 6 de 96


CE o EI; teniendo como plazo máximo para la conclusión de dicho proceso de evaluación el indicado en el EC recién publicado.

- 4.5.22 El PS podrá solicitar la baja de EC acreditados antes de que termine su periodo de vigencia, para cualquiera de sus CE/EI/Sede autorizados, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:
- Dar aviso previo a los CE/EI/Sede que tenga autorizados en el EC, y verificar que no cuenten con procesos de evaluación registrados y certificados de competencia pendientes de entrega.
 - Realizar la solicitud a través del sistema informático del CONOCER.
- 4.6 Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI:
- 4.6.1 La autorización de la acreditación/renovación de un CE/EI deberá realizarse por medio del sistema informático del CONOCER y será procedente únicamente si se cumple con los siguientes requisitos:
- Que el PS cuente con acreditación/renovación vigente en un EC inscrito en el RENECE.
 - Que el CE cuente con Evaluadores certificados en el EC de Evaluación de la competencia de candidatos, así como en el EC para el que se solicita la autorización de la acreditación. Los EI, deberán cumplir el requisito de la doble certificación.
 - En caso de contar con un EC nuevo o de sustitución, se podrán realizar procesos cruzados para la obtención de los certificados requeridos o gestionarlos con otro PS.
- 4.6.2 La autorización de la acreditación de un CE/EI para la operación de los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), se realizará de conformidad a la solicitud de la ECE/OC de acuerdo con lo establecido en el convenio o instrumento jurídico correspondiente y lo establecido por la institución u organización propietaria y/o los licenciarios que cuenta con el uso de la marca.
- 4.6.3 Cuando el CONOCER autorice como solución de certificación a una ECE se entenderá que con ello autoriza a todas sus dependencias y personal que funge como CE/EI/Sede respectivamente.
- 4.6.4 La renovación de la autorización de la acreditación de los CE/EI deberá realizarse anualmente, durante los meses de abril, mayo y junio, teniendo una vigencia de primero de julio del año en curso al 30 de junio del siguiente año; pudiendo realizarse en uno, varios o todos los EC de interés para el PS, siempre que se cumpla para ello con los requisitos establecidos.
- 4.6.5 Cuando el CE/EI pierda la acreditación en un EC por la falta de renovación en tiempo y forma de la misma, el sistema informático del CONOCER le permitirá tener acceso a los procesos de evaluación que tenga registrados y que cuenten con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE/EI al 30 de junio del año en curso. A partir del 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 CE/EI que perdió la autorización


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 7 de 96

de la acreditación en el o los EC que al 30 de junio del año corriente no alcancen el estatus mencionado.


- 4.6.6 La ECE/OC podrá solicitar la baja de un CE/EI autorizado antes de que termine el periodo de vigencia de la autorización correspondiente, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:
- Realizar la solicitud a través del sistema informático del CONOCER.
 - Dar aviso previo a los CE/EI en cuestión, y verificar que no cuenten con procesos de evaluación registrados y certificados de competencia pendientes de entrega.
- 4.7 Gestión del proceso de Evaluación de Competencias
- 4.7.1 La ECE/OC debe administrar la evaluación de competencias en el sistema informático del CONOCER.
- 4.7.2 La preparación de los procesos de evaluación de competencias deben ser realizados con base en EC RENEK y acreditados ante el CONOCER por la ECE/OC.
- 4.7.3 Los PS deben operar la evaluación de competencias de los EC y los EC restringidos, de conformidad a lo solicitado por el sistema informático del CONOCER.
- 4.7.4 Los encargados de administrar el proceso de evaluación deben dar trato digno y respetuoso a los usuarios del SNC.
- 4.7.5 Las ECE/OC que operen los Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), realizarán los procesos de evaluación de conformidad a lo establecido por la institución u organización propietaria y/o los licenciarios que cuenta con el uso de la marca, de conformidad a lo establecido en el convenio o instrumento jurídico correspondiente y lo solicitado por el sistema informático del CONOCER.
- 4.7.6 Los PS deberán contar, en sus instalaciones y a la vista del público en general, con un buzón de quejas y sugerencias, dirección, teléfono y correo electrónico del PS, así como la dirección de la página de internet, teléfono del Centro de Atención Telefónica (CAT) y la dirección electrónica del buzón de quejas del CONOCER (del portal en Internet).
- 4.7.7 Los PS deberán contar con un área de atención a los usuarios la cual mantendrá en excelentes condiciones y debe tener a la vista el horario de atención a usuarios, las cédulas de reconocimiento de los EC en los que estén acreditados y los precios diferenciados de capacitación, evaluación y certificación.
- 4.7.8 Los PS deberán proporcionar a los usuarios, información detallada, suficiente, clara y veraz de cada una de las fases del proceso de capacitación, evaluación y certificación, dicha información deberá describir los procedimientos a seguir; productos y servicios; el precio de cada uno, y su duración.
- 4.7.9 Los PS deberán de contar con un control de seguimiento a quejas, sugerencias y propuestas de mejora realizadas por los usuarios, mismo que será objeto de revisión en los procesos de aseguramiento de la excelencia en la operación y servicio a usuarios.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 8 de 96


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

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 9 de 96


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

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 10 de 96

- 4.8.13 El certificado de competencia con fotografía, esta deberá ser a color, reciente y nítida, cumpliendo con todas las especificaciones establecidas en el apartado de “Requisitos” del presente Manual.
- 4.8.14 Será motivo de cancelación del certificado de competencia si la fotografía utilizada para el mismo se encuentra: pixelada, borrosa, oscura, desproporcionada, con fondo con textura y/o paisajes.
- 4.8.15 El CONOCER podrá emitir certificados de competencia para ciudadanos extranjeros que no cuenten con la CURP, en cuyo caso utilizará la clave de su forma migratoria FM3, pasaporte o alguna identificación expedida por su país de origen, el cual se utilizará como Número de Identificación.
- 4.8.16 La reposición de certificados de competencia impreso o digital tendrá el costo establecido en el Manual vigente de cuotas del CONOCER y deberá ser pagado por el solicitante.
- 4.8.17 Solo se podrán atender solicitudes de Reposición de certificados de competencia emitidos en EC.
- 4.8.18 En el caso que la reposición de certificados de competencia sea por causa imputable al CONOCER, será sin costo para el solicitante; siendo responsabilidad de la SC levantar un Acta de Hechos correspondiente como sustento de la reposición realizada.
- 4.8.19 En el caso de certificados emitidos bajo la modalidad de NTCL, únicamente se podrá otorgar constancias, la cual es sin costo para el Usuario.
- 4.8.20 El CONOCER procederá a la entrega de certificados de competencia solicitados por la ECE/OC, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, una vez que la ST haya confirmado el pago (a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha del pago) de los mismos (mediante los mecanismos establecidos) a la DAC y a la SC.
- 4.8.21 Cuando un EC sea abrogado y/o actualizado por uno nuevo, el PS acreditado en el mismo, podrá tramitar los certificados de competencia correspondientes a procesos de evaluación iniciados antes de la publicación del nuevo EC en el RENE, conforme al plazo y ordenamientos que en dicha publicación se establezcan.
- 4.8.22 En caso de robo o extravío de certificados de competencia, el PS deberá levantar un acta de hechos ante la autoridad competente en la que se haga constar las circunstancias del caso, misma que deberá entregar al CONOCER con la solicitud de reposición de los certificados correspondientes.
- 4.8.23 Los Usuarios del SNC podrán solicitar directamente la reposición de certificados de competencia, indicando en su caso si éste requiere de alguna modificación por tener errores en el nombre, CURP y/o fotografía.
- 4.8.24 En la entrega de solicitudes de reposición de certificados el solicitante deberá entregar el certificado de competencia original al CONOCER. En caso de que por causa de fuerza mayor, no se pueda entregar el certificado original, el solicitante debe adjuntar un documento en donde manifieste bajo protesta de decir verdad, las causas por las que no pueda entregar el certificado.
- 4.9 Modificaciones de información administrativa:
- 4.9.1 La ECE/OC será el responsable de mantener actualizada su información administrativa, así como la de los CE/EI en el sistema informático del CONOCER.


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 11 de 96

- 4.9.2 Las modificaciones de información administrativa podrán realizarse por parte del PS en cualquier momento, por medio del sistema informático del CONOCER.
- 4.9.3 La actualización del representante legal, RFC y/o domicilio fiscal y cambio de logotipos de la ECE/OC deberá realizarse por medio del sistema informático del CONOCER, se someterán a la revisión y autorización tanto de la DAC y en su caso la DAJ.
- 4.10 Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios
- 4.10.1 La renovación del contrato de acreditación se realizará de manera automática cada tres años, siempre y cuando la ECE/OC lo solicite por escrito de manera previa a la fecha de su vencimiento.
- 4.10.2 La renovación del contrato acreditación de la ECE/OC aplicará siempre y cuando no cuente con hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías realizadas a las mismas o en proceso de atención de los mismos.
- 4.10.3 En caso de que el prestador de servicios no tenga interés en renovar su contrato de acreditación, será necesario instrumentar las políticas, requisitos y procedimiento establecidos para el caso de terminación/terminación anticipada del Contrato de Acreditación por decisión de la ECE/OC.
- 4.11 Suspensión de operaciones de PS.
- 4.11.1 La suspensión de operaciones de un PS será determinada por la DESUR e implementada por la DAC en los casos especificados en el contrato de acreditación del PS, e implicará la cancelación del acceso al sistema informático del CONOCER tanto para el PS como para los CE/EI/Sede que tenga autorizados.
- 4.11.2 Durante la suspensión de operaciones del PS, éste sólo podrá tener acceso al sistema informático del CONOCER para los procesos de evaluación que a la fecha de inicio de la suspensión tuviese registrados y contarán con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE o EI, teniendo a partir de la fecha de la suspensión tres meses como plazo máximo para su conclusión, así como para la gestión de los certificados de competencia correspondientes. No serán procedentes y por tanto serán cancelados todos los registros en el sistema informático del CONOCER que a la fecha del inicio de la suspensión no cuenten con el estatus señalado.
- 4.11.3 No será procedente el registro de ningún nuevo proceso de evaluación-certificación, ni la realización de trámite alguno ante CONOCER salvo los indicados en el inciso anterior, durante el tiempo de suspensión.
- 4.12 Suspensión de operación por solicitud del PS
- 4.12.1 La solicitud de suspensión de operaciones del PS, deberá incluir la declaración por escrito y bajo protesta de decir verdad que no cuenta con procesos de evaluación y certificación de competencias pendientes, así como que no cuenta con quejas y/o hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención de los mismos.
- 4.12.2 La solicitud de suspensión de operaciones del PS, deberá ser dirigida al CONOCER por escrito, y presentada ante la DAC para su tramitación, teniendo esta última la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de la declaración de no contar con procesos de evaluación y certificación de competencias pendientes, así como que no cuenta con quejas y/o hallazgos

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 12 de 96


derivados de supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención de los mismos.

- 4.12.3 La DAC tendrá la responsabilidad de coordinar la suspensión de operaciones tanto para el PS como para los CE/EI/Sede que tenga autorizados, lo cual deberá realizar mediante el sistema informático del CONOCER.
 - 4.12.4 A partir de la fecha de suspensión de operaciones, el PS quedará exento del cumplimiento de los trámites de renovación de la acreditación hasta la solicitud de levantamiento de suspensión correspondiente.
 - 4.12.5 No será procedente el registro de ningún nuevo proceso de evaluación-certificación, ni la realización de trámite alguno ante CONOCER, durante el tiempo de suspensión.
 - 4.12.6 La DAC tendrá la responsabilidad de verificar el cumplimiento de renovación de acreditación, liberación de la supervisión y coordinar la reactivación de operaciones para el PS, lo cual deberá realizar mediante el sistema informático del CONOCER.
- 4.13 Terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS
- 4.13.1 La solicitud de terminación anticipada del contrato de acreditación como PS, deberá incluir la declaración por escrito y bajo protesta de decir verdad que no cuenta con procesos de evaluación y certificación de competencias pendientes o en su caso la declaración de los procesos evaluación registrado a esa fecha y que cuente con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE o EI, incluyendo la gestión de los certificados de competencia correspondientes, así como que no cuenta con quejas y/o hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención de los mismos.
 - 4.13.2 La solicitud de terminación anticipada del contrato de acreditación como PS por voluntad de este último, deberá ser solicitada al CONOCER por escrito, y presentada ante la DAC para su tramitación.
 - 4.13.3 La DAC tendrá la responsabilidad de verificar el cumplimiento de la declaración de no contar con quejas y/o hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención de los mismos.
 - 4.13.4 La DAC tendrá la responsabilidad de coordinar el cierre de operaciones tanto para el PS como para los CE/EI/Sede que tenga autorizados, lo cual deberá realizar mediante el sistema informático del CONOCER.
 - 4.13.5 A partir de que la solicitud de terminación anticipada de contrato de acreditación como PS sea recibida por la DAC, la ECE/OC contará con dos meses para concluir con todo proceso de evaluación registrado a esa fecha y que cuente con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE o EI, incluyendo la gestión de los certificados de competencia correspondientes. Los registros en el sistema informático del CONOCER que a la fecha de solicitud de terminación anticipada de contrato de acreditación como PS no cuenten con el estatus señalado, deberán ser canalizados con otros PS de la RED CONOCER, cubriendo el costo de ello sí fuera el caso, y en todo momento en beneficio del Usuario.
 - 4.13.6 No será procedente el registro de ningún nuevo proceso de evaluación-certificación, ni la realización de trámite alguno ante CONOCER salvo los


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 13 de 96

indicados en el inciso anterior, a partir de la fecha de solicitud de terminación anticipada de contrato de acreditación como PS.


- 4.14 **Rescisión del contrato de acreditación como PS**
- 4.14.1 La rescisión del contrato de acreditación como PS en caso de aplicación de penas convencionales, será determinada por la DESUR y la DAJ mientras que la DAC tendrá la responsabilidad de coordinar el cierre del acceso al sistema informático del CONOCER tanto para el PS como para los CE/EI/Sede que tenga autorizados.
- 4.14.2 Los procesos que la ECE/OC tuviese registrados y que contaran con Plan de Evaluación acordado y firmado entre Candidato y Evaluador de CE o EI, se reasignaran y reubicaran los procesos a partir de la fecha de la rescisión del contrato y como plazo máximo de tres meses para su conclusión.
- 4.14.3 No será procedente el registro de ningún nuevo proceso de evaluación-certificación, ni la realización de trámite alguno ante CONOCER, a partir de la fecha de rescisión del contrato de acreditación.
- 4.15 **Integración y operación del Padrón de Auditores**
- 4.15.1 Los auditores que se integren en el Padrón de Auditores autorizados por el CONOCER para la realización de las auditorías anuales serán personal de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para tal efecto, siempre que cumplan con los requisitos correspondientes, formando parte del Padrón durante la vigencia del contrato de la Empresa Auditora.
- 4.15.2 Los auditores de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER, serán autorizados y registrados en el Padrón de Auditores del CONOCER y deberán estar certificadas(os) en auditoría de procesos y/o de control interno y estar capacitados para realizar las auditorías de las ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI.
- 4.15.3 La DESUR será responsable de capacitar a los auditores de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para realizar las auditorías de Prestadores de Servicios para el CONOCER.
- 4.16 **Desarrollo de Auditorías anuales**
- 4.16.1 El PS deberá garantizar el cumplimiento de los criterios rectores de la certificación: Libre Acceso, Excelencia en el Servicio, Transparencia, Imparcialidad y Objetividad.
- 4.16.2 El PS deberá cumplir con los niveles de servicio establecido por el CONOCER, mismo que son considerados como parte de los mecanismos de excelencia en el servicio a usuarios.
- 4.16.3 El PS tiene la obligación contractual de realizar una auditoría anual, como mecanismo de evaluación del servicio y mejora de sus operaciones.
- 4.16.4 La auditoría anual será realizada por auditores de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para tal efecto, cuyos costos por gastos de auditoría serán cubiertos por los PS, entre los cuales se podrán considerar los viáticos y pasajes.
- 4.16.5 Ningún PS del CONOCER (ECE/OC/CE/EI/SEDE) podrá ser autorizado como Empresa Auditora para realizar auditorías anuales.
- 4.16.6 El CONOCER conjuntamente con la Empresa Auditora designarán al auditor autorizado para realizar la auditoría, misma que será notificada al PS con al menos 5 días hábiles de anticipación.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 14 de 96

- 4.16.7 Los PS podrán solicitar la exención de auditoría anual, considerando el periodo desde la fecha de su acreditación inicial y hasta 11 meses posteriores a esta fecha, toda vez que no existen los elementos necesarios para practicar la auditoría, tales como portafolios de evidencia, actas de dictamen, etc. con motivo de no haber realizado procesos de evaluación de los cuales se hayan emitido los certificados correspondientes.
- 4.16.8 Los PS podrán solicitar la exención de auditoría anual, bajo el supuesto de no haber operado desde la fecha del corte de su última auditoría y hasta 11 meses posteriores a esta fecha, toda vez que no existen los elementos necesarios para practicar la auditoría, tales como portafolios de evidencia, actas de dictamen, etc. con motivo de no haber realizado procesos de evaluación de los cuales se hayan emitido los certificados correspondientes.
- 4.16.9 Una vez autorizada la exención por la DESUR, debe presentar un Programa de trabajo derivado de la Exención de Auditoría (Anexo IX), con la finalidad de que personal de la DESUR le apoye con el acompañamiento para cumplirlo.
- 4.16.10 El CONOCER podrá exentar a los PS la realización de la auditoría, siempre y cuando continúe bajo el supuesto de “no operación” desde su acreditación inicial.
- 4.16.11 Los PS que se encuentren en el supuesto de “suspensión de operaciones”, la DESUR practicará una supervisión como condición para reactivar sus operaciones.
- 4.16.12 La auditoría que se realice a los PS que estén acreditados en Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), será efectuada con base en la metodología y modelo de excelencia que tengan implementado.
- 4.16.13 Las auditorías se realizarán con base en una muestra que será determinada por el CONOCER, de acuerdo al total de certificados emitidos en el periodo auditable, ya sea que correspondan a Estándares de Competencia vigentes en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC) y/o de Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM). (Ver Anexo I)
- 4.16.14 La DESUR podrá realizar acompañamientos a las auditorías anuales de los Prestadores de Servicios en casos particulares: situaciones detectadas en su operación a través de las auditorías anuales, atención a quejas, o la primera vez que realice su auditoría el PS.
- 4.16.15 Ningún empleado de los Prestadores de Servicios del CONOCER (ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI) podrá ser parte de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER, auditor o Socio de la misma.
- 4.16.16 Las auditorías anuales deben ser realizadas por Auditoras(es) certificadas(os) en auditoría de procesos y/o de control interno de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER.
- 4.16.17 Las auditorías anuales sólo podrán ser realizadas por los auditores de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER que cumplan los requisitos establecidos para desempeñar esta función y que hayan sido registrados en el Padrón de Auditores.
- 4.16.18 La auditoría de las ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI deben ser realizadas en el domicilio que haya señalado en su contrato de acreditación, y/o en el que se


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 15 de 96

- encuentra registrado el sistema informático del CONOCER y/o en el domicilio en donde realizan sus operaciones la ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI.
- 4.16.19 En caso de presentarse alguna contingencia por la cual la auditoría programada tenga que posponerse o suspenderse de manera temporal, de acuerdo al tipo de evento que la haya originado, se deberá notificar al CONOCER de manera inmediata.
- 4.16.20 Las(os) auditoras(es) deben dar trato digno y respetuoso al personal que atienda la auditoría, en las ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI.
- 4.16.21 El Reporte de Auditoría Anual (Anexo III), será llenado por la empresa auditora, contemplando la auditoría tanto para la ECE/OC, como para cada CE/EI.
- 4.16.22 Las(os) auditoras(es) designadas(os) deben dar retroalimentación verbal y documental a la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI, respecto al resultado como consecuencia de haber realizado la auditoría correspondiente, lo cual quedará documentado en el Reporte de Auditoría Anual (Anexo III).
- 4.16.23 Las(os) auditoras(es) designadas(os) deberán:
- a) Solicitar la información y sus respectivas evidencias de acuerdo con los documentos de una muestra a revisar que determine el CONOCER.
 - b) Comparar y verificar la información obtenida durante la auditoría contra los criterios de auditoría (Anexo II) establecidos en el procedimiento de auditoría.
 - c) Transcribir en los formatos respectivos de manera clara y precisa las observaciones, áreas de oportunidad, cumplimiento o incumplimientos detectados en la auditoría.
 - d) Actuar con imparcialidad, objetividad y profesionalismo.
 - e) No discutir nunca aspectos de la auditoría con la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI, fuera de las sesiones específicas, ni después de la visita.
 - f) Respetar el manejo confidencial de los reportes y de los documentos internos de la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI.
 - g) Actuar con ética e imparcialidad, no aceptar regalos, favores o servicios de la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI.
 - h) Centrar su atención en la identificación de problemas significativos y con base en el programa establecido para ello.
 - i) Las observaciones, áreas de oportunidad, cumplimientos e incumplimientos detectados durante la auditoría con base en los criterios establecidos deben ser documentados en el Reporte de auditoría.
 - j) Las(os) auditoras(es) deben retroalimentar por escrito al CONOCER cualquier debilidad detectada en la interpretación y/o aplicación de la normatividad y metodología de operación.
- 4.16.24 El personal de la DESUR deberá dar seguimiento a las observaciones, áreas de oportunidad e incumplimientos en los que hayan incurrido las ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI hasta su solución.
- 4.16.25 El personal de la DESUR podrá brindar asistencia técnica a solicitud de los PS para atender la solución de los incumplimientos, en apego a las Reglas


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 16 de 96

Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias y demás disposiciones que de ellas deriven.

- 4.16.26 Los PS deberán proporcionar al CONOCER la información que evidencie la atención de los incumplimientos detectados durante la auditoría.
- 4.16.27 Las ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI deberán atender los incumplimientos detectados, como consecuencia de la auditoría realizada, en los plazos fijados por el CONOCER los cuales iniciarán al día siguiente en que se le notifique las observaciones, áreas de oportunidad e incumplimientos detectados en las auditorías realizadas.
- 4.16.28 En caso de que los PS no atiendan en el tiempo establecido las observaciones, áreas de oportunidad e incumplimientos, el CONOCER, aplicará las Penas Convencionales correspondientes de acuerdo a lo establecido en los Contratos de Acreditación de ECE/OC.
- 4.16.29 El personal de la DESUR deberá retroalimentar por escrito a la DGAOSU cualquier debilidad detectada sobre la interpretación y/o aplicación de la normatividad y metodología de operación.
- 4.17 Supervisión a PS
- 4.17.1 La DESUR con base en los artículos 79 y 81 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias, podrá realizar visitas de supervisión a los PS por las situaciones que a continuación se mencionan:
- Seguimiento de auditoría.
 - Exención de auditoría.
 - Necesidad identificada por el CONOCER.
 - Queja.
- 4.17.2 La supervisión será realizada únicamente por servidores públicos del CONOCER.
- 4.17.3 Se podrán detectar oportunidades de mejora tanto para los PS como para el CONOCER.
- 4.17.4 Las oportunidades de mejora identificadas para el CONOCER, serán compartidas con las áreas involucradas para su atención, en el caso que se considere pertinente.
- 4.17.5 La supervisión que se realice a los PS que estén acreditados en Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), será efectuada con base en la metodología y modelo de excelencia que tengan implementado.
- 4.18 Aplicación de Penas Convencionales
- 4.18.1 Las penas convencionales podrán ser aplicadas por incumplimientos detectados en procesos de auditorías, supervisiones o quejas.
- 4.18.2 Para el seguimiento y cierre de penas convencionales la DESUR deberá mantener coordinación de actividades con la DAJ.
- 4.19 Atención a quejas de Usuarios del SNC
- 4.19.1 Toda queja deberá dirigirse a la DESUR y podrá ingresarse por medio escrito, correo certificado y del portal Web del CONOCER sistema informático del CONOCER, documentarse y contener los datos personales y de contacto del usuario o persona que la presente, así como las evidencias que la sustenten.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 17 de 96

- 4.19.2 Toda queja presentada ante el CONOCER se manejará de manera confidencial y con base en la normatividad y metodología establecidas.
- 4.19.3 Para atender y dar el seguimiento correspondiente a una queja o cualquier otra inconformidad sobre alguna ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI/CC/CI, esta deberá estar debidamente acreditada.
- 4.19.4 El personal de la DESUR deberá brindar un trato amable y diligente a toda persona u organización que presente una queja o cualquier otra inconformidad ante el CONOCER, y proporcionar la orientación y asesoría correspondientes en igualdad de condiciones a todos aquellos que lo soliciten.
- 4.19.5 Toda queja o inconformidad presentada que se presente ante el CONOCER, se considerará como atendida y concluida, sólo hasta que tenga una resolución total y definitiva, debidamente documentada.
- 4.19.6 Toda indagación o solicitud de evidencias documentales para la atención y seguimiento de quejas o inconformidades por parte de CONOCER, deberán estar relacionadas única y exclusivamente con la queja o inconformidad interpuesta por el Usuario.
- 4.19.7 Para el caso de quejas de usuarios de PS que estén acreditados en Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), recibidas en el CONOCER, éstas se harán del conocimiento de la organización propietaria y/o licenciataria del Estándar de Competencia en comento, para su atención, cuyo seguimiento realizará la DESUR hasta su cierre satisfactorio.
- 4.19.8 En caso de que algún usuario emita una queja contra PS que estén acreditados en Estándares de Competencia Cerrados (ECC) o también conocidos como Estándares de Competencia de Marca (ECM), y la solución de la misma esté en el ámbito de competencia del CONOCER, tal como lo son fallas en la emisión del certificado correspondiente, el CONOCER se coordinará con la organización propietaria y/o licenciataria del Estándar de Competencia en comento para brindar la solución, y en su caso, absorberá el costo de la reelaboración del certificado.
- 4.19.9 En el caso de que una queja o inconformidad se refiera a un presunto incumplimiento grave por parte del PS, en los términos de su contrato de acreditación y de la normatividad aplicable, la DESUR podrá decidir la realización de una Supervisión.
- 4.19.10 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 o inconformidad.
- 4.19.11 El hecho de que la queja del usuario haya sido atendida por el PS no impide al CONOCER la posibilidad de corroborar, directamente con el usuario, la respuesta emitida por parte del PS en cuestión.
- 4.19.12 Toda queja que el CONOCER identifique como no atendida por parte de la ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI, se remitirá a lo establecido en el procedimiento de Aplicación de Penas Convencionales, según corresponda a PS Público o Privado.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 18 de 96

5. Requisitos

5.1 Alta/baja de Sedes de ECE

- Alta:
 - Realizar la solicitud por medio del sistema informático del CONOCER.
 - Documento jurídico que demuestra que la Sede a dar de alta es parte de la misma institución acreditada como ECE ante el CONOCER, o que cuenta con un objeto social idéntico o similar a la ECE o tener una interrelación estrecha o que pertenezcan a un mismo sistema.
- Baja:
 - Realizar la solicitud por medio del sistema informático del CONOCER.
 - Que la Sede no cuente con procesos de evaluación y/o certificación en turno.

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


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

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


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

5.4 Emisión/reposición de Certificados

- Solicitud de emisión de certificados vía el sistema informático del CONOCER, que incluya la selección del tipo de certificado impreso o digital, con fotografía o sin fotografía.
- Pago por concepto de emisión de certificados.
- En caso de que el Usuario autorice la publicación de sus datos personales en el RENAP:

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 19 de 96

- Ficha de registro de datos personales, impresa y signada, de acuerdo con el formato establecido en el sistema informático del CONOCER.
 - Copia de identificación oficial con fotografía y firma del Usuario (preferentemente: IFE, Cédula Profesional, Pasaporte, Cartilla del Servicio Militar). En caso de que no se cuente con ninguna de éstas y por excepción, se aceptarán credenciales de trabajo, de estudiante, constancias de residencia u otra al alcance del Usuario, siempre que muestre su foto y firma. En el caso de extranjeros, podrá entregar: el formato migratorio FM3, pasaporte, o de alguna identificación expedida por su país de origen.
 - Para el caso de Usuarios menores de edad, podrán entregar la credencial de estudiante o de trabajo, así como deberán anexar la identificación oficial de los padres o tutores legales que otorguen la autorización en la Ficha de Registro.
 - La fotografía debe contar con las siguientes características:
 - A color, reciente y nítida.
 - El Usuario deberá observarse de frente, de los hombros hacia arriba, con el rostro completo y la cabeza completos.
 - Dimensión de la foto: Tamaño infantil (3 x 2.5 cm) o mayor, siempre y cuando guarde la proporción (3.5 x 2.92, 4x3.33, 4.5x3.75, 5x4.17, etc.).
 - Fondo: Debe ser de color claro, sin texturas o paisajes.
 - Peso del archivo: Hasta 300 kilobits.
 - Formato electrónico: jpg, bmp o png (no utilizar el formato jpeg).
 - En el caso de solicitudes de reposición de certificados:
 - Solicitud de reposición de certificados vía el sistema informático del CONOCER o por correo electrónico en caso de ser Usuarios del SNC, así como la copia del RFC y dirección fiscal (sólo en el caso de Usuarios que requieran factura).
 - En la solicitud incluir el tipo de reimpresión del certificado impreso o digital.
 - Certificado de competencia original (o cancelado). En caso que no se pueda entregar en original, adjuntar documento signado bajo protesta de decir verdad en el que se manifieste la razón.
 - Si aplica, enviar o entregar fotografía digital nombrada con la CURP del Usuario, con las características establecidas.
 - Pago por concepto de reposición de certificados.
- 5.5 Modificaciones de información administrativa
- Realizar solicitud vía el sistema informático del CONOCER.
 - En los siguientes casos, adicionalmente se deberá cumplir con los siguientes aspectos:
 - Cambio de representante legal:
 - Archivo PDF del instrumento legal que faculta al nuevo representante legal como tal y para la realización de actos de administración, así como para la firma de los mismos.
 - Archivo PDF de la identificación oficial del nuevo representante legal.
 - Modificación de domicilio fiscal:
 - Archivo PDF del comprobante de modificación de RFC/domicilio fiscal tramitado ante el SAT.
 - Cambio de de Registro de Marca y Diseño (Logotipo) para impresión de Certificados:

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 20 de 96

- Archivo de de Registro de Marca y Diseño (Logotipo) (formato .bmp) con resolución mínima de 300ppp, imagen a color y tamaño de 2.69 de ancho por 1.47 de alto (especificaciones del área del certificado en la que se insertará el logotipo; se sugiere considerarlo para que éste no se distorsione).
- Registro de Marca/Logo/Diseño presentado de acuerdo con el estatus que presente y puede ser:
 - Con registro ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) (registro).
 - Marca/Logotipo/Diseño en proceso de registro (solicitud de registro).
 - Sin registro de marca ante IMPI. Declaración bajo protesta de decir verdad de que es legítimo titular de su nombre, marca y/o diseño, el cual ha usado desde la fecha dd/mm/aaaa con firma autógrafa.

5.6 Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicio

- Solicitud por escrito a la ECE/OC de manera previa a la fecha de su vencimiento.
- No contar con hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías realizadas a las mismas o en proceso de atención de los mismos.
- Los requisitos establecidos en el Contrato de Acreditación como PS firmado con el CONOCER.

5.7 Suspensión de operaciones de PS

- Notificación por escrito de la razón de la suspensión a indicación de la DESUR y la fecha a partir de la cual debe operarse la suspensión.
- Notificación por escrito del levantamiento de la suspensión, a indicación de la DESUR, la razón de ello y la fecha a partir de la cuál debe operarse la reactivación de la operación del PS. En su caso, deberá cumplir hasta su finalización con los trámites de renovación del contrato de acreditación.

5.8 Suspensión de operación por solicitud del PS


- Notificación por escrito de la razón de la suspensión, por parte del PS (ejemplo caso de huelga) y la fecha a partir de la cual debe operarse la suspensión.
- Oficio de la DESUR de no quejas y/o hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención.
- Notificación por escrito del levantamiento de la suspensión, indicando la razón de ello y la fecha a partir de la cuál desea operarse la reactivación de la operación el PS. En su caso, deberá cumplir hasta su finalización con los trámites de renovación del contrato de acreditación.
- Declaración por escrito y bajo protesta de decir verdad que durante el tiempo en que estuvo suspendida su operación, no realizó ningún proceso de evaluación y certificación de competencias, salvo los casos previstos en el numeral anterior.
- Oficio de la DESUR de aplicación de la supervisión.

5.9 Terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS

- Los requisitos establecidos en el Contrato de Acreditación como PS firmado con el CONOCER.
- Oficio de la DESUR de no quejas y/o hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías o en proceso de atención.

5.10 Recisión del contrato de acreditación como PS

- Comunicado de la DESUR a la DAC, recomendando la recisión contrato de acreditación del PS en caso de penas aplicables, acompañado de la opinión jurídica.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 21 de 96

- Declaración de procesos pendientes, en caso de existir así como la estrategia de asignación a otro PS que dé continuidad a los procesos.
- Registros de acreditaciones y certificaciones otorgadas por el PS durante sus años de operación.
- Carta de no adeudo de pagos gestionada ante el CONOCER.
- Declaración por escrito del cese de uso de la marca Red CONOCER y el retiro de la misma en un plazo máximo de 48 horas de cualquier señalamiento que la contenga a excepción de los asuntos en trámite.
- Documento de reubicación de su Red de CE / EI con otro(s) PS o, en su caso la solicitud de “baja” del CE / EI que deberá acompañarse del comunicado, en original, en que se manifiesta su decisión de no continuar con el SNC.
- Original de la cédula de acreditación como PS de la red de Prestadores de Servicio del CONOCER.
- Los requisitos establecidos en el Contrato de Acreditación como PS firmado con el CONOCER.

5.11 Integración y operación del Padrón de Auditores

- Ser auditoras(es) de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER, que estén certificados (as) en auditoría de procesos y/o de control interno, y cuenten con experiencia al menos de tres años en procesos de gestión de calidad y operación de procesos de evaluación y certificación de competencias, para realizar las actividades de aseguramiento de la excelencia en la operación y el servicio a usuarios.

5.12 Desarrollo de Auditorías anuales

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

5.13 Supervisión a PS

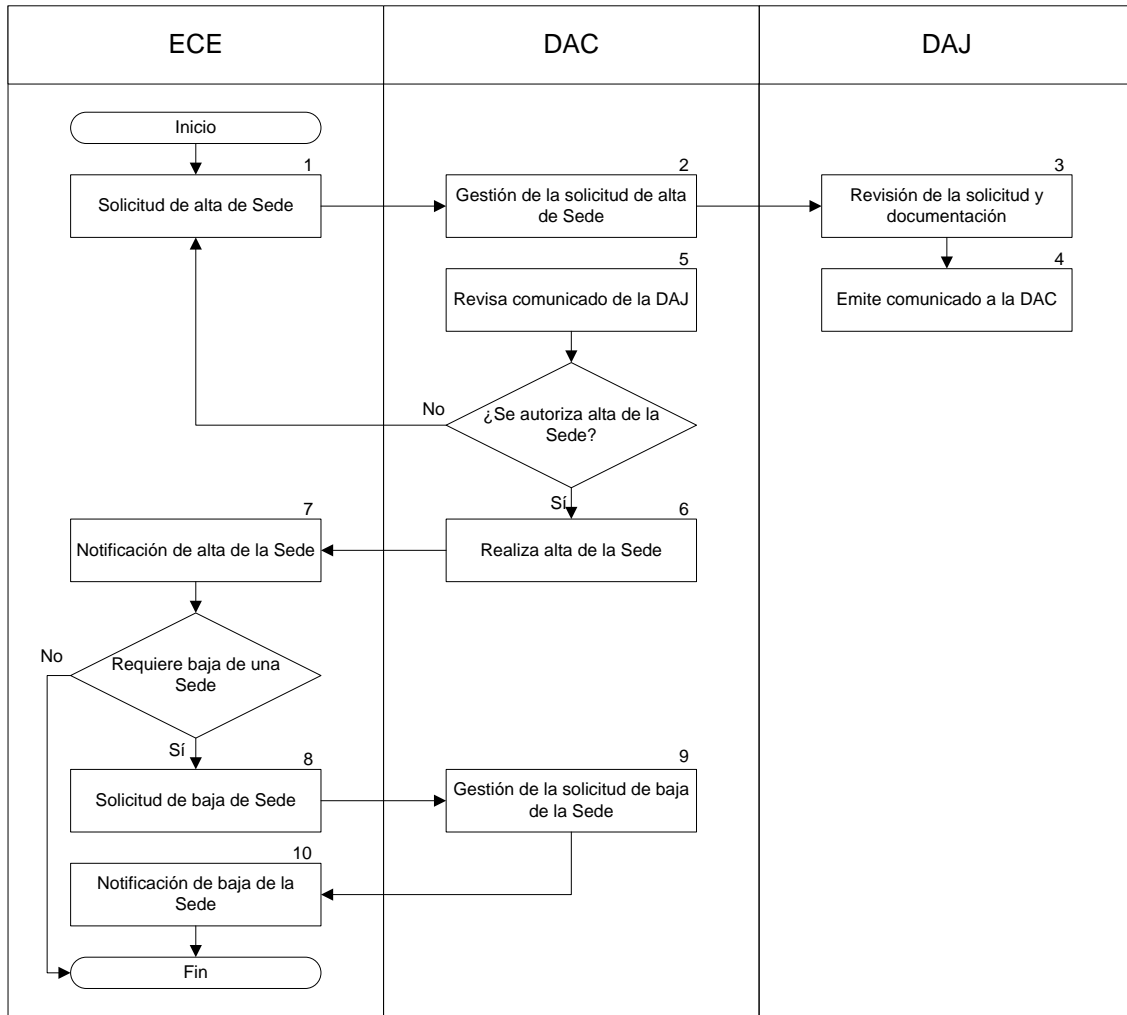
- Oficio de supervisión por parte de la DESUR dirigido al PS.
- Oficio de solicitud de supervisión por parte del PS justificando la razón de la solicitud.

5.14 Atención a Quejas de Usuarios del SNC

- Solicitud de queja u otra inconformidad del Usuario del Sistema Nacional de Competencias, deberá presentarse por escrito, ya sea entregado físicamente o por medio electrónico y contener la siguiente información:
 - El nombre completo, teléfono y correo electrónico del usuario que presenta la queja.
 - Copia de identificación oficial.
 - Dirigirla a la DESUR.
 - Los datos de la ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI, nombre, y en su caso, el EC con referencia a la problemática que se presenta.
 - Narración de los hechos, acompañándose de los elementos de prueba que la sustenten (en fotocopia o escaneados que se consideren necesarios).

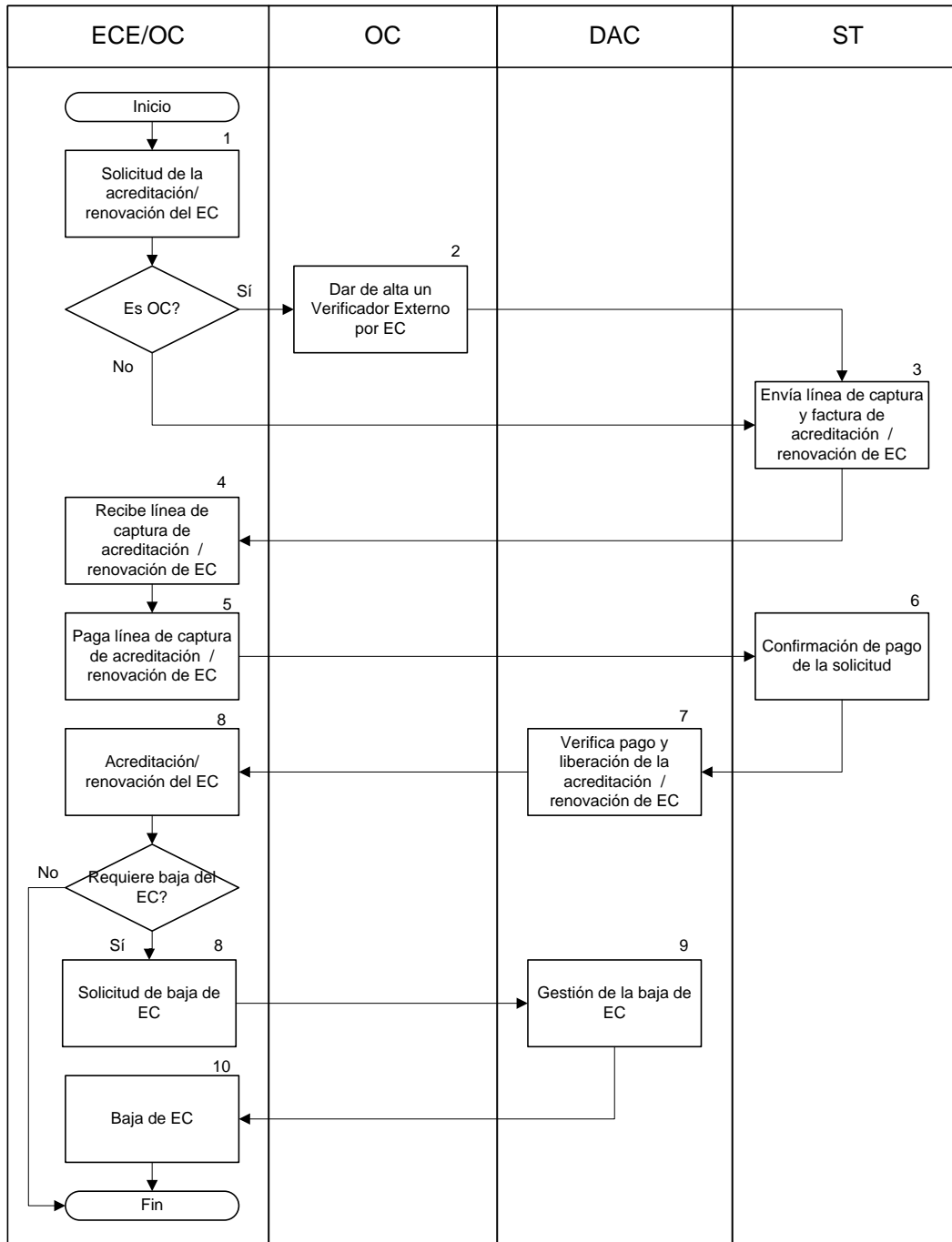
6. Diagramas de Flujo

6.1 Alta/baja de Sedes de ECE

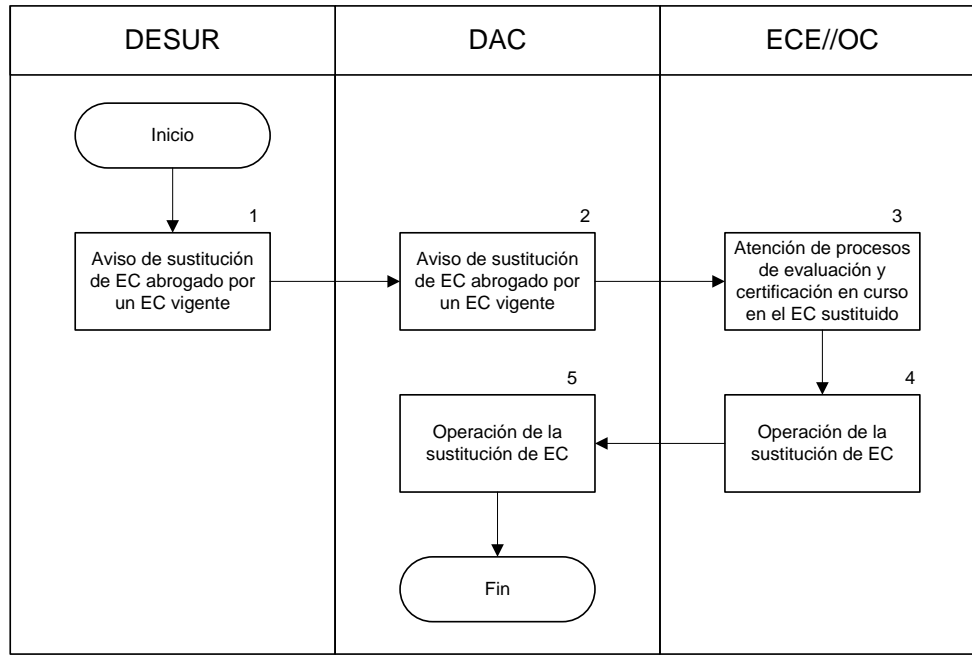


6.2 Acreditación, renovación, sustitución y baja de Estándares de Competencia

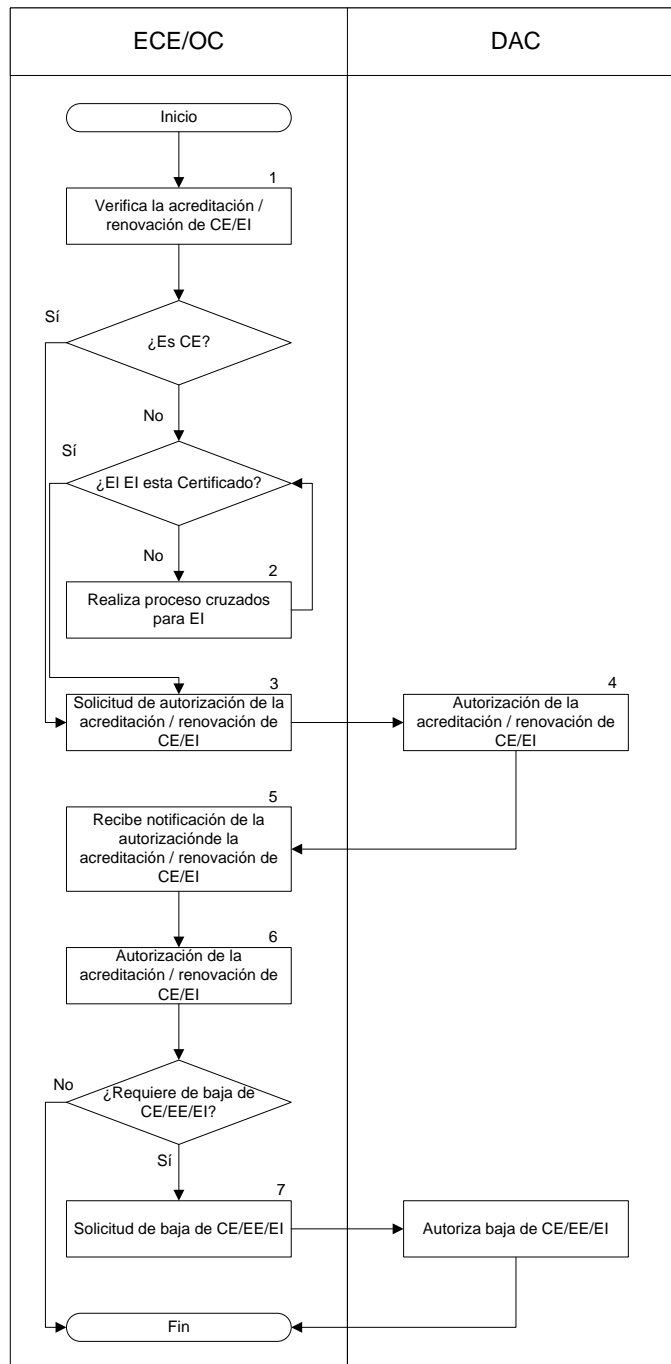
6.2.1 Acreditación/renovación y baja de EC



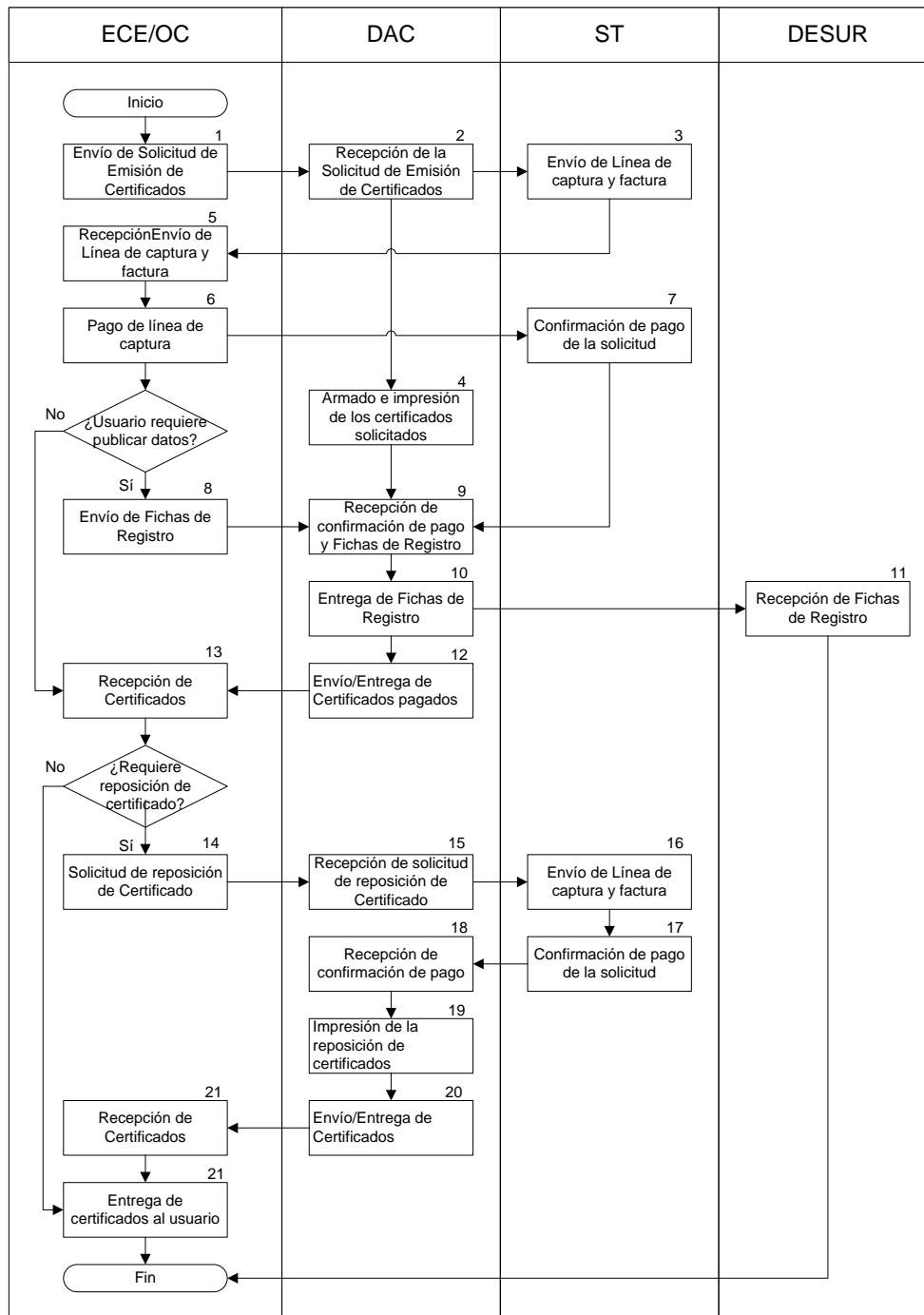
6.2.2 Sustitución de EC



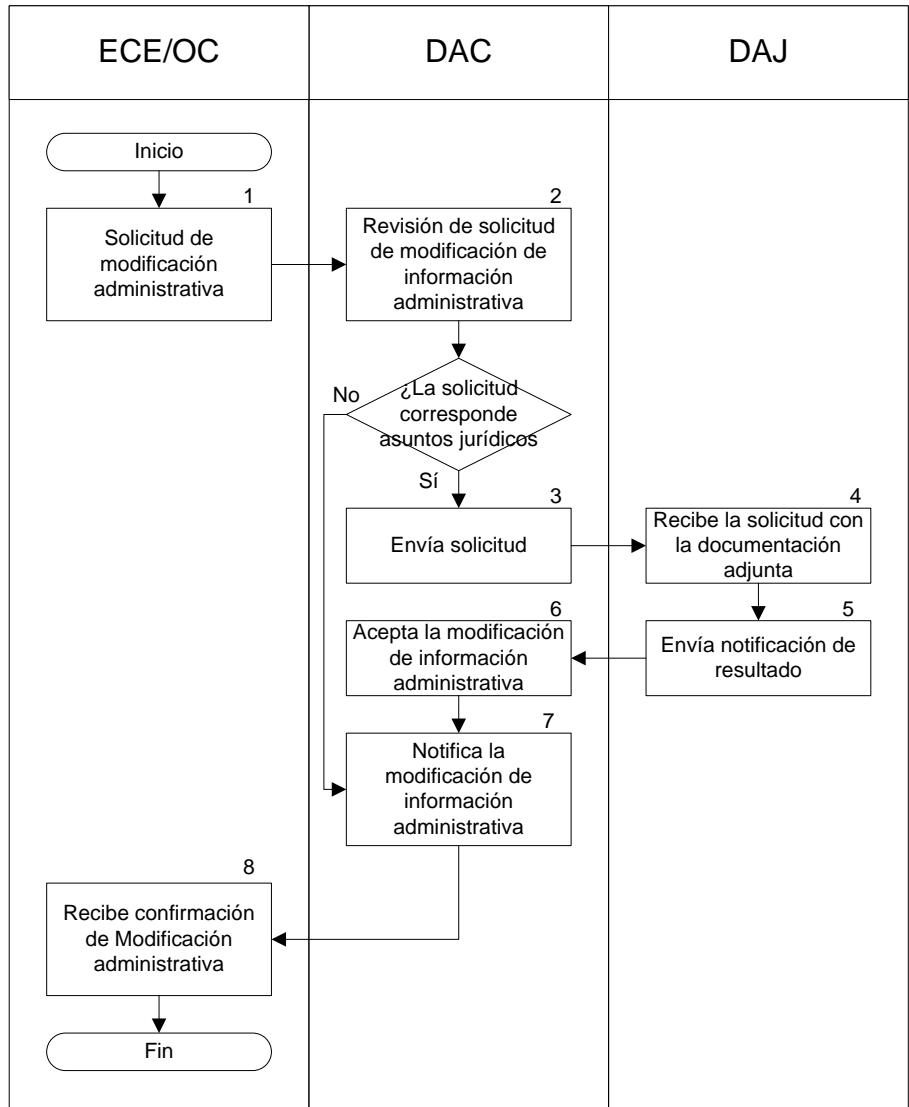
6.3 Autorización de la acreditación/renovación y baja de CE y EI



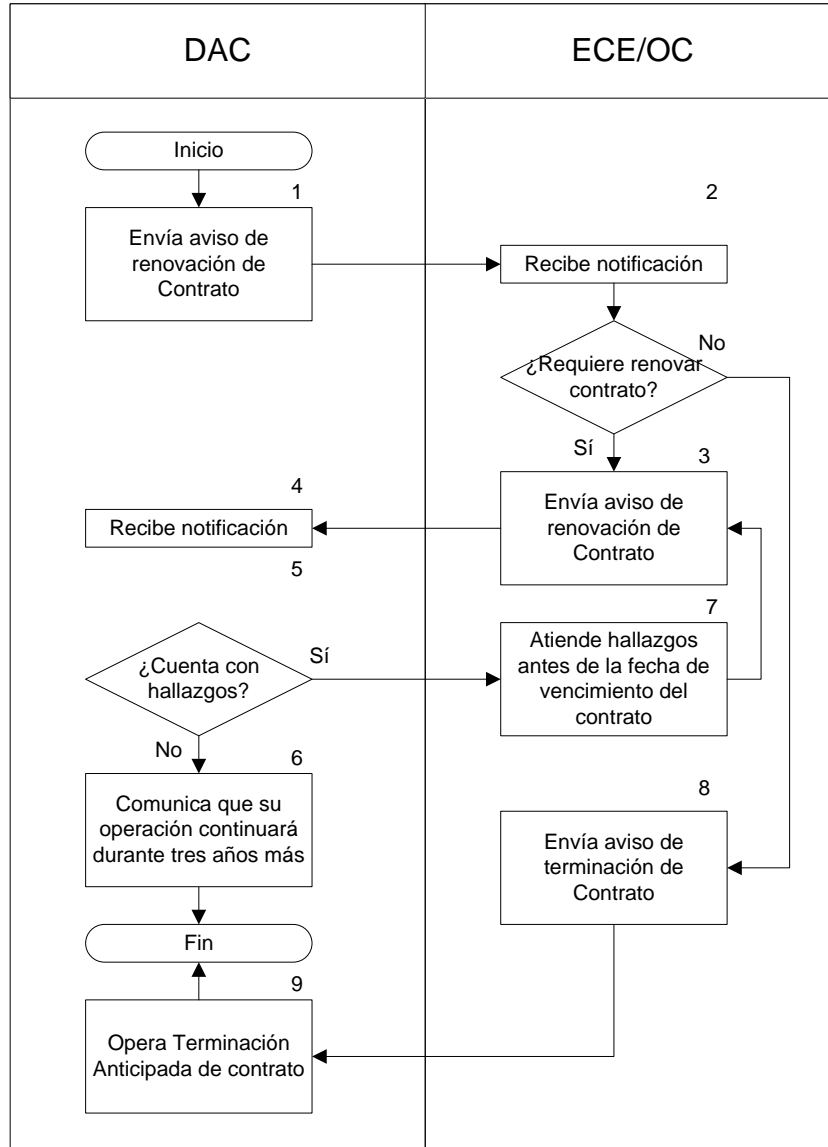
6.4 Emisión/reposición de Certificados



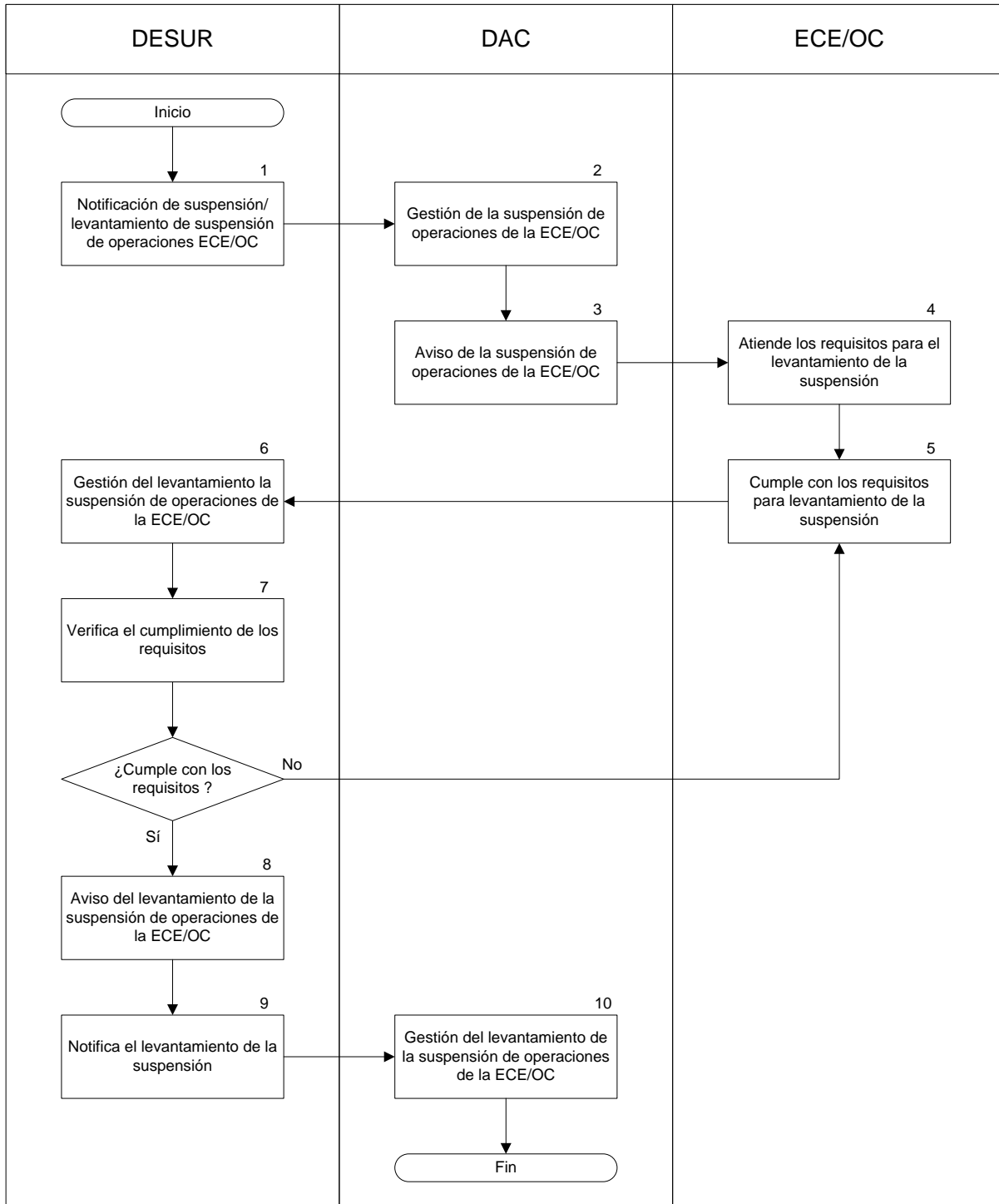
6.5 Modificaciones de información administrativa



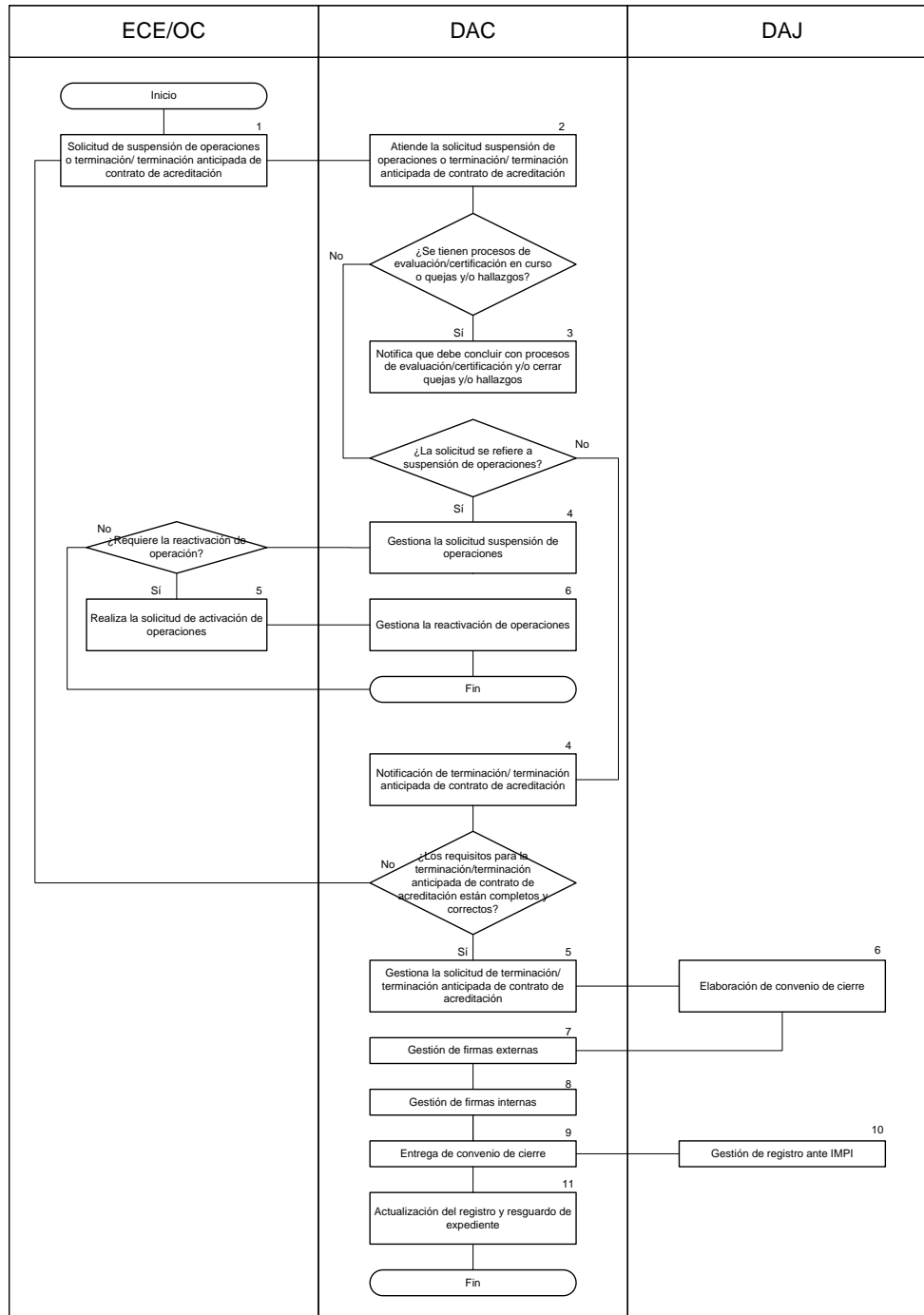
6.6 Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios



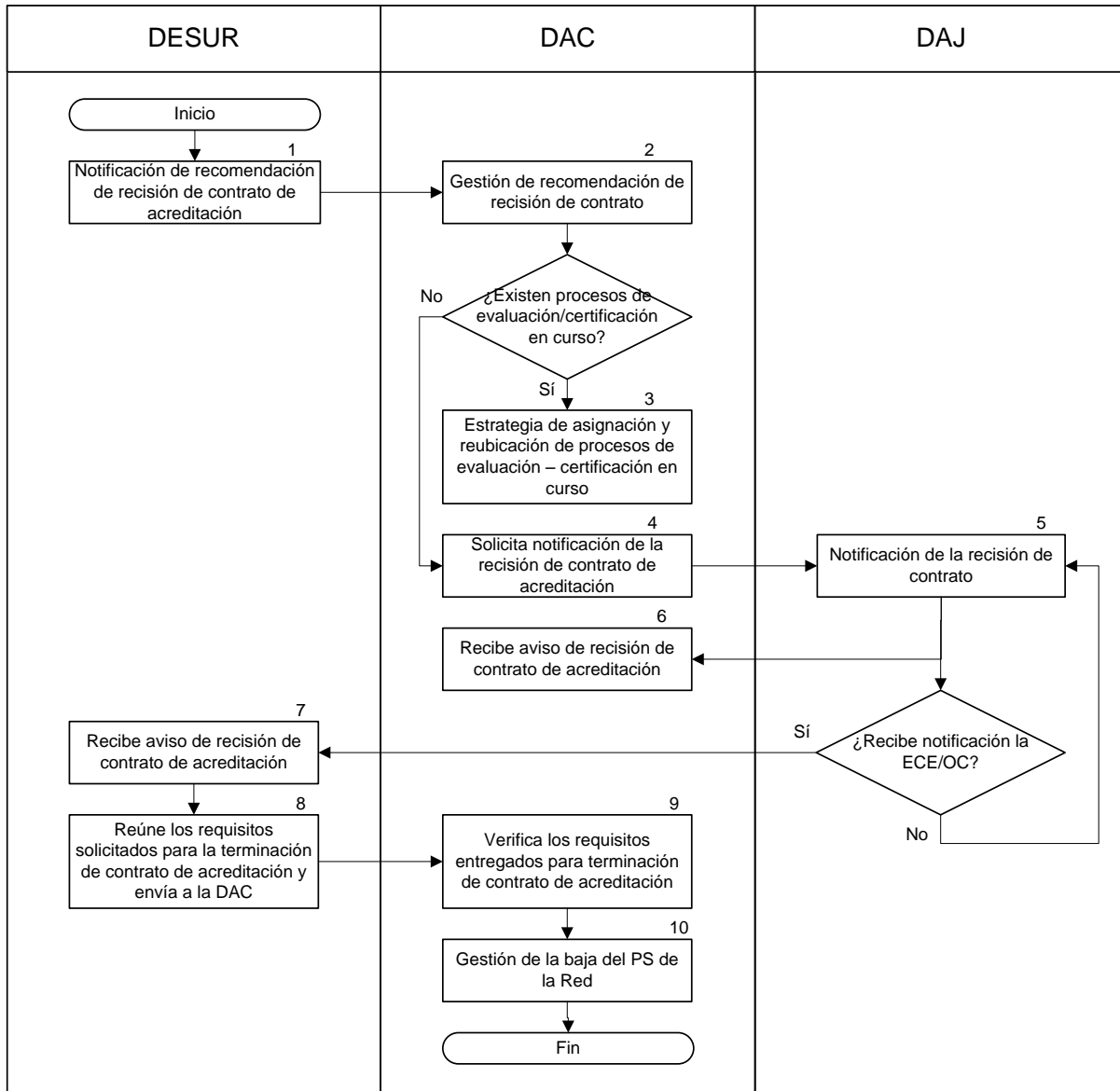
6.7 Suspensión de operaciones de PS



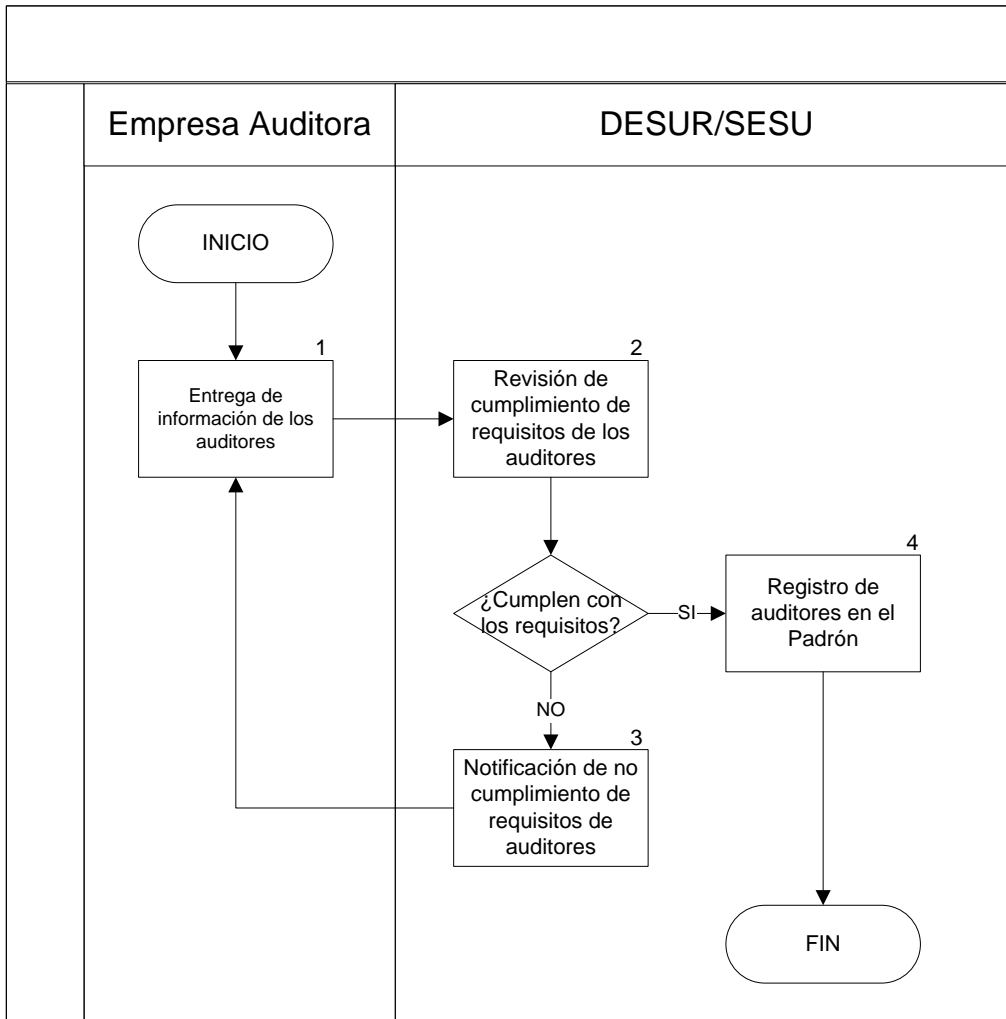
6.8 Suspensión de operaciones por solicitud del PS y terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación por decisión del PS



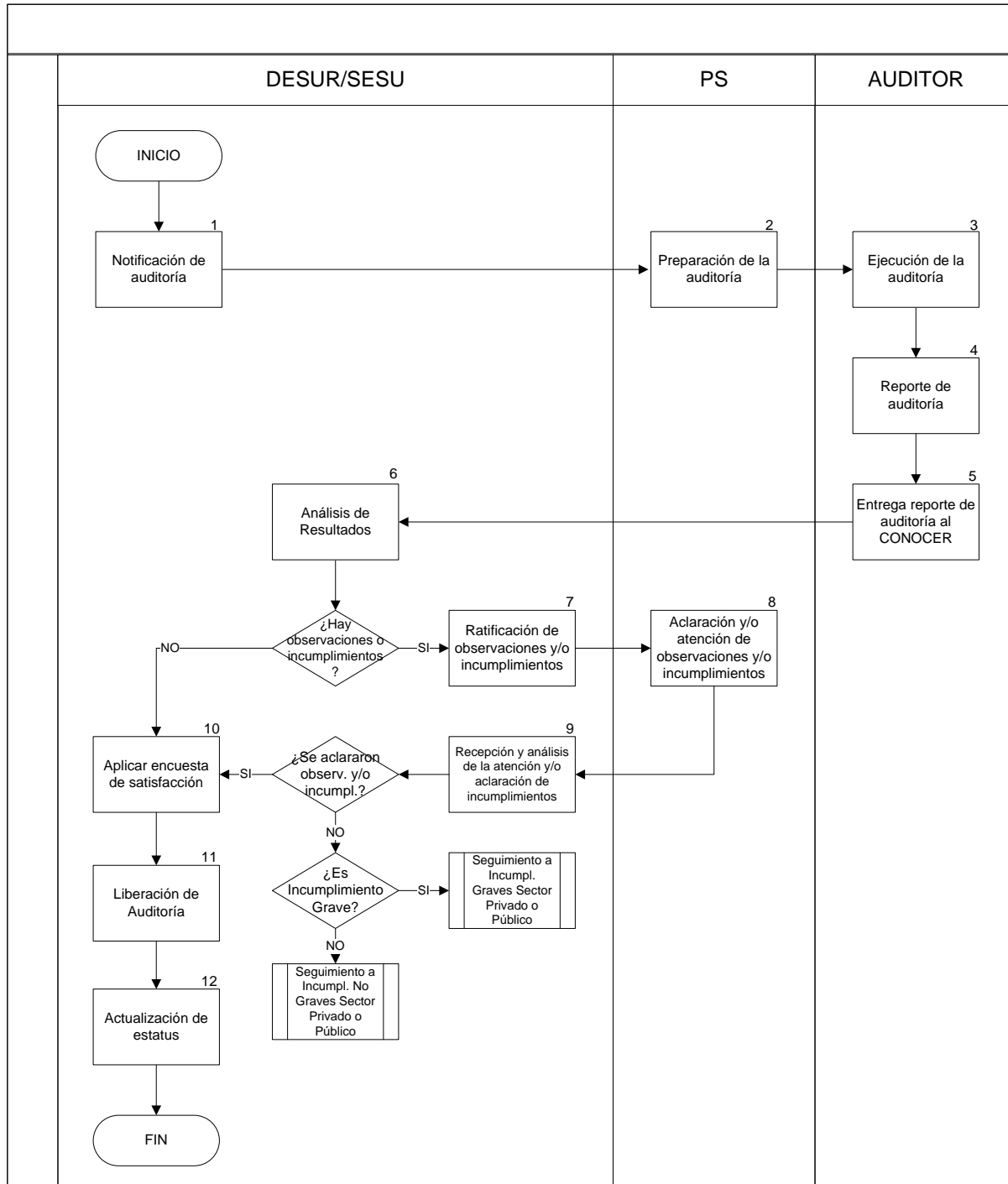
6.9 Resisión del contrato de acreditación como PS



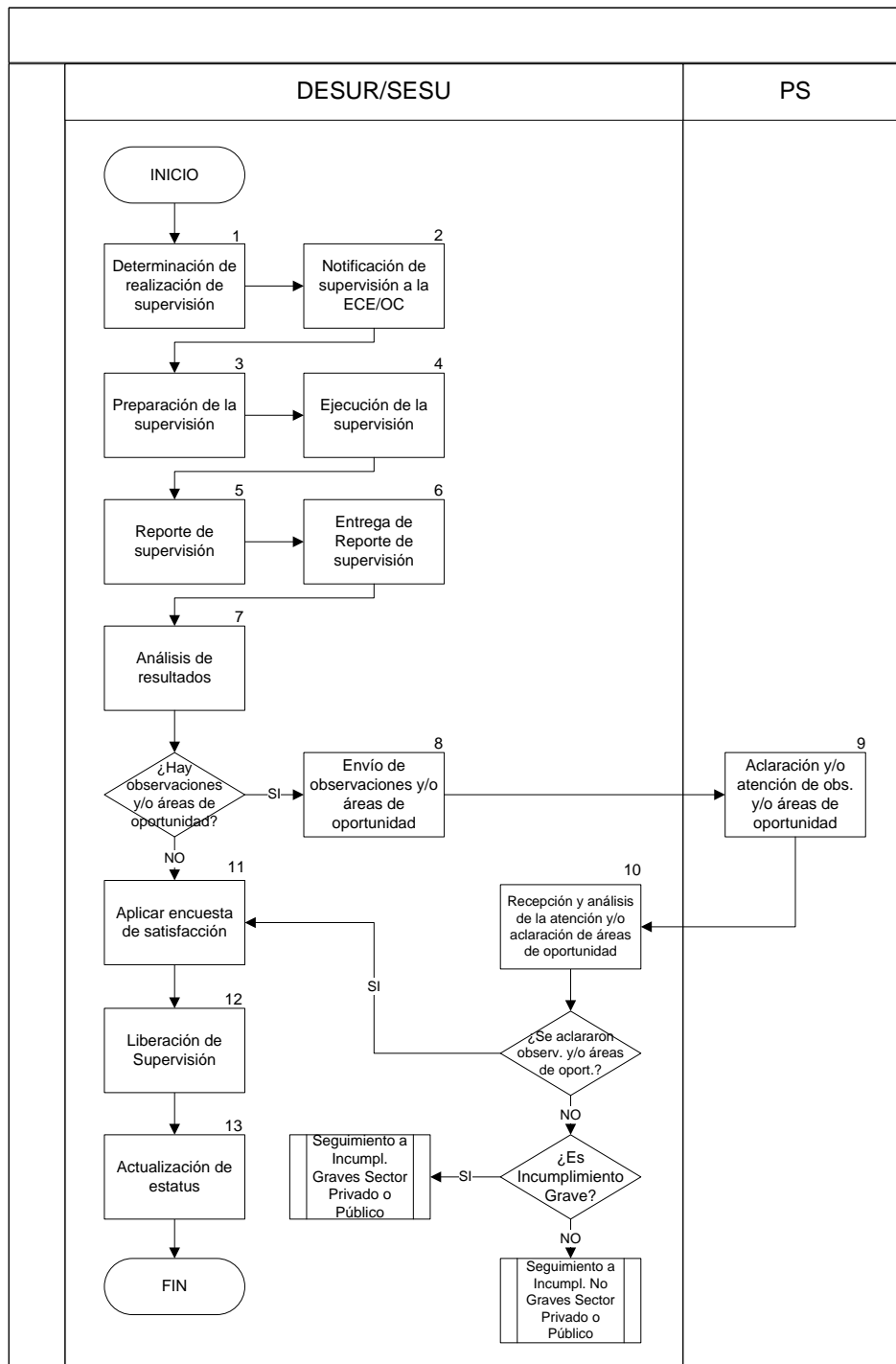
6.10 Integración y operación del Padrón de Auditores



6.11 Desarrollo de Auditorías anuales

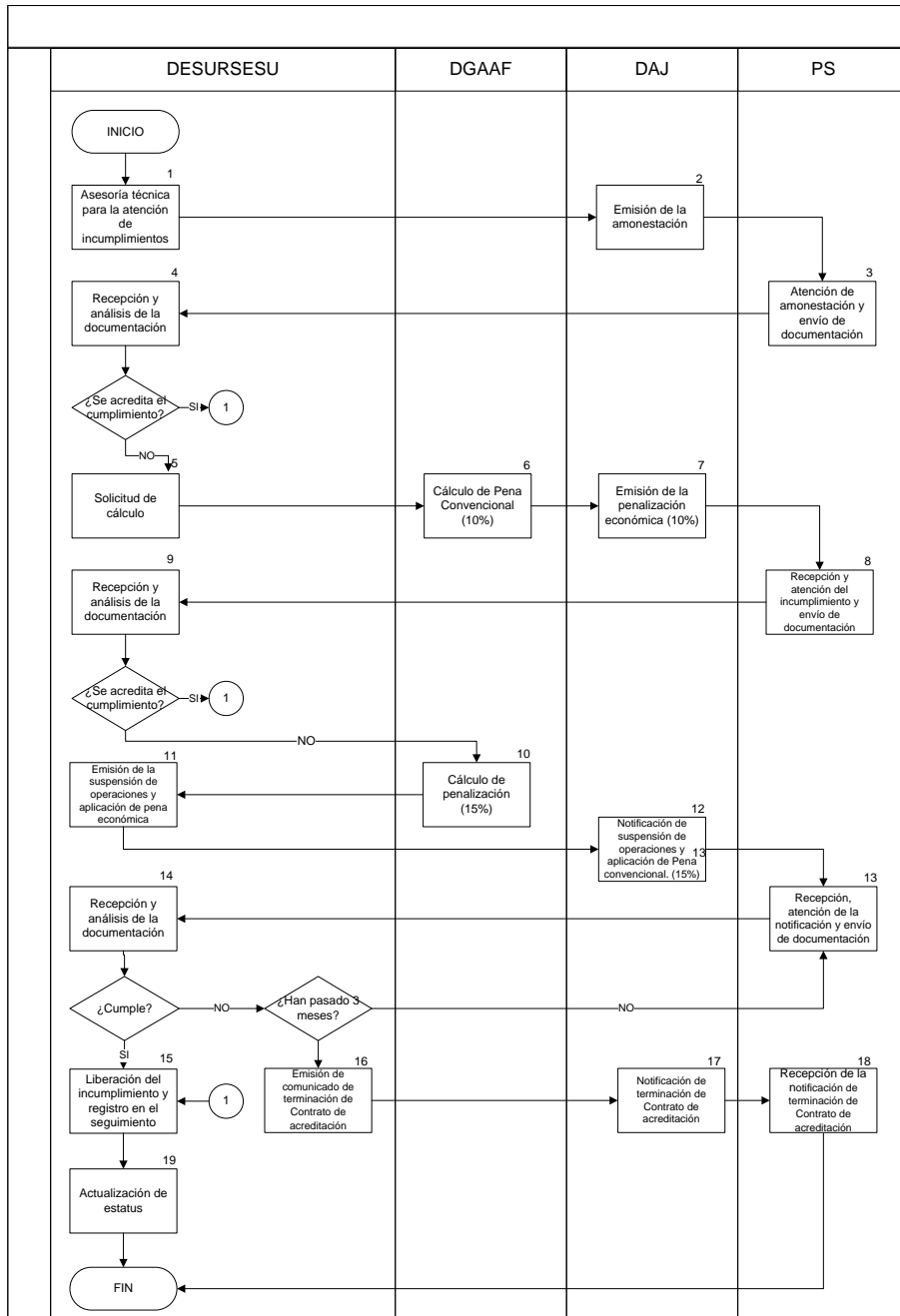


6.12 Supervisión a Prestadores de Servicios

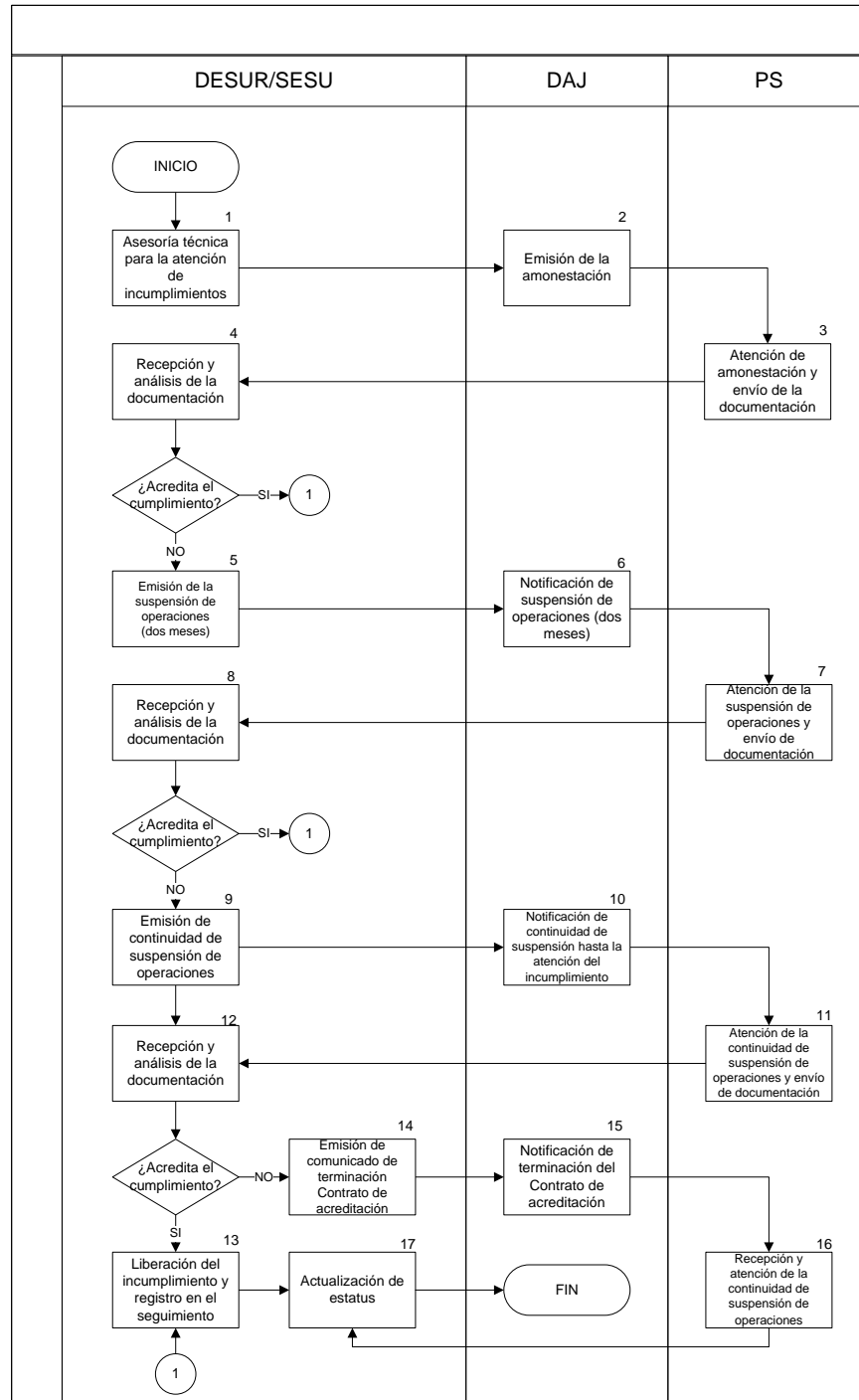


6.13 Aplicación de Penas Convencionales

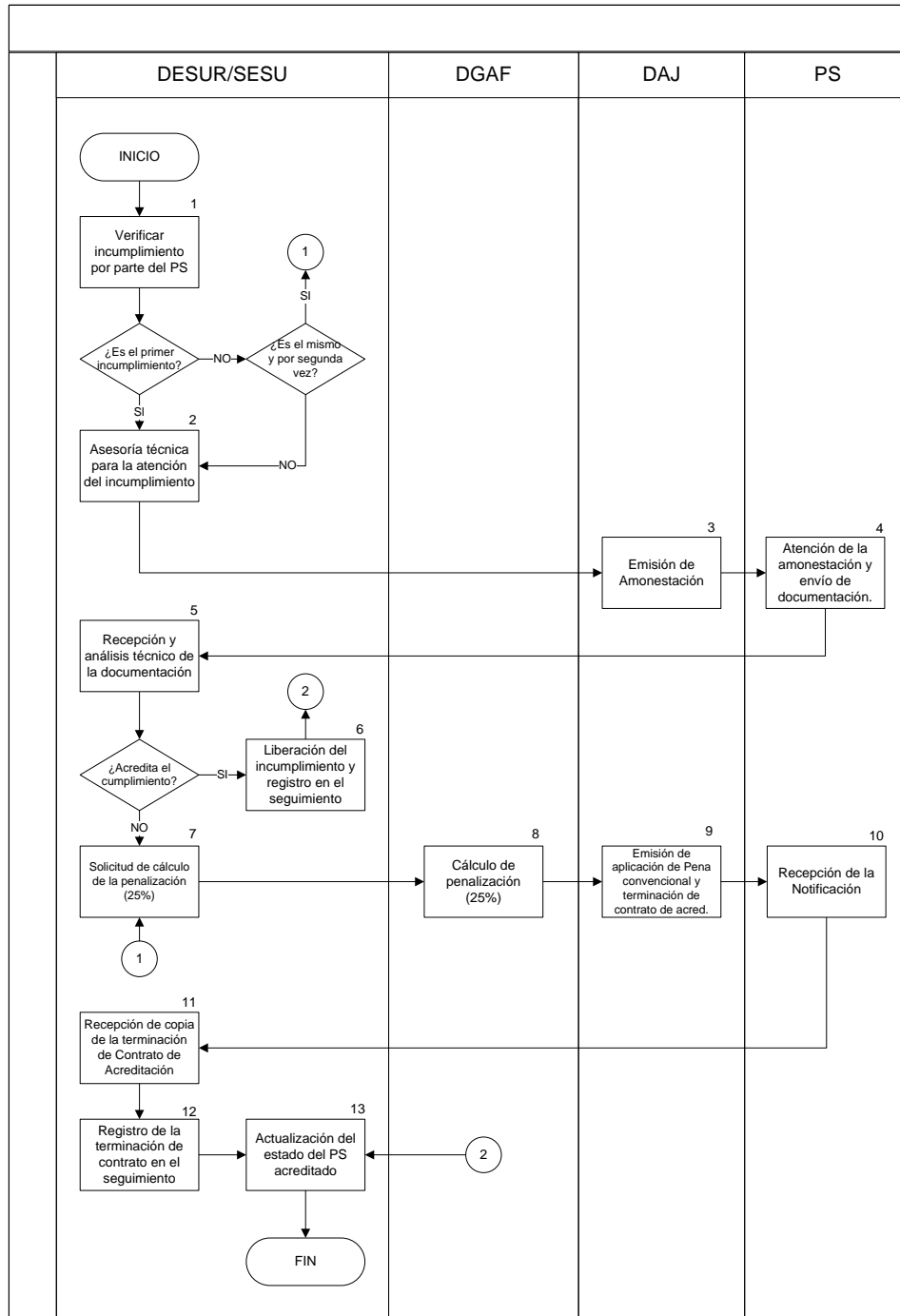
6.13.1 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Privado



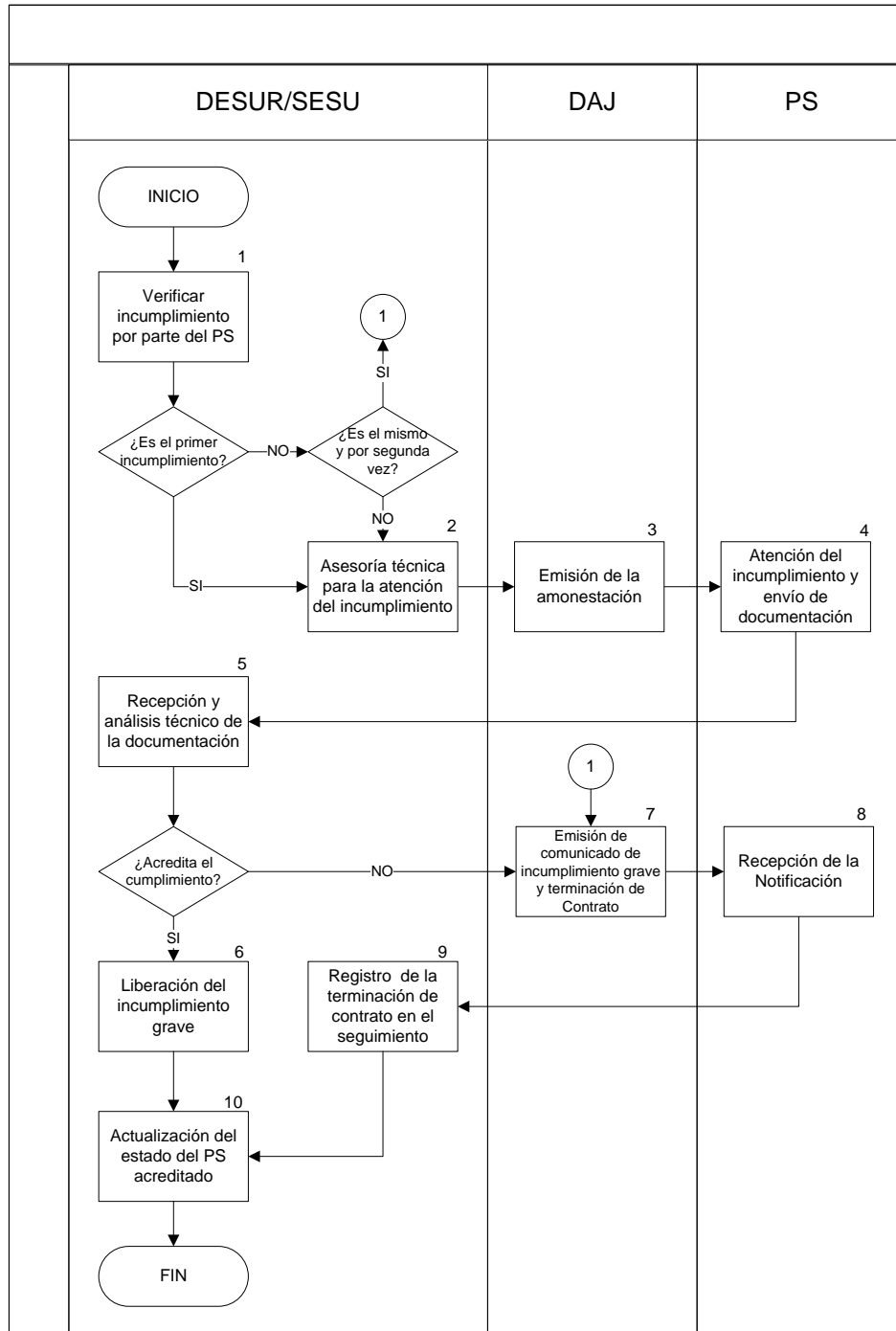
6.13.2 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos no graves del Sector Público



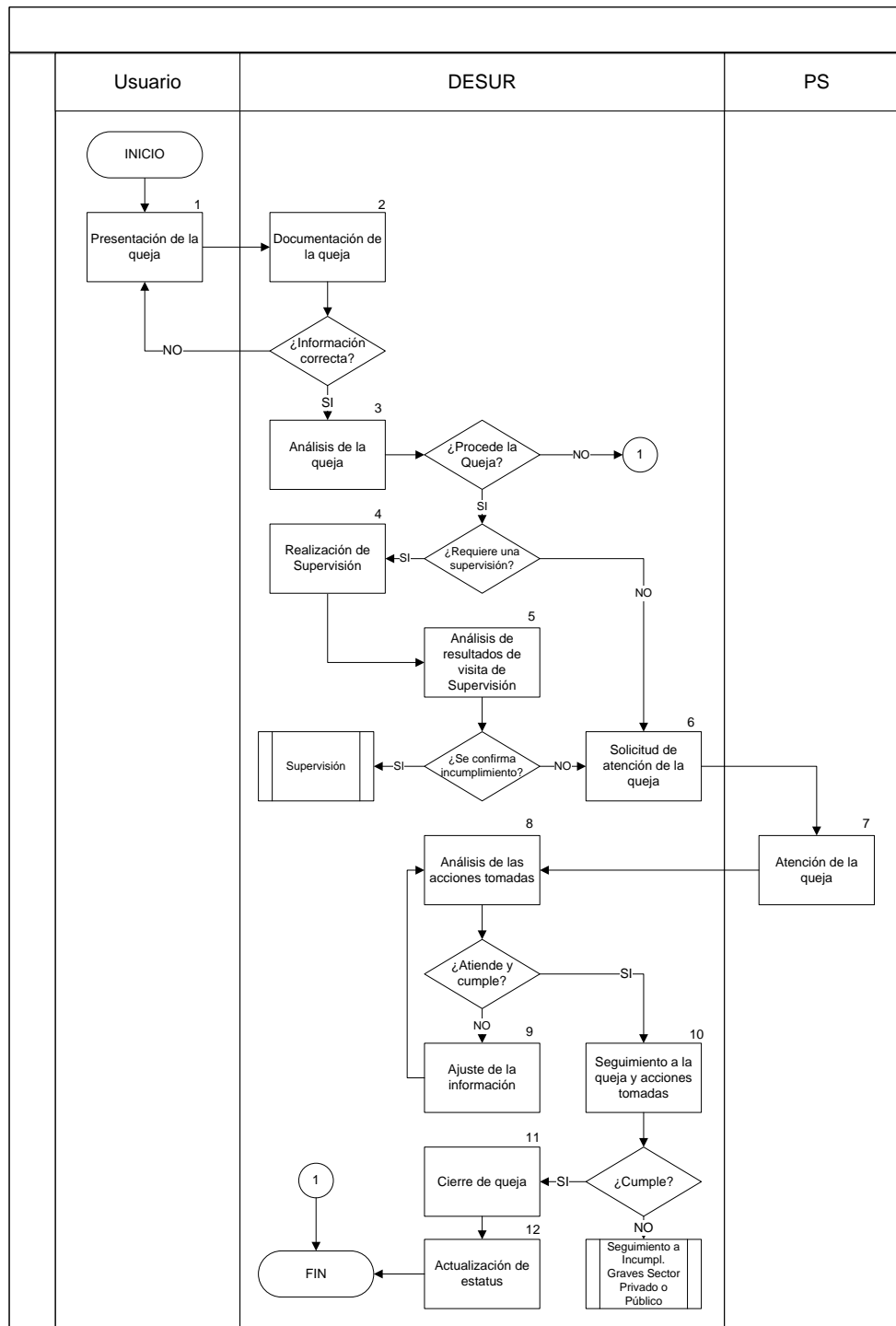
6.13.3 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Privado




6.13.4 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público



6.14 Atención a quejas de Usuarios del SNC




	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 40 de 96

7. Descripción de los Procedimientos

7.1 Alta/baja de Sedes de ECE


Etapa	Actividad	Responsable
1. Gestión de la solicitud de alta de Sede	1.1. Ingresar solicitud de alta de una Sede.	ECE
	1.2. Revisión de la solicitud. ¿La solicitud cumple con los requisitos? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Informa a la ECE y regresa a la actividad 1.1.	DAC
	1.3. Envía la solicitud y documentación adjunta a la DAJ	
2. Revisión de la solicitud y documentación	2.1. Revisa solicitud y documentación anexa.	DAJ
	2.2. Revisa comunicado de la DAJ. ¿Se autoriza alta de la Sede? Sí: Continúa en la etapa 3. No: Emite comunicado a la ECE/OC, regresa a la actividad 1.1.	DAC
3. Alta de Sede	3.1. Registra Sede en el sistema informático del CONOCER.	DAC
	3.2. Avisa a la ECE sobre la autorización del alta de la Sede.	
4. Gestión de la solicitud de baja de la Sede	4.1. Ingresar solicitud de baja de una Sede	ECE
	4.2. Verifica en el sistema informático de CONOCER si se requiere de baja de Sede ¿Existe solicitud de baja de Sede? Sí: Continúa en la siguiente actividad.	DAC
	4.3. No: Fin del procedimiento	
	4.4. Verifica cumplimiento de requisitos para baja de la Sede. ¿Cumple con los requisitos para la baja de la Sede? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Regresa a la actividad 4.1	
	4.5. Da seguimiento en el sistema informático del CONOCER, la confirmación de la baja de la Sede.	
4.5. Da seguimiento en el sistema informático del CONOCER, la confirmación de la baja de la Sede.		
5. Baja de Sede	5.1. Recibe notificación de la baja de la Sede Fin del Procedimiento	ECE

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 41 de 96


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

7.2.1 Acreditación/renovación y baja de EC

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de la acreditación/ renovación del EC	1.1 Selecciona un EC del cual sea solución de evaluación y certificación en el sistema informático del CONOCER. Nota: En el caso de OC, es necesario dar de alta al menos un Verificador Externo por EC.	ECE/OC
	1.2 Realiza solicitud por medio del sistema informático del CONOCER.	
	1.3 Da seguimiento a la solicitud mediante: <ul style="list-style-type: none"> El aviso de cobro. 	DAC
2. Gestión de pago de la acreditación / renovación de EC	2.1 Genera línea de captura y factura electrónica y envía a la ECE/OC, en un plazo no mayor a 24 horas.	ST
	2.2 Recibe línea de captura y factura electrónica por acreditación/renovación de EC.	ECE/OC
	2.3 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el aviso enviado. Nota: Pagar preferentemente en un plazo no mayor a un mes considerando que el costo de la acreditación por EC se calcula a partir de la fecha de solicitud, en caso de no pagar en un periodo máximo de 60 días naturales la solicitud será cancelada.	
	2.4 Confirma pago por acreditación/renovación de EC, en un plazo no mayor a 3 días hábiles.	ST
	2.5 Registra pago por acreditación/renovación en el sistema informático del CONOCER.	
	2.6 Da seguimiento a la acreditación/renovación del EC.	DAC
3. Solicitud de baja de EC	3.1 Requiere la EC/OC dar de baja un EC. Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Fin del procedimiento.	ECE/OC
	3.2 Realiza la solicitud de baja del EC acreditado en el sistema informático del CONOCER. ¿Tiene procesos pendientes de evaluación con sus CE/EI? Sí: Espera a que concluyan los procesos pendientes y notifica a sus CE/EI la baja, regresa a la actividad 3.2. No: Continúa en la siguiente actividad.	


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 42 de 96

Etapa	Actividad	Responsable
	3.3 Recibe notificación de baja del EC para la ECE/OC. ¿La solicitud de baja cumple con los requisitos? Sí: Verifica la baja en el sistema informático del CONOCER. No: Da seguimiento al cumplimiento de los requisitos y regresa a la actividad 3.3.	DAC
	3.4 Recibe notificación de que la solicitud fue procedente. Fin del procedimiento.	ECE/OC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 43 de 96


7.2.2 Sustitución de EC

Etapas	Actividad	Responsable
1. Sustitución de EC abrogado por un EC vigente	1.1 Envía aviso a la DAC referente a que ha sido sustituido un EC vigente del RENECS por un nuevo EC.	DESUR
2. Aviso de Sustitución de EC para las ECE/OC	2.1 Identifica a las ECE/OC acreditados en el EC sustituido. 2.2 Emite comunicado para cada ECE/OC, indica los detalles de la sustitución de EC y solicita se informe a la DAC si existen procesos de evaluación o certificación en curso en el EC sustituido.	DAC
3. Atención de procesos de evaluación y certificación en curso en el EC sustituido	3.1 Recibe aviso de sustitución de EC. ¿Existen procesos en curso? Sí: Emite comunicado a la DAC informando los procesos de evaluación o certificación en curso No: Emite comunicado a la DAC, continúa en la etapa 4. 3.2 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.	ECE/OC
4. Operación de la sustitución de EC	4.1 Realiza procesos cruzados para la actualización de los Evaluadores.	ECE/OC
	4.2 Opera los procesos de certificación en el EC vigente	
	4.3 Opera los procesos de certificación del EC abrogado paralelamente con las del EC vigente. Fin del procedimiento.	DAC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 44 de 96


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

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de autorización de la acreditación / renovación de CE/EI	1.1 Verifica que los Evaluadores de CE y EI, cuenten con la certificación en EC de Evaluación y EC productivo. ¿Cuenta con certificación en EC de Evaluación y EC productivo? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Realiza procesos cruzados para la certificación de EC de acreditación de primera vez o de sustitución. Nota: Hasta que los Evaluadores cuenten con el certificado de competencia podrán iniciar procesos de evaluación. 1.2 Realiza la solicitud de autorización de acreditación/renovación de CE/EI en el sistema informático del CONOCER.	ECE/OC
2. Autorización de la acreditación / renovación de CE/EI	2.1 Verifica la confirmación autorización de la acreditación/renovación de CE/EI.	DAC
	2.2 Recibe confirmación de la autorización de acreditación/renovación de CE/EI.	ECE/OC
	2.3 Da seguimiento a la confirmación de la autorización de acreditación/renovación del CE/EI	
3. Solicitud de baja de CE/EE/EI	3.1 Realiza la solicitud de baja de CE/EE/EI en el sistema informático del CONOCER.	ECE/OC
	3.2 Verifica en el sistema informático del CONOCER, si existe solicitud de baja de CE/EE/EI. ¿Existe solicitud de baja de CE/EE/EI? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Fin del procedimiento. 3.3 Verifica en el sistema informático del CONOCER, el cumplimiento normativo para la baja de los CE/EE/EI. Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Regresa a la actividad 3.1 3.4 Da seguimiento en el sistema informático del CONOCER, la confirmación de la baja de los CE/EE/EI. Fin del procedimiento.	DAC


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 45 de 96

7.4 Emisión/reposición de Certificados


Etapas	Actividad	Responsable
1. Envío de Solicitud de Emisión de Certificados	1.1 Selecciona lote de dictamen por tipo de certificado (impreso o digital) y si incluye fotografía o sin fotografía.	ECE/OC
	1.2 Integra la solicitud de emisión de certificados de competencia, en el sistema informático del CONOCER.	
	1.3 Registra en el sistema informático del CONOCER, las fichas de registro de los Usuarios que autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP.	
	1.4 Envía la solicitud de emisión de certificados al CONOCER por medio del sistema informático. Nota: La solicitud de emisión de certificados deberá realizarse en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir del dictamen realizado. Nota: La solicitud de emisión de certificados puede elaborarse con varios lotes de dictamen.	
2. Recepción de la Solicitud de Emisión de Certificados	2.1 Recibe la Solicitud de Emisión de Certificados de Competencia por medio del sistema informático del CONOCER.	DAC/SC
	2.2 Emite y envía la Línea de captura correspondiente y la factura a la ECE/OC en un plazo no mayor a 3 días hábiles.	ST
3. Determinación de la procedencia de las solicitudes de certificados	3.1 Verifica la procedencia de la solicitud de emisión de certificados, por muestreo en el sistema informático del CONOCER. ¿La solicitud de certificados presenta resultado de dictamen procedente y juicio evaluación competente? Sí: Continúa en la siguiente etapa.	DESUR/SESU
	3.2 No: Notifica a la DAC las inconsistencias detectadas en la verificación y continúa en la siguiente actividad.	

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 46 de 96


Etapas	Actividad	Responsable
	3.3 Detiene la o las solicitudes de emisión de certificados notificadas por la DESUR/SESU. 3.4 Revisa las inconsistencias detectadas. 3.5 Implementa las acciones correctivas correspondientes a la inconsistencia detectada. 3.6 Notifica a la DESUR/SESU las acciones implementadas por cada inconsistencia detectada.	DAC/SC
4. Impresión de los certificados solicitados	4.1 Verifica el tipo de emisión de certificado solicitado. ¿La solicitud refiere a certificados digitales? Sí: Arma el lote de los certificados solicitados con folio CONOCER y código QR y continúa en la actividad 4.6. No: Continúa en la siguiente actividad. 4.2 Arma el lote de los certificados solicitados 4.3 Genera en el sistema el número de folio CONOCER. 4.4 Registra el folio preimpreso en el sistema. 4.5 Imprime los certificados de competencia. 4.6 Verifica los certificados. ¿Los certificados cumplen con la calidad requerida? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: ¿Es por calidad de fotografía? Sí: Cancela los certificados y continúa en la siguiente etapa. No: Regresa a la actividad 4.1. 4.7 Elabora inventario de folios preimpresos y/o código QR con seguimiento mensual. Nota: Para el control de los certificados preimpresos se elabora un acta de hechos mensual para los folios cancelados.	DAC/SC
5. Confirmación del pago	5.1 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el aviso enviado (en un plazo no mayor a 60 días naturales).	ECE/OC
	5.2 Verifica la realización del pago por parte de la ECE/OC mediante los mecanismos establecidos. 5.3 Envía la confirmación del pago mediante los mecanismos establecidos, en un plazo no mayor de tres días hábiles después del pago realizado.	ST

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 47 de 96


Etapas	Actividad	Responsable
	5.4 Recibe de la ST, la confirmación del pago de la solicitud de emisión de certificados.	DAC/SC
6. Envío de Fichas de Registro	6.1 Envía por mensajería al CONOCER las Fichas de Registro de los usuarios quienes autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP.	ECE/OC
	6.2 Recibe por parte de la ECE/OC las Fichas de Registro de los usuarios que autorizaron la publicación de sus datos personales en el RENAP.	DESUR
7. Verificación de solicitud de Certificados a enviar	7.1 Verifica que la solicitud de certificados a enviar cuenten con la confirmación del pago. ¿Se confirmó el pago de la solicitud de certificados? Sí: Continúa en la siguiente actividad. No: Regresa a la etapa 5.4.	DAC/SC
8. Envío/Entrega de Certificados a la ECE/OC	8.1 Prepara envío de los certificados por ECE/OC. ¿Son paquetes de certificados digitales? Sí: Envía certificados vía correo electrónico o por el sistema informático del CONOCER, continúa en la actividad 8.3.	DAC/SC
	8.2 Entrega los paquetes de certificados de competencia al área de Administración del CONOCER para su envío a la ECE/OC, en un plazo no mayor a cinco días hábiles después de la confirmación de pago.	
	8.3 Asegura el envío de los paquetes de certificados a la ECE/OC, en un plazo no mayor a cinco días hábiles después de la confirmación de pago Nota: En caso necesario, la entrega de los certificados podrá realizarse en las instalaciones del CONOCER.	

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 48 de 96


Etapas	Actividad	Responsable
9. Recepción de certificados de competencia	9.1 Recibe los certificados de competencia enviados por el CONOCER. 9.2 Verifica que los certificados correspondan con los solicitados y pagados. 9.3 Verifica que los certificados no estén cancelados. ¿Hay certificados cancelados? Sí: Separa los certificados cancelados y continúa en la etapa 10. No: Continúa en la siguiente actividad. 9.4 Entrega los certificados de competencia a los CE/EI/Usuarios que los solicitaron de acuerdo con su procedimiento específico. Nota: La entrega de certificados al Usuario deberá realizarse en un plazo no mayor a 30 días hábiles posteriores a la recepción de los certificados.	ECE/OC
	9.5 Registra en el sistema informático del CONOCER, la fecha de recepción de los certificados de competencia. 9.6 Registra la entrega de los certificados a los Candidatos. Fin del procedimiento	
10. Solicitud de reposición de Certificado	10.1 Requisita la solicitud de reposición de certificado(s). Nota: Los Usuarios pueden iniciar el procedimiento a partir de la actividad 10.2 10.2 Selecciona el tipo de certificado (impreso o digital). 10.3 Envía la solicitud física o por correo electrónico a la DAC indicando la CURP y el número de folio CONOCER del certificado en cuestión. Nota: En caso reposición con cambio de fotografía deberá adjuntar el archivo con la fotográfica correcta nombrado con la CURP del Usuario. 10.4 Envía o entrega a la DAC el(los) certificado(s) original(es) del (los) cual(es) solicita la reposición. Nota: En caso de no contar con el Certificado enviar por escrito la justificación de porque no se entrega el documento, con firma autógrafa.	ECE/OC/Usuario

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 49 de 96

Etapas	Actividad	Responsable
11.Recepción de solicitud de reposición de Certificado(s)	11.1 Recibe la solicitud de reposición de Certificado de Competencia a través del sistema informático del CONOCER, o correo electrónico.	DAC/SC
	11.2 Emite y envía la línea de captura a la ECE/OC/Usuario mediante los mecanismos establecidos.	ST
12.Impresión de la solicitud de certificado(s)	12.1 Verifica la solicitud de reposición de certificados.	DAC/SC
	12.2 Imprime solicitud de reposición de certificados.	
	12.3 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el aviso enviado (en un plazo no mayor a 60 días naturales).	ECE/OC/Usuario
	12.4 Verifica la realización de los pagos mediante los mecanismos establecidos.	ST
	12.5 Envía la confirmación del pago mediante los mecanismos establecidos, en un plazo no mayor de tres días hábiles.	
	12.6 Recibe la confirmación del pago. 12.7 Verifica la solicitud de certificados con la confirmación de pago enviada por la ST. 12.8 Recibe por parte del ECE/OC/Usuario el Certificado o justificación. 12.9 Envía a la ECE/OC/Usuario los certificados, en un plazo no mayor a cinco días hábiles. Nota: Eventualmente, la entrega de los certificados podrá realizarse en las instalaciones del CONOCER.	DAC/SC
13.Envío/Entrega de Certificado(s) a ECE/OC/Usuario	13.1 Entrega el(los) certificado(s) de competencia al área de administración del CONOCER para su envío a la ECE/OC/Usuario.	DAC/SC


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 50 de 96

Etapas	Actividad	Responsable
14.Recepción de certificados de competencia y entrega al CE/EI/Usuario	14.1 Recibe (el) los certificado(s) de competencia enviados por el CONOCER y verifica que corresponda con lo solicitado. 14.2 Registra en el sistema informático del CONOCER la fecha de entrega del certificado de competencia a los CE/EI/Usuarios correspondientes. Nota: La entrega de la reposición de certificados al Usuario deberá realizarse en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la recepción de los certificados. Nota: En el caso del Usuario, la SC registra en el sistema informático del CONOCER la fecha de entrega del certificado de competencia. Fin del procedimiento.	ECE/OC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 51 de 96


7.5 Modificaciones de Información Administrativa

Etapa	Actividad	Responsable
1. Solicitud de modificación administrativa	1.1. Realiza solicitud de modificación administrativa ¿La solicitud corresponde a modificación de representante legal, domicilio fiscal o logotipo registrado? Sí: Adjunta documentación soporte No: Recibe confirmación de modificación aceptada.	ECE/OC
2. Revisión de solicitud de modificación de información administrativa	2.1. Revisa la documentación que adjuntó la ECE/OC. ¿La documentación es correcta? Sí: Envía solicitud a la DAJ No: Notifica a la ECE/OC y regresa a la etapa 1.	DAC
	2.2. Recibe y revisa la solicitud con la documentación adjunta. ¿Otorga VoBo? Sí: Notifica a DAC que la solicitud es procedente. Continúa en la etapa 3. No: Notifica a DAC que la solicitud no es procedente. Regresa a la actividad 2.1	DAJ
3. Notificación del resultado de solicitud de modificación de información administrativa	3.1. Acepta la modificación de información administrativa y notifica a la ECE/OC.	DAC
	3.2. Recibe confirmación de Modificación administrativa aceptada. Fin del Procedimiento.	ECE/OC


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 52 de 96

7.6 Renovación del Contrato de Acreditación del Prestador de Servicios

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


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 53 de 96

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


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 54 de 96

7.7 Suspensión de operaciones de PS

Etapas	Actividad	Responsable
1. Notificación de suspensión/ levantamiento de suspensión de operaciones de la ECE/OC	1.1 Notifica a DAC sobre resolución de suspensión/ levantamiento de suspensión de operaciones de la ECE/OC.	DESUR
	1.2 Recibe aviso sobre la resolución de suspensión/ levantamiento de suspensión de operaciones de la DESUR. ¿El aviso se refiere a suspensión de operaciones? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Continúa con la etapa 3.	DAC
2. Gestión de la suspensión de operaciones de la ECE/OC	2.1 Gestiona la inhibición parcial o total del acceso de la ECE/OC al Sistema Informático que está en función.	DAC
	2.2 Gestiona la inhibición de la publicación de información de la ECE/OC en página web del CONOCER.	
3. Aviso de la suspensión de operaciones de la ECE/OC	3.1 Avisa a la ECE/OC de la suspensión parcial o total de claves.	DAC
	3.2 Recibe aviso de inhibición parcial o total de accesos por suspensión. Nota: El acceso parcial al sistema informático del CONOCER es para concluir los procesos de evaluación pendientes, contando con un plazo de tres meses a partir de la suspensión.	ECE/OC
4. Atiende los requisitos para el levantamiento de la suspensión	4.1 Realiza las acciones para el cumplimiento de los requerimientos de la DESUR.	ECE/OC
	4.2 Cumple con los requisitos establecidos para levantamiento de la suspensión.	
5. Gestión del levantamiento de la suspensión de operaciones de la ECE/OC	5.1 Verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos para levantamiento de la suspensión. ¿Cumple con los requisitos establecidos? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Informa a la ECE/OC que no cumple y regresa a la actividad 4.1.	DESUR
6. Aviso del levantamiento de la suspensión de operaciones de la ECE/OC	6.1 Avisa a la ECE/OC del levantamiento de la suspensión.	DESUR
	6.2 Notifica a DAC sobre levantamiento de la suspensión de la ECE/OC	


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 55 de 96

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


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 56 de 96

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


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

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 57 de 96


Etapa	Actividad	Responsable
	No: Continúa con la siguiente actividad. 2.4. Verifica el tipo de solicitud. ¿La solicitud se refiere a suspensión de operaciones? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Continúa con la etapa 5.	
3. Gestiona la solicitud de suspensión de operaciones	3.1. Documenta la suspensión de la ECE/OC. 3.2. Gestiona la inhibición del acceso de la ECE/OC al sistema informático que está en función. 3.3. Gestiona la inhibición de la publicación de información de la ECE/OC en página web del CONOCER. 3.4. Informa a la DESUR de la procedencia de la suspensión de la operación de la ECE/OC. 3.5. Notifica a la ECE/OC de la suspensión de operación y la suspensión del acceso al sistema informático que está en función.	DAC
	3.6. Es necesario reactivar la operación ¿Requiere la reactivación de operación? Sí: Continúa en la siguiente etapa. No: Fin del procedimiento.	ECE/OC
4. Realiza la solicitud de activación de operaciones	4.1. Solicita la reactivación de operaciones	ECE/OC
5. Gestiona la reactivación de operaciones	5.1. Informa a la DESUR de la solicitud de activación de operación de la ECE/OC.	DAC
	5.2. Realiza supervisión.	DESUR
	5.3. Atiende la supervisión de la DESUR	ECE/OC
	5.4. Recibe notificación de la DESUR la aplicación de la supervisión.	DAC
	5.5. Activa el acceso de la ECE/OC al sistema informático que está en función	
	5.6. Solicita se publique la información de la ECE/OC en la página web del CONOCER.	
5.7. Avisa a la ECE/OC de la activación del sistema informático para reanudar su operación.		
5.8. Informa a la DESUR de la procedencia de la activación de la operación de la ECE/OC.	ECE/OC	
5.9. Recibe notificación sobre la reactivación de la operación y la activación de accesos al sistema informático. Fin del procedimiento.		

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 58 de 96


Etapa	Actividad	Responsable
6. Notificación de terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación	6.1. Verifica los requisitos entregados por la ECE/OC para terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación. ¿Los requisitos para la terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación recibidos de la ECE/OC están completos y correctos? Sí: Integra documentación al expediente de terminación/terminación anticipada de contrato de la ECE/OC. Continúa con la siguiente actividad. No: Notifica a la ECE/OC los requisitos incumplidos para realizar la terminación/terminación anticipada del contrato de acreditación y regresa a la actividad 1.3.	DAC
	6.2. Solicita a la DAJ verifique el cumplimiento normativo para la terminación/terminación anticipada de la ECE/OC.	
	6.3. Verifica la notificación de la terminación/terminación anticipada.	DAJ
	6.4. Recibe notificación de resultado de la terminación/terminación anticipada. 6.5. Verifica resultado de la notificación de la terminación/terminación anticipada. ¿La notificación de la terminación/terminación anticipada cumple con los requisitos y documentación? Sí: Continúa en el siguiente etapa. No: Notifica a la ECE/OC y regresa a la etapa 1.	DAC
7. Gestiona la solicitud de terminación/terminación anticipada de contrato de acreditación	7.1. Gestiona la inhibición del acceso de la ECE/OC al sistema informático que está en función.	DAC
	7.2. Gestiona la inhibición de la publicación de información de la ECE/OC en página web del CONOCER.	
	7.3. Solicita a DAJ la elaboración de convenio de cierre.	
8. Elaboración de convenio de cierre	8.1. Recibe solicitud de elaboración de convenio de cierre.	DAJ
	8.2. Elabora convenio de cierre y envía a DAC.	

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 59 de 96

Etapa	Actividad	Responsable
	8.3. Recibe convenio de cierre. ¿Convenio de cierre es correcto? Sí: Envía convenio de cierre a la ECE/OC para firma, continúa en la siguiente etapa. No: Solicita a DAJ las correcciones al convenio de cierre, regresa a la actividad 7.2.	DAC
9. Gestión de firmas externas	9.1. Gestiona las firmas correspondientes para las cuatro copias del convenio de cierre. 9.2. Entrega a la DAC los cuatro tantos del convenio de cierre firmados por el Representante Legal de la ECE/OC.	ECE/OC
10. Gestión de firmas internas	10.1. Recibe convenio de cierre firmado de la ECE/OC y recaba las firmas de los servidores públicos del CONOCER que suscriben el convenio de cierre.	DAC
11. Entrega de convenio de cierre	11.1. Entrega un tanto del convenio de cierre firmado a la ECE/OC, en un plazo máximo de dos días hábiles una vez que se ha recibido el contrato firmado. 11.2. Entrega tres tantos del convenio de cierre firmado a la DAJ, en un plazo máximo de dos días hábiles una vez que se ha recibido el contrato firmado. 11.3. Solicita a la DAJ la entrega de un original del convenio de cierre firmado. 11.4. Informa a la DESUR de la terminación del contrato de acreditación de la ECE/OC.	DAC
12. Gestión de registro ante IMPI	12.1. Recibe tres tantos del convenio de cierre, gestiona su registro ante IMPI y en cuanto se obtiene libera registro de convenio de cierre ante IMPI 12.2. Recibe convenio de cierre original registrado ante IMPI 12.3. Envía copia de registro ante IMPI y certificada a DAC.	DAJ


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 60 de 96

Etapa	Actividad	Responsable
13. Actualización del registro y resguardo de expediente	13.1. Resguarda el expediente de la terminación/terminación anticipada de acreditación de la ECE/OC, en el Archivo de Operación, con los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Escrito de solicitud de terminación/terminación anticipada de la acreditación como ECE/OC. • Copia tanto del convenio de cierre de acreditación debidamente registrado por la DAJ y firmado por todas las partes. Fin del Procedimiento.	DAC


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 61 de 96

7.9 Resisión del contrato de acreditación como PS

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


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 62 de 96

Etapa	Actividad	Responsable
5. Verificación de requisitos para la rescisión de contrato de acreditación	5.1. Recibe aviso de notificación a la ECE/OC de la rescisión de contrato de acreditación. 5.2. Recibe los requisitos solicitados a la ECE/OC. 5.3. Verifica los requisitos entregados por la ECE/OC para la rescisión de contrato de acreditación.	DAC
6. Gestión de la baja del PS de la Red	6.1. Gestiona la baja de la ECE/OC de la Red de PS del CONOCER y de la página web del CONOCER. 6.2. Da aviso a la DESUR de la baja de la ECE/OC. 6.3. Resguarda el expediente de la rescisión del contrato de acreditación de la ECE/OC, en el Archivo de Operación. Fin del procedimiento	DAC

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 63 de 96


7.10 Integración y operación del Padrón de Auditores

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


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 64 de 96

7.11 Desarrollo de Auditorías anuales


Etapas	Actividad	Responsable				
1. Notificación de auditoría	1.1 Notifica al PS la programación de la auditoría con al menos 5 días hábiles de anticipación, la cual incluirá la muestra de Centros de Evaluación y Evaluadores Independiente a auditar, así como el nombre del auditor que la realizará. <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><i>Responsable</i></td> <td><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 5 días hábiles para notificar la realización de la auditoría al PS</i></td> </tr> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 5 días hábiles para notificar la realización de la auditoría al PS</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 5 días hábiles para notificar la realización de la auditoría al PS</i>					
2. Preparación de la auditoría	2.1 Prepara la información que será requerida en la auditoría por parte de del auditor asignado por el CONOCER.	PS				
3. Ejecución de la auditoría	3.1 La auditora o auditor se presentan ante la ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI, en el lugar, fecha y hora convenida para realizar el ejercicio de auditoría conforme al programa establecido por el auditor. 3.2 La ECE/OC/CE/EI/Sede/CC/CI proporciona la información que la auditora o auditor solicite.	Auditor (a) PS				
4. Reporte de auditoría	4.1 La auditora o auditor llena el Reporte de Auditoría Anual (Anexo III), lo imprime y presenta al responsable del PS que atiende la auditoría. 4.2 La auditora o auditor recaba por duplicado, firmas en Reporte de auditoría del Representante Legal o del responsable de atender la auditoría. 4.3 La auditora o auditor entrega un original del Reporte de Auditoría al responsable del PS de atender la auditoría.	Auditor (a)				
5. Entrega de Reporte de auditoría al CONOCER	5.1 El auditor (a) enviará 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. <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><i>Responsable</i></td> <td><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td><i>Auditor (a)</i></td> <td><i>Máximo 5 días hábiles para entrega de Reporte al CONOCER.</i></td> </tr> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>Auditor (a)</i>	<i>Máximo 5 días hábiles para entrega de Reporte al CONOCER.</i>	Auditor (a)
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>Auditor (a)</i>	<i>Máximo 5 días hábiles para entrega de Reporte al CONOCER.</i>					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 65 de 96

Etapas	Actividad	Responsable				
6. Análisis de resultados	6.1 La DESUR/SESU analiza y ratifica los resultados obtenidos en la auditoría realizada a la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI. Verifica si hay observaciones o incumplimientos (Ver Anexo IV): <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Auditoría.</i></td> </tr> </tbody> </table> <p>¿Hay observaciones y/o incumplimientos? Sí: Continúa en la actividad 7.1. No: Continúa en la actividad 10.1.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Auditoría.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Auditoría.</i>					
7. Ratificación de observaciones y/o incumplimientos	7.1 La DESUR/SESU se pone en contacto con el responsable del PS para comentar las observaciones o incumplimientos y orientar en las acciones a seguir para dar respuesta al Dictamen de Auditoría elaborado por la DESUR (Anexo V). 7.2 La DESUR/SESU envía el Dictamen de Auditoría con las observaciones o incumplimientos al PS.	DESUR/SESU				
8. Aclaración y/o atención de observaciones y/o incumplimientos	8.1 El PS recibe el Dictamen de Auditoría y revisa las observaciones y/o incumplimientos registrados. 8.2 El PS realiza las acciones necesarias para aclarar o atender los incumplimientos de la Auditoría y mediante la Bitácora de Atención de la Auditoría (Anexo VI), entrega al CONOCER las soluciones tomadas para aclarar y/o atender las observaciones y/o incumplimientos, anexando las evidencias correspondientes. <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Auditoría.</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Auditoría.</i>	PS
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Auditoría.</i>					
9. Recepción y análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos	9.1 La DESUR/SESU recibe mediante la Bitácora de Atención de la Auditoría (Anexo VI) la respuesta del PS a las observaciones o incumplimientos, analiza las soluciones tomadas por el PS para aclarar y/o atender las observaciones y/o incumplimientos, así como las evidencias correspondientes.	DESUR/SESU				


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 66 de 96

Etapas	Actividad	Responsable				
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Responsable</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DESUR/SESU</td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos.</i></td> </tr> </table> <p>¿Se atendieron o aclararon las observaciones y/o incumplimientos? Sí: Continúa en la actividad 10.1. No: Verifica si se presenta un Incumplimiento Grave (Ver Anexo IV). ¿Es un incumplimiento Grave? Sí: Continúa en el procedimiento “Seguimiento a Incumplimientos Graves Sector Privado” o “Seguimiento a Incumplimientos Graves del Sector Público”, según corresponda. No: Continúa en el procedimiento “Seguimiento a Incumplimientos No Graves para el Sector Privado” o “Seguimiento a Incumplimientos No graves del Sector Público”, según corresponda.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	DESUR/SESU	<i>Máximo 15 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos.</i>	
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
DESUR/SESU	<i>Máximo 15 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de incumplimientos.</i>					
10. Aplicar encuesta de satisfacción	10.1 La DESUR solicita al PS llenar y entregar el formato de “Encuesta de Satisfacción de Auditoría” (Ver Anexo VII)	DESUR/SESU				
11. Liberación de Auditoría	11.1 La DESUR notifica al PS que el proceso de auditoría ha finalizado y envía el oficio de liberación de auditoría.	DESUR/SESU				
12. Actualización de estatus	12.1 La DESUR actualiza el estatus en el sistema informático que para el efecto determina el CONOCER. Fin del Procedimiento	DESUR/SESU				


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 67 de 96

7.12 Supervisión a Prestadores de Servicios


Etapas	Actividad	Responsable
1. Determinación de realización de supervisión	1.1 La DESUR/SESU identifica la necesidad de realizar una supervisión al PS correspondiente. 1.2 La DESUR/SESU documenta la justificación para llevar a cabo la supervisión al PS correspondiente. 1.3 La DESUR/SESU prepara la muestra a supervisar correspondiente al PS y a sus CE/EI, incluyendo las fechas en que se llevarán a cabo.	DESUR/SESU
2. Notificación de supervisión a la ECE/OC	2.1 La DESUR/SESU notifica mediante oficio al PS la realización de la supervisión, que podrá ser con anticipación, de acuerdo a las necesidades de la supervisión a efectuar, comunicándole las fechas y CE/EI que serán supervisados, o entregada de manera directa al responsable de la ECE/OC/CE/EI por el supervisor designado al momento de iniciar la supervisión.	DESUR/SESU
3. Preparación de la supervisión	3.1 La DESUR prepara los insumos para llevar a cabo la supervisión del PS. Estos insumos son: Datos completos de ECE/OC, datos completos de CE/EI por auditar, periodo a supervisar, portafolios de evidencia por revisar, quejas, etc. 3.2 La DESUR/SESU prepara el Plan de Supervisión.	DESUR/SESU
4. Ejecución de la supervisión	4.1 La supervisora o supervisor se presenta ante la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI, en el lugar, fecha y hora prevista para realizar el ejercicio de supervisión conforme al Plan de Supervisión establecido. 4.2 La ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI proporciona la información que la supervisora o supervisor solicite.	DESUR/SESU PS
5. Reporte de supervisión	5.1 La supervisora o supervisor llena el Reporte de Supervisión, lo imprime y presenta al responsable del PS que atiende la supervisión. 5.2 La supervisora o supervisor recaba por duplicado, firmas en Reporte de Supervisión del Representante Legal o del responsable de atender la supervisión. 5.3 La supervisora o supervisor entrega un original del Reporte de Supervisión al responsable del PS de atender la supervisión.	DESUR/SESU

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 68 de 96

Etapas	Actividad	Responsable				
6. Entrega de Reporte de supervisión	6.1 La supervisora o supervisor entrega a la DESUR el Reporte de Supervisión (firmado) con los resultados, así como las evidencias recopiladas para que pueda realizar las actividades de seguimiento de la supervisión.	DESUR/SESU				
7. Análisis de resultados	7.1 La DESUR/SESU analiza y ratifica los resultados obtenidos en la supervisión realizada al PS. Verifica si hay observaciones o áreas de oportunidad (Ver Anexo IV): <table border="1" data-bbox="553 716 1143 856" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Supervisión.</i></td> </tr> </tbody> </table> ¿Hay observaciones y/o áreas de oportunidad? Sí: Continúa en la actividad 8.1. No: Continúa en la actividad 11.1.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Supervisión.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Supervisión.</i>					
8. Envío de observaciones y/o áreas de oportunidad	8.1 La DESUR/SESU se pone en contacto con el responsable del PS para comentar las observaciones o áreas de oportunidad y orientar en las acciones a seguir para dar respuesta al Dictamen elaborado por la DESUR. 8.2 La DESUR/SESU envía el Dictamen con las observaciones o áreas de oportunidad al PS.	DESUR/SESU				
9. Aclaración y/o atención de observaciones y/o áreas de oportunidad	9.1 El PS recibe el Dictamen de la supervisión y revisa las observaciones y/o áreas de oportunidad registradas. 9.2 El PS realiza las acciones necesarias para aclarar o atender los incumplimientos de la supervisión y entrega al CONOCER las soluciones tomadas para aclarar y/o atender las observaciones y/o áreas de oportunidad, anexando las evidencias correspondientes. <table border="1" data-bbox="553 1528 1143 1669" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Supervisión.</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Supervisión.</i>	PS
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles de procesamiento de Reportes de Supervisión.</i>					
10. Recepción y análisis de la atención y/o aclaración de áreas de oportunidad	10.1 La DESUR recibe la respuesta del PS a las observaciones o áreas de oportunidad, analiza las soluciones tomadas por el PS para aclarar y/o atender las observaciones y/o áreas de oportunidad, así como las evidencias correspondientes.	DESUR/SESU				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 69 de 96


Etapas	Actividad	Responsable				
	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Responsable</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DESUR/SESU</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de áreas de oportunidad.</i></td> </tr> </table> <p>¿Se atendieron o aclararon las observaciones y/o áreas de oportunidad? Sí: Continúa en la actividad 11.1. No: Verifica si se presenta un Incumplimiento Grave (Ver Anexo IV). ¿Es un incumplimiento Grave? Sí: Continúa en el procedimiento “Seguimiento a Incumplimientos Graves Sector Privado” o “Seguimiento a Incumplimientos Graves del Sector Público”, según corresponda. No: Continúa en el procedimiento “Seguimiento a Incumplimientos No Graves para el Sector Privado” o “Seguimiento a Incumplimientos No graves del Sector Público”, según corresponda.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de áreas de oportunidad.</i>	
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para el análisis de la atención y/o aclaración de áreas de oportunidad.</i>					
11. Aplicar encuesta de satisfacción	11.1 La DESUR solicita al PS llenar y entregar el formato de “Encuesta de Satisfacción de Supervisión” (Ver Anexo VIII)	DESUR/SESU				
12. Liberación de supervisión	12.1 La DESUR notifica al PS que el proceso de Supervisión ha finalizado y envía el oficio de liberación de supervisión.	DESUR/SESU				
13. Actualización de estatus	13.1 La DESUR actualiza el estatus en el sistema informático que para el efecto determine el CONOCER. Fin del Procedimiento	DESUR/SESU				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 70 de 96


7.13 Aplicación de Penas Convencionales

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


Etapas	Actividad	Responsable				
1. Asesoría técnica para la atención de Incumplimientos	1.1. La DESUR/SESU analiza los incumplimientos detectados en las auditorías, supervisiones y quejas realizadas. 1.2. La DESUR/SESU programa reunión, si el PS lo solicita y, si el caso lo amerita, en las instalaciones del CONOCER para asesoría en la atención de los incumplimientos. 1.3. La DESUR/SESU asesora técnicamente al PS y resuelve las dudas planteadas para la atención y solución de incumplimientos No Graves a los responsables del PS.	DESUR/SESU				
2. Emisión de la amonestación	2.1. La DESUR/SESU elabora la amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento, así como señalando el plazo para que el PS atienda y de respuesta al incumplimiento. 2.2. La DESUR/SESU solicita a la DAJ realizar la notificación de la amonestación al PS. 2.3. La DAJ realiza la notificación correspondiente al PS. <table border="1" data-bbox="561 1220 1130 1360" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DAJ</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para notificar la amonestación.</i></td> </tr> </tbody> </table> 2.4. El PS recibe Oficio de amonestación.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para notificar la amonestación.</i>	DESUR/SESU/ DAJ PS
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para notificar la amonestación.</i>					
3. Atención de amonestación y envío de la documentación	3.1. El PS atiende la notificación de la amonestación referente a los incumplimientos No Graves y presenta a la DESUR/SESU la respuesta dentro del plazo que se la haya establecido, con los documentos y evidencias necesarias con los que acredite la cabal atención de dichos incumplimientos.	ECE/OC				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 71 de 96


Etapas	Actividad	Responsable				
4. Recepción y análisis de la documentación	4.1. La DESUR/SESU verifica y analiza la respuesta de la amonestación sobre incumplimientos No Graves, así como las evidencias y documentos necesarios. <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DESUR/SESU</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i></td> </tr> </tbody> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 15.1. No: Continúa en la actividad 5.1	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i>					
5. Solicitud de cálculo	5.1. Solicita la DESUR/SESU a la DGAAF el cálculo de la penalización económica correspondiente al 10%.	DESUR/SESU				
6. Cálculo de Pena Convencional (10%)	6.1. La DGAAF comunica a la DESUR el cálculo correspondiente a la pena económica del 10%. <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DGAAF</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DGAAF</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i>	DGAAF
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DGAAF</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i>					
7. Emisión de la penalización económica (10%)	7.1. La DESUR/SESU elabora Oficio de la aplicación de la pena convencional económica con base en la no atención del incumplimiento y al cálculo presentado por la DGAAF y la envía a la DAJ para que realice la notificación correspondiente al PS en cuestión. 7.2. La DAJ realiza la notificación al PS correspondiente del Oficio de aplicación de la pena convencional económica, recabando el acuse de recibo. <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DAJ</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de aplicación de la pena convencional económica</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de aplicación de la pena convencional económica</i>	DESUR/SESU DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de aplicación de la pena convencional económica</i>					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 72 de 96


Etapas	Actividad	Responsable				
8. Recepción y atención de incumplimientos y envío de la documentación	8.1. Recibe el PS notificación de la aplicación de la pena convencional económica de acuerdo a lo establecido en el Contrato de acreditación. 8.2. Atiende el PS los incumplimientos, realiza el pago de la pena convencional económica y entrega respuesta con las evidencias y documentos necesarios con los que acredita la cabal atención de los incumplimientos.	PS				
9. Recepción y Análisis de la documentación	9.1. Consulta la DESUR/SESU con la DGAAF si el PS ha realizado el pago de la pena convencional económica. 9.2. Analiza la DESUR/SESU las evidencias y documentación entregados por el PS. <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DESUR/SESU</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación</i></td> </tr> </tbody> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento y se ha recibido el pago de la pena convencional económica? Sí: Notifica al PS la atención a los incumplimientos No Graves. Continúa en la actividad 15.1. No: Continúa en la actividad 10.1</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación</i>					
10. Cálculo de la penalización (15%)	10.1. Comunica a la DGAAF sobre la situación de la No atención del incumplimiento y le solicita el cálculo de la penalización económica correspondiente (15%). 10.2. La DGAAF comunica el cálculo correspondiente a la pena convencional económica. <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DGAAF</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DGAAF</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i>	DESUR/DGAAF
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DGAAF</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i>					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 73 de 96


Etapas	Actividad	Responsable				
11. Emisión de la suspensión de operaciones y aplicación de la pena convencional económica	11.1. Elabora Oficio de la suspensión de operaciones y aplicación de la pena convencional económica con base en la no atención del incumplimiento y al cálculo presentado por DGAAF y la envía a la DGAOSU para su aprobación. 11.2. Entrega Oficio aprobado a la DAJ la referente a la suspensión de actividades y la pena convencional económica que se aplicará, para que entregue la notificación correspondiente al PS en cuestión. 11.3. Entrega copia de la suspensión de actividades y de la pena convencional económica a la DAC.	DESUR/SESU DAC				
12. Notificación de suspensión de operaciones y aplicación de Pena convencional (15%)	12.1. Recibe Oficio de la DESUR/SESU dirigido al PS sobre la No atención de los incumplimientos que originaron la suspensión de actividades y la pena convencional. 12.1 Realiza la notificación sobre el No cumplimiento del PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente. <table border="1" data-bbox="561 1056 1128 1266" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DAJ</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del oficio sobre el no cumplimiento de la ECE/OC.</i></td> </tr> </tbody> </table> 12.1.1 Entrega copia del acuse del Oficio de la pena convencional y también copia de la cédula de notificación a la DESUR.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del oficio sobre el no cumplimiento de la ECE/OC.</i>	DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del oficio sobre el no cumplimiento de la ECE/OC.</i>					
13. Recepción, atención de la notificación y envío de la documentación	13.1 Recibe el PS notificación por parte de la DAJ de la suspensión de actividades y la pena convencional económica de acuerdo a lo establecido en el Contrato de acreditación. 13.2 Atiende el PS los incumplimientos, realiza el pago de la pena convencional económica y entrega respuesta por escrito a la DESUR/SESU con las evidencias y documentos necesarios	PS				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 74 de 96

Etapas	Actividad	Responsable				
14. Recepción y Análisis de la documentación	<p>14.1 Consulta la DESUR/SESU con la DGAAF si el PS ha realizado el pago de la pena convencional económica.</p> <p>14.2 Recibe de la DESUR/SESU oficio de respuesta de la tercera notificación, así como las evidencias, documentos y el comprobante de pago y/o factura por penalización económica del PS en cuestión.</p> <p>14.3 Analiza la DESUR/SESU la documentación y elabora oficio de atención, contando con un plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a la entrega de la información por parte del PS.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td><i>Responsable</i></td> <td><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i></td> </tr> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento y se ha recibido el pago de la pena convencional económica? Sí: Continúa en la actividad 15.1. No: Ratifica la suspensión de actividades del PS y la pena convencional económica de acuerdo a lo establecido en el Contrato de acreditación. ¿Han pasado 3 meses contados a partir del día en que inició la suspensión temporal de operaciones? Sí: Continúa en la actividad 16.1 No: Regresa a la actividad 13.1</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>					
15. Liberación del incumplimiento y registro en el seguimiento	<p>15.1 Elabora la DESUR/SESU oficio de atención de incumplimientos y se lo entrega al PS, recabando el acuse correspondiente.</p> <p>15.2 Elabora Oficio para informar de la atención de incumplimientos a la DAJ y copia a la DAC, para que le sea comunicado al PS lo conducente, recabando el acuse correspondiente.</p> <p>15.3 Registra en el seguimiento correspondiente y Continúa en la actividad 19.1</p>	DESUR/SESU				
16. Emisión de comunicado de rescisión de Contrato de acreditación	<p>16.1 Elabora informe con antecedentes de incumplimiento y la aplicación de penas convencionales y se anexa expediente.</p> <p>16.2 Entrega informe y expediente de la ECE/OC en cuestión y solicita a la DAJ la aplicación de la rescisión de Contrato.</p>	DESUR/SESU				


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 75 de 96

Etapas	Actividad	Responsable
	16.3 Entrega copia de informe y expediente a la DAC.	
17. Notificación de rescisión del Contrato de acreditación	17.1 Recibe informe y expediente del PS en cuestión de la DESUR/SESU para la rescisión de contrato de acreditación. 17.2 Elabora Oficio de rescisión de contrato y notifica al PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente. 17.3 Entrega copia del acuse del oficio mediante el cual se informa de la rescisión del contrato, así como de la cédula de notificación correspondiente a la DESUR y a la DAC.	DAJ
18. Recepción de la notificación de la rescisión del Contrato de acreditación	18.1 Recibe oficio de notificación de rescisión de contrato de acreditación por parte de la DAJ.	PS
19. Actualización del estatus	19.1 La DESUR actualiza el estatus en el sistema informático que para el efecto determine el CONOCER. Fin del Procedimiento	DESUR/SESU


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 76 de 96

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


Etapas	Actividad	Responsable				
1. Asesoría técnica para la atención de Incumplimientos	1.1. Analiza la DESUR/SESU los incumplimientos detectados en las auditorías, supervisiones y quejas realizadas. 1.2. Programa la DESUR/SESU reunión, si el PS lo solicita y, si el caso lo amerita, en las instalaciones del CONOCER para asesoría en la atención de los incumplimientos. 1.3. Asesora técnicamente la DESUR/SESU al PS y resuelve las dudas planteadas para la atención y solución de incumplimientos No Graves a los responsables del PS.	DESUR/SESU				
2. Emisión de la amonestación	2.1. Elabora la DESUR/SESU la amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento, así como señalando el plazo para que el PS atienda y de respuesta al incumplimiento. 2.2. La DESUR/SESU solicita a la DAJ realizar la notificación de la amonestación al PS. 2.3. La DAJ realiza la notificación correspondiente al PS. 2.4. El PS recibe Oficio de amonestación. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DAJ</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para entregar la amonestación.</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para entregar la amonestación.</i>	DESUR/SESU DAJ PS
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para entregar la amonestación.</i>					
3. Atención de amonestación y envío de la documentación	3.1. Atiende el PS la notificación de la amonestación referente a los incumplimientos No Graves y presenta a la DESUR/SESU la respuesta dentro del plazo que se la haya establecido, con los documentos y evidencias necesarias con los que acredite la cabal atención de dichos incumplimientos.	PS				
4. Recepción y análisis de la documentación	4.1. Verifica y analiza la DESUR/SESU la respuesta de la amonestación recibida sobre incumplimientos No Graves, así como las evidencias y documentos necesarios. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DESUR/SESU</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para proporcionar la atención.</i>					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 77 de 96


Etapas	Actividad	Responsable				
	¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 13.1. No: Continúa en la actividad 5.1.					
5. Emisión de la suspensión de operaciones (dos meses)	5.1. Elabora la DESUR/SESU oficio de la suspensión de operaciones por dos meses, contados a partir del día siguiente en que haya vencido el plazo para la atención del incumplimiento con base en el análisis realizado y lo envía a la DGAOSU para su aprobación, en su caso. 5.2. Entrega el Oficio de suspensión de operaciones, a la DAJ para que se realice la notificación correspondiente. 5.3. Notifica a la DAC la suspensión de operaciones del PS.	DESUR/SESU				
6. Notificación de suspensión de operaciones (dos meses)	6.1. Recibe Oficio de suspensión de operaciones de la DESUR/SESU dirigido al PS sobre la No atención de los incumplimientos No Graves que originaron la suspensión de operaciones por dos meses. 6.2. Realiza la notificación del Oficio de la DESUR/SESU sobre el no cumplimiento y suspensión de operaciones por 2 meses al PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente. <table border="1" style="margin: 10px auto; width: 80%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><i>Responsable</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DAJ</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones por 3 meses.</i></td> </tr> </tbody> </table> 6.3. Entrega copia del acuse del Oficio y de la cédula de notificación a la DESUR/SESU y a la DAC.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones por 3 meses.</i>	DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones por 3 meses.</i>					
7. Atención de la suspensión de operaciones y envío de documentación	7.1. Atiende el PS los incumplimientos motivo de la suspensión de operaciones por tres meses y entrega respuesta por escrito a la DESUR/SESU, con las evidencias y documentos necesarios con los que acredita la cabal atención de los incumplimientos.	PS				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 78 de 96


Etapas	Actividad	Responsable				
8. Recepción y análisis de la documentación	8.1. Verifica y analiza que las evidencias y documentación recibidas y responde al PS. <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i></td> </tr> </tbody> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 13.1. No: Continúa en la actividad 9.1.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>					
9. Emisión de continuidad de suspensión de operaciones	9.1. Elabora Oficio de continuidad de suspensión de operaciones con base en el análisis realizado y lo envía a la DGAOSU para su aprobación, en su caso. 9.2. Entrega el Oficio de continuidad de suspensión de operaciones a la DAJ, para que se realice la notificación correspondiente. Recabando el acuse de recibo. 9.3. Entrega copia de continuidad de suspensión de operaciones a la DAC.	DESUR/SESU				
10. Notificación de continuidad de suspensión, hasta la atención del incumplimiento	10.1. Recibe Oficio de la DESUR dirigido al PS sobre el incumplimiento que motivó la suspensión e informando que se le aplicará lo estipulado en el Contrato de Acreditación respecto a que sus operaciones continuarán suspendidas hasta que solucione debidamente el incumplimiento que dio origen a la suspensión. 10.2. Realiza la notificación del Oficio al PS sobre la no atención del incumplimiento y la continuidad de suspensión de operaciones hasta la atención del mismo. <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DAJ</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones hasta la atención del mismo.</i></td> </tr> </tbody> </table> 10.3. Entrega copia del acuse del Oficio y de la cédula de la notificación a la DESUR y a la DAC.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones hasta la atención del mismo.</i>	DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de no cumplimiento y suspensión de operaciones hasta la atención del mismo.</i>					

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 79 de 96

Etapas	Actividad	Responsable				
11. Atención de la continuidad de suspensión de operaciones y envío de documentación	11.1. Atiende el PS los incumplimientos y entrega respuesta por escrito a la DESUR/SESU referente a la continuidad de la suspensión de operaciones con las evidencias y documentos necesarios.	PS				
12. Recepción y análisis de la documentación	12.1. Verifica y analiza que las evidencias y documentación recibidas del PS. <table border="1" data-bbox="553 680 1143 821" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i></td> </tr> </tbody> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 13.1. No: Continúa en la actividad 14.1.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>					
13. Liberación del incumplimiento y registro en el seguimiento	13.1. Elabora la DESUR/SESU el oficio de atención de incumplimientos y se lo entrega al PS, recabando el acuse correspondiente. 13.2. Elabora la DESUR/SESU Oficio para informar de la atención de incumplimientos a la DAJ, para que le sea comunicado al PS lo conducente, recabando el acuse correspondiente. 13.3. Registra en el seguimiento correspondiente. Continúa en la actividad 17.1.	DESUR/SESU				
14. Emisión de comunicado de rescisión de Contrato de acreditación	Si han pasado 3 meses contados a partir del día en que inició la suspensión temporal de operaciones: 14.1. Elabora la DESUR/SESU informe con antecedentes de incumplimiento y la aplicación de penas convencionales y anexa expediente. 14.2. Entrega la DESUR/SESU informe y expediente del PS en cuestión y solicita a la DAJ la aplicación de la rescisión de Contrato. 14.3. Entrega la DESUR/SESU copia de informe y expediente a la DAC.	DESUR/SESU				


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 80 de 96

Etapas	Actividad	Responsable				
15. Notificación de rescisión del Contrato de acreditación	<p>15.1. Recibe la DAJ informe y expediente del PS en cuestión de la DESUR/SESU para la rescisión de Contrato de Acreditación.</p> <p>15.2. Elabora la DAJ Oficio de rescisión de Contrato y notifica al PS en cuestión, recabando el acuse correspondiente.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DAJ</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de rescisión del Contrato.</i></td> </tr> </tbody> </table> <p>15.3. Entrega la DAJ copia del acuse del Oficio mediante el cual se informa de la rescisión del Contrato, así como de la cédula de notificación correspondiente a la DESUR y a la DAC.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de rescisión del Contrato.</i>	DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de rescisión del Contrato.</i>					
16. Recepción de la notificación de la rescisión del Contrato de acreditación	16.1. Recibe el PS Oficio de notificación de rescisión de Contrato de acreditación por parte de la DAJ. Continúa en la actividad 17.1.	PS				
17. Actualización del estatus	17.1. Actualiza la DESUR/SESU el estatus en el sistema informático que para el efecto determine el CONOCER. Fin del Procedimiento	DESUR/SESU				


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 81 de 96

7.13.3 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Privado


Etapas	Actividad	Responsable				
1. Verificar incumplimiento por parte del PS	1.1. Verifica y analiza la DESUR/SESU si es el primer incumplimiento grave por parte del PS. ¿Es el primer incumplimiento grave? Sí: Continúa en la actividad 2.1. No: ¿es el mismo y por segunda vez? Sí: Continúa en la actividad 7.1. No: Continúa en la actividad 2.1.	DESUR/SESU				
2. Asesoría técnica para la atención del incumplimiento	2.1. Analiza la DESUR/SESU el incumplimiento grave de las auditorías, supervisiones y quejas realizadas. 2.2. Programa reunión la DESUR/SESU, si el PS lo solicita y si el caso lo amerita, en las instalaciones del CONOCER para asesoría en la atención del incumplimiento grave en cuestión. 2.3. Asesora técnicamente y resuelve la DESUR/SESU las dudas planteadas para la atención y solución del incumplimiento grave a los responsables del PS.	DESUR/SESU				
3. Emisión de la amonestación	3.1. Elabora la DESUR/SESU el oficio de la amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento y la envía a la DGAOSU para su aprobación, en su caso. 3.2. Entrega la DESUR/SESU a la DAJ el oficio de la amonestación aprobada para que realice la notificación correspondiente. 3.3. El PS recibe Oficio de amonestación. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><i>Responsable</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DAJ</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.</i>	DESUR/SESU DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.</i>					
4. Atención de la amonestación y envío de documentación	4.1. Atiende el PS los incumplimientos y presenta Oficio de respuesta de la amonestación, las evidencias y los documentos necesarios a la DESUR/SESU.	PS				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 82 de 96

Etapas	Actividad	Responsable				
5. Recepción y análisis técnico de la documentación	5.1. Verifica y analiza la DESUR/SESU la respuesta de la amonestación sobre incumplimientos Graves, así como las evidencias y documentos necesarios. <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><i>Responsable</i></td> <td><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i></td> </tr> </table> ¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 6.1. No: Continúa en la actividad 7.1.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>	DESUR/SESU
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>					
6. Liberación del incumplimiento y registro en el seguimiento	6.1. Notifica la DESUR/SESU la atención de los incumplimientos Graves al PS en cuestión. Continúa en la actividad 13.1	DESUR/SESU				
7. Solicitud de cálculo de la penalización (25%)	7.1. Solicita la DESUR/SESU a la DGAAF el cálculo de la penalización económica correspondiente al 25% estipulado en el Contrato de Acreditación.	DESUR/SESU				
8. Cálculo de la penalización (25%)	8.1. Comunica la DGAAF a la DESUR el cálculo correspondiente a la pena económica. <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><i>Responsable</i></td> <td><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td><i>DGAAF</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para dar la atención.</i></td> </tr> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DGAAF</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para dar la atención.</i>	DGAAF
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DGAAF</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para dar la atención.</i>					
9. Emisión de aplicación de pena convencional y rescisión de Contrato de Acreditación	9.1. Elabora la DESUR/SESU oficio de la aplicación de la pena convencional económica con base en la no atención del incumplimiento y al cálculo presentado por DGAAF y la envía a la a la DAJ para que realice la notificación correspondiente al PS en cuestión. 9.2. Realiza la DAJ la notificación al PS del Oficio de aplicación de la pena convencional económica de la DESUR sobre el No cumplimiento del PS en cuestión, y la rescisión de Contrato de acreditación. <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><i>Responsable</i></td> <td><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td><i>DAJ</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de aplicación de la pena económica.</i></td> </tr> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de aplicación de la pena económica.</i>	DESUR/SESU DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para la notificación del Oficio de aplicación de la pena económica.</i>					


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 83 de 96

Etapas	Actividad	Responsable
	9.3. Entrega copia de la notificación de la rescisión de contrato a la DAC.	
10. Recepción de la notificación.	10.1. Recibe el PS la notificación de la rescisión del Contrato de Acreditación y penalización económica por incumplimiento grave. 10.2. El PS realiza el pago de la pena convencional económica.	PS
11. Recepción de copia de la rescisión de Contrato de Acreditación	11.1. Recibe la DESUR/SESU copia de la notificación sobre el no cumplimiento, la rescisión del Contrato de Acreditación y la penalización económica por incumplimiento grave del PS en cuestión.	DESUR/SESU
12. Registro de la rescisión de Contrato de Acreditación	12.1. Registra la DESUR/SESU la rescisión de Contrato de Acreditación en el seguimiento correspondiente.	DESUR/SESU
13. Actualización del estado del PS acreditado	13.1. Se actualiza el estado del PS. Fin del Procedimiento	DESUR/SESU


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 84 de 96

7.13.4 Aplicación de penas convencionales por incumplimientos graves del Sector Público

Etapas	Actividad	Responsable				
1. Verificar incumplimiento por parte del PS	1.1. Verifica y analiza la DESUR/SESU si es el primer incumplimiento grave por parte del PS en cuestión. ¿Es el primer incumplimiento grave? Sí: Continúa en la actividad 2.1. No: ¿es el mismo y por segunda vez? Sí: Continúa en la actividad 7.1. No: Continúa en la actividad 2.1.	DESUR/SESU				
2. Asesoría técnica para la atención del incumplimiento	2.1. Analiza la DESUR/SESU el incumplimiento grave de las auditorías, supervisiones y quejas el PS lo solicita y si el caso lo amerita, en las instalaciones del CONOCER para asesoría en la atención del incumplimiento grave en cuestión. 2.2. Asesora técnicamente y resuelve la DESUR/SESU las dudas planteadas para la atención y solución del incumplimiento grave a los responsables del PS.	DESUR/SESU				
3. Emisión de la amonestación	3.1. Elabora la DESUR/SESU el oficio de la amonestación con base en la revisión y análisis del incumplimiento y la envía a la DGAOSU para su aprobación, en su caso. 3.2. Entrega la DESUR/SESU a la DAJ el oficio de la amonestación aprobada para que realice la notificación correspondiente. 3.3. El PS recibe Oficio de amonestación. <table border="1" data-bbox="565 1335 1131 1476"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DAJ</i></td> <td><i>Máximo 15 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.</i>	DESUR/SESU DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para notificar el oficio de la amonestación.</i>					
4. Atención del incumplimiento y envío de documentación	4.1. Atiende el PS los incumplimientos y entrega Oficio de respuesta de la amonestación a la DESUR/SESU, con las evidencias y los documentos necesarios.	PS				
5. Recepción y análisis de la documentación	5.1. Verifica y analiza la DESUR/SESU la respuesta de la amonestación sobre incumplimientos Graves, así como las evidencias y documentos necesarios.	DESUR/SESU				


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 85 de 96

Etapas	Actividad	Responsable				
	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Responsable</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DESUR/SESU</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i></td> </tr> </table> <p>¿La información acredita el cumplimiento? Sí: Continúa en la actividad 6.1. No: Continúa en la actividad 7.1.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>	
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para procesar documentación.</i>					
6. Liberación del incumplimiento grave	6.1. Notifica la DESUR/SESU la atención de los incumplimientos Graves al PS en cuestión. Continúa en la actividad 10.1	DESUR/SESU				
7. Emisión de comunicado de incumplimiento grave y rescisión de Contrato	<p>7.1. Elabora la DESUR/SESU el oficio de la aplicación de la pena convencional con base en la no atención del incumplimiento y rescisión de Contrato, enviándolo a la DAJ para que realice la notificación correspondiente al PS en cuestión.</p> <p>7.2. Realiza la DAJ la notificación al PS del Oficio de aplicación de la pena convencional de la DESUR sobre el No cumplimiento del PS en cuestión, y la rescisión de Contrato de acreditación.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Responsable</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Nivel de Servicio</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>DAJ</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Máximo 15 días hábiles para notificar la aplicación de pena convencional y rescisión.</i></td> </tr> </table> <p>7.3. Entrega copia del oficio de la aplicación de pena convencional y la rescisión de contrato a la DAC.</p>	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para notificar la aplicación de pena convencional y rescisión.</i>	DESUR/SESU DAJ
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DAJ</i>	<i>Máximo 15 días hábiles para notificar la aplicación de pena convencional y rescisión.</i>					
8. Recepción de la notificación	8.1. Recibe el PS el oficio de la DESUR/SESU sobre el incumplimiento grave y la rescisión de su Contrato de acreditación, mediante notificación de la DAJ.	PS				
9. Registro de la rescisión de Contrato en el seguimiento	<p>9.1. Recibe la DESUR/SESU, en su caso, oficio de respuesta a la notificación de la rescisión del Contrato de Acreditación del PS en cuestión.</p> <p>9.2. Registra en el seguimiento correspondiente</p>	DESUR/SESU DAJ				
10. Actualización del estado del PS acreditado	10.1. Se actualiza el estado del PS. Fin del Procedimiento	DESUR/SESU				


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 86 de 96

7.14 Atención a quejas de Usuarios del SNC


Etapas	Actividad	Responsable
1. Presentación de la queja.	1.1 El usuario presenta su queja en el módulo correspondiente de la página Web del CONOCER.	Usuario
2. Documentación de queja.	2.1. La DESUR/SESU revisa la queja y verifica que la información contenida cumpla con los requisitos. ¿La información está completa y cumple con los requisitos? Sí: Continúa en la actividad 3.1. No: Responde al usuario mediante correo electrónico y orienta al Usuario sobre los datos y/o documentos faltantes e informa de la necesidad de complementarla. Regresa a la actividad 1.1.	DESUR/SESU
3. Análisis de la queja.	3.1. La DESUR/SESU analiza las causas que originan la queja e identifica si es un presunto incumplimiento grave estipulado en su contrato de acreditación o en la normatividad vigente. ¿La Queja procede? Sí: Continúa con la siguiente decisión. No: responde al usuario mediante comunicado con el sustento de la no procedencia de la queja y continúa en la actividad 12.1. ¿Requiere de una Supervisión? Sí: La DESUR/SESU prepara Oficio de aviso al PS sobre la realización de visita de supervisión en cuestión informando el objeto y alcance de la misma, con una antelación de 3 días hábiles. Continúa en la actividad 4.1. No: Solicita al PS involucrado la atención de la queja y el desarrollo de acciones correctivas y preventivas. Continúa en la actividad 6.1.	DESUR/SESU
4. Realización de supervisión.	4.1. La DESUR/SESU realiza la visita de supervisión de acuerdo al procedimiento "Supervisión". 4.2. La DESUR/SESU genera expediente, evidencias y Reporte de la visita de supervisión.	DESUR/SESU

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 87 de 96

Etapa	Actividad	Responsable				
5. Análisis de resultados de la visita de supervisión.	5.1. La DESUR/SESU analiza el expediente, las evidencias y el Reporte de la visita de supervisión realizada. ¿La información presentada en la supervisión confirma un incumplimiento? Sí: Continúa con los lineamientos de “Supervisión”. No: Continúa en la actividad 6.1.	DESUR/SESU				
6. Solicitud de atención de la queja.	6.1. La DESUR/SESU solicita que el PS atienda la queja.	DESUR/SESU				
7. Atención de la queja.	7.1. El PS contacta de manera inmediata al CE u EI involucrado y, en su caso, determinan la alternativa de atención y solución a la queja. 7.2. El PS responde a la DESUR en un máximo de cinco días hábiles, la forma y tiempos propuestos por el PS para atender la queja.	PS				
8. Análisis de las acciones tomadas	8.1 La DESUR/SESU Revisa y analiza la forma y los tiempos propuestos por el PS para atender la queja. ¿La información presentada por el PS cumple con la forma y tiempos señalados por la DESUR? Sí: La DESUR/SESU da seguimiento al cumplimiento. Continúa en la actividad 10.1. No: Continúa en la actividad 9.1.	DESUR/SESU				
9. Ajuste de la información	9.1 La DESUR/SESU solicita al PS ajustar lo que no se considere viable, así como la información adicional que se requiera y le solicita respuesta en un máximo de tres días hábiles <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th><i>Responsable</i></th> <th><i>Nivel de Servicio</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>DESUR/SESU</i></td> <td><i>Máximo 3 días hábiles para solicitar ajustes a la información presentada.</i></td> </tr> </tbody> </table> Regresa a la actividad 8.1.	<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>	<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 3 días hábiles para solicitar ajustes a la información presentada.</i>	PS
<i>Responsable</i>	<i>Nivel de Servicio</i>					
<i>DESUR/SESU</i>	<i>Máximo 3 días hábiles para solicitar ajustes a la información presentada.</i>					
10. Seguimiento a la queja y acciones tomadas	10.1 La DESUR/SESU da seguimiento a las fechas compromiso y revisa el cumplimiento por parte del PS para atender la queja.	DESUR/SESU				

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 88 de 96

Etapa	Actividad	Responsable
	<p>¿La información presentada por el PS cumple con las formas y tiempo acordados con la DESUR/SESU? Sí: Continúa en la actividad 11.1. No: La DESUR/SESU informa al PS el incumplimiento, aplicando lo establecido en el procedimiento “Seguimiento a incumplimientos No Graves del Sector Privado”, “Seguimiento a Incumplimientos No Graves del Sector Público”, “Seguimiento a Incumplimientos Graves del Sector Privado” o “Seguimiento a Incumplimientos Graves del Sector Público”, según corresponda.</p>	
11. Cierre de queja.	<p>11.1 La DESUR/SESU solicita al PS evidencia de satisfacción del usuario que presentó la queja. 11.2 La DESUR/SESU corrobora con el usuario, en caso de duda, la información enviada por el PS. 11.3 La DESUR/SESU registra el cierre de la queja. 11.4 La DESUR/SESU informa, si es el caso, al Órgano Interno de Control del CONOCER, sobre el cierre de la queja del PS en cuestión. 11.5 La DESUR/SESU comunica al PS sobre el cierre de la queja en cuestión.</p>	DESUR/SESU
12. Actualización del estatus	<p>12.1 La DESUR actualiza el estatus en el sistema informático que para el efecto determine el CONOCER. Fin del Procedimiento</p>	DESUR/SESU


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 89 de 96

8. Documentos de Referencia

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


9. Registros

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


	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 90 de 96

10. Glosario


SIGLAS	SIGNIFICADO
SNC	Sistema Nacional de Competencias
CONOCER	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
ECE	Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias (PS)
OC	Organismo Certificador (PS)
CC	Centro(s) de Capacitación
CE	Centro(s) de Evaluación
CI	Capacitador(es) Independiente(s)
PS	Prestador(es) de Servicios (ECE/OC/CE/EI)
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
DGAOSU	Dirección General Adjunta de Operación y Servicio a Usuarios
DGAAF	Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
DPAPS	Dirección de Promoción y Apoyo a Prestadores de Servicios
DAC	Dirección de Acreditación y Certificación
DESUR	Dirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros
DMCCA	Dirección de Mercadeo, Comunicación y Canales de Atención
DAJ	Dirección de Asuntos Jurídicos
SA	Subdirección de Acreditación
SC	Subdirección de Certificación
SESU	Subdirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios
SRN	Subdirección de Registros Nacionales
ST	Subdirección de Tesorería
RENAP	Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas
RENEC	Registro Nacional de Estándares de Competencia

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 91 de 96


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, sean aplicadas las penas convencionales correspondientes.
Atención a la Ciudadana (no)	Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
Atención y asesoría técnica de incumplimientos	La Red de Prestadores de Servicios debe atender los incumplimientos detectados a partir de las auditorías realizadas por el CONOCER y por las empresas autorizadas por el CONOCER. El CONOCER podrá dar asesoría técnica a las ECE/OC que así lo soliciten, para que éstos puedan atender y solucionar, en el tiempo establecido, los incumplimientos detectados durante las auditorías realizadas por el CONOCER y por las Empresas Auditoras autorizadas.
Auditora (or) competente	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

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 92 de 96


Palabra	SIGNIFICADO
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 IV)
Certificado de Competencia	Documento expedido por el CONOCER con validez oficial en toda la República Mexicana por medio del cual se reconoce la competencia de las personas de acuerdo a lo establecido en un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
Certificado Digital	Documento, registrado en un soporte electrónico, expedido por el CONOCER con validez oficial en toda la República Mexicana por medio del cual se reconoce la competencia de las personas de acuerdo a lo establecido en un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
Certificado Impreso	Documento, que se presentan en soporte papel, expedido por el CONOCER con validez oficial en toda la República Mexicana por medio del cual se reconoce la competencia de las personas de acuerdo a lo establecido en un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
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.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 93 de 96


Palabra	SIGNIFICADO
CONOCER	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, denominación que recibe el Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral, en términos de su Contrato constitutivo.
Criterios de la auditoría	Lineamientos, normatividad y cualquier otra documentación que sea utilizada como punto de comparación durante una auditoría para determinar su cumplimiento o un incumplimiento.
Emisión de Certificados:	Todos aquellos procesos solicitados y/o pagados dentro del año en curso
Empresa Auditora	Persona moral contratada por el CONOCER para realizar ejercicios de auditoría con auditores competentes.
Entidad de Evaluación y Certificación de Competencias (ECE)	Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para capacitar evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar, previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia en un periodo determinado.
Estándar de Competencia (EC)	Norma Técnica de Competencia Laboral, que es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que servirá como referente para evaluar y certificar la competencia laboral de las personas, y que describirá en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño.
Estándar de Competencia Cerrado (ECC)	Aquel cuya propiedad la conserva la institución que lo desarrolle. Dichos Estándares de Competencia también serán conocidos como Estándares de Competencia de marca o la denominación que determine el Estatuto Orgánico o la normatividad aplicable en la materia del CONOCER.
Estándares de Competencia 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.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 94 de 96

Palabra	SIGNIFICADO
Evaluación de Competencia	Proceso mediante el cual se recogen y analizan las evidencias de la competencia de una persona, con relación a la realización de una función individual referida a un 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	No atender lo pactado mediante el Contrato de Acreditación, realizadas por los Prestadores de Servicios y que pueden ser detectadas por medio de auditorías, supervisiones o quejas, con base en los criterios establecidos en la normatividad (Reglas Generales, Contratos, Manuales de Operación, etcétera).
Instrumento de Evaluación de Competencia (IEC)	Documento en el que se establecen los mecanismos que permiten determinar si una persona es competente o aún no, en una competencia laboral referida a un Estándar de Competencia inscrita en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
Niveles de Servicio	Tiempos de respuesta establecidos en Manuales o Normativa del Sistema Nacional de Competencias para la realización de una actividad o para la atención de una solicitud o trámite, mismos que se consideran como parte de los mecanismos de excelencia en el servicio a usuarios establecidos por el CONOCER.
Observación	Declaración documentada de un área de oportunidad para mejorar el desempeño de la operación de la ECE/OC/CE/EI/SEDE/CC/CI, la cual es susceptible de seguimiento de la atención que se realice de acuerdo a los criterios que determine la DESUR.
Organismo Certificador (OC)	Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para certificar las competencias laborales de las persona con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, durante un periodo determinado.
Padrón de Auditores Externos	Registro conformado por los auditores autorizados de la Empresa Auditora contratada por el CONOCER para la realización de las auditorías de los PS.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 95 de 96

Palabra	SIGNIFICADO
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 IV).
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	Documento en el que se deben plasmar cada uno de los rubros que el CONOCER revisa a un Prestador de Servicio para verificar si está cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente. En él quedan documentadas las observaciones y áreas de oportunidad detectadas.
Supervisión	Evaluación realizada por servidores públicos del CONOCER, con la finalidad de verificar que la operación de las ECE/OC esté apegada a la normatividad vigente, así como detectar necesidades específicas para su correcta operación.
Supervisor (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.

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 96 de 96


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

11. Anexos

NÚMERO	DENOMINACIÓN
I	Metodología para la definición de la muestra de CE y EI a auditar
II	Criterios de Auditoría
III	F01-MDGAOSU-02 Reporte de Auditoría Anual
IV	Clasificación de incumplimientos no graves e incumplimientos graves
V	F02-MDGAOSU-02 Dictamen de Auditoría
VI	F03-MDGAOSU-02 Bitácora de Atención de la Auditoría
VII	F04-MDGAOSU-02 Encuesta de Satisfacción de Auditoría
VIII	F05-MDGAOSU-02 Encuesta de Satisfacción de Supervisión
IX	F06-MDGAOSU-02 Programa de trabajo derivado de la Exención de Auditoría
X	F07-MDGAOSU-02 Certificado SEP - CONOCER

12. Control de Cambios

No. de revisión	Fecha	Cambio
3.2	Febrero 2016	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste a las políticas 4.1, 4.2, 4.6, 4.7, 4.8, 4.12, 4.13, 4.16 y 4.19 • Mejora a los diagramas de flujo 6.7 y 6.8 • Mejora a los procedimientos 7.2, 7.4, 7.7, 7.8 y 7.12 • Modificación al Glosario • Modificación a los anexos: I, II, III, VIII, IX y X.
Nota: Se recomienda revisar todo el manual ya que los cambios reflejan una nueva distribución, así como cambios significativos en la operación.		

	Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno	Código: M-DGAOSU-02
		Revisión: 3.3
		Página: 97 de 96

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

13. Transitorios

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

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

TERCERO.- El Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno deberá ser incorporado a la Normateca Interna del CONOCER dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su emisión.

Con fundamento en los artículos 18 fracción, III del Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), 42 fracción. I, II, II, V, VII, IX, X, XII, XIII, XIV, 43 fracción II, 44, 47, 48 fracciones I, II, III, IX, X, XXII y XXIII y 49, 52, 55, 56 fracciones I, II, III, VII, VIII, XX y XXI y 60 de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias y considerando la aprobación por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo COMERI/3ªSO/04/2016, en su 3ª sesión ordinaria, celebrada el 17 de octubre de 2016, he tenido a bien emitir el presente:

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

Rúbrica

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

Anexos

Anexo I

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

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

Tamaño de la muestra = $0.6 \sqrt{N}$

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

Ejemplo: Tamaño del lote del ECE / OC, N = 30 CE o EI.

$$m = 0.6 \sqrt{30}$$

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

$$m = 4$$

$$\text{Muestra} = 4$$

Anexos

Anexo II Criterios de auditoría

Criterios de Auditoría para CE/EI:

Proceso de evaluación.

Portafolios de Evidencia (PE)

- Determinar una muestra de portafolios de evidencia a revisar.
- Verificar que cada uno contenga:
 - a) Diagnóstico de la Candidata o del Candidato
 - b) Plan de evaluación acordado
 - c) Instrumento de evaluación aplicado
 - d) Cédula de Evaluación
 - e) Carta de Derechos y Obligaciones de la Usuaría o del Usuario
- Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia cumplan con las siguientes características:
 - a) Que las evaluadoras o los evaluadores, la Verificadora o Verificador Externo (sólo en OC) y el juicio de competencia sea el mismo en el Portafolio de Evidencia y en el sistema informático del CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER
 - b) Que las fechas del proceso coincidan con los del Portafolio de Evidencia y el sistema informático del CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER.
 - c) Que el correo electrónico del Evaluador registrado en el Sistema Integral de Información (SII) es distinto al registrado en la Ficha de Registro del Candidato.

Encuesta de Satisfacción

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

Verificación Externa (Sólo OC)

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

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (ECE)

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

Retroalimentación de la ECE/OC al CE/EI

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

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

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

Anexos

Tercería de Parte para Organismo Certificador

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

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

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

Excelencia en el Servicio a Usuarios

Niveles de Servicio

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

Atención a Usuarios

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

Atención a quejas

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

Uso de Marca Red Conocer de Prestadores de Servicios

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

Publicidad

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

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

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

Anexos

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

Criterios de Auditoría para ECE/OC:

Proceso de evaluación

Portafolios de Evidencia

- Determinar una muestra de portafolios de evidencia a revisar.
- Verificar que cada uno contenga:
 - a) Diagnóstico de la Candidata o del Candidato
 - b) Plan de Evaluación acordado
 - c) Instrumento de evaluación aplicado
 - d) Cédula de Evaluación
 - e) Carta de Derechos y Obligaciones de la Usuaría o del Usuario
- Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia contenga:
 - a) Que las Evaluadoras o Evaluadores, la Verificadora Externa o Verificador Externo y el juicio de competencia sea el mismo en el Portafolio de Evidencia y en el sistema informático del CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER.
 - b) Que las fechas del proceso coincidan con los del Portafolio de Evidencia y el sistema informático del CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER.
 - c) Que el correo electrónico del Evaluador registrado en el Sistema Integral de Información (SII) es distinto al registrado en la Ficha de Registro del Candidato.

Encuesta de Satisfacción

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

Verificación Externa (Sólo OC)

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

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (ECE)

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

Grupo de Dictamen

- Que la muestra corresponda a lo determinado por el CONOCER, en su caso, o en los reportes proporcionados por el CONOCER
- Que haya estado conformado en número impar, sin contar a los invitados
- Que hayan participado mínimo dos expertas o expertos en la función a dictaminar
- Que se haya enviado invitación al Comité de Gestión por Competencias y al CONOCER para el Grupo de Dictamen

Anexos

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

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

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

Tercería de Parte para Organismo Certificador

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

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

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

Excelencia en el Servicio a Usuarios

Niveles de Servicio

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

Atención a Usuarios

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

Atención a quejas

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

Uso de Marca Red Conocer de Prestadores de Servicios

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

Anexos

Publicidad

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

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

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

Elaboración del Reporte de Auditoría

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

Anexos

Anexo III F01-MDGAOSU-02 Reporte de auditoría anual

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

REPORTE DE AUDITORÍA ANUAL

<NOMBRE OFICIAL DE LA ENTIDAD>

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

<Lugar de la Auditoría>

Realizada por:

<NOMBRE AUDITOR>

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

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

Contenido

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

I. Introducción

1. Objetivo de la Auditoría

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

2. Alcance General

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

Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador

Nombre:	
Dirección:	
Periodo Auditable:	

Incumplimientos:	
Graves:	No Graves:

Cantidad de Observaciones:

Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes

Nombre:	
Dirección:	
Periodo Auditable:	

Incumplimientos:	
Graves:	No Graves:

Cantidad de Observaciones:

Resultado de Auditoría por Empresa Auditora

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

Nombre:	
Dirección:	
Periodo Auditable:	

Incumplimientos:	
Graves:	No Graves:

Cantidad de Observaciones:

Nombre:	
Dirección:	
Periodo Auditable:	

Incumplimientos:	
Graves:	No Graves:

Cantidad de Observaciones:

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

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

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

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

Portafolios de Evidencia

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

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

Notas generales del Auditor:

--

2. Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia cumplan con las siguientes características:

- A) Las Evaluadoras y los Evaluadores, La Verificadora Externa o el Verificador Externo y el juicio de competencia sea el mismo en el Portafolio de Evidencias y en el Sistema.
- B) Las fechas del proceso coincidan con los del Portafolio de Evidencia y el Sistema.
- C) El correo electrónico del Evaluador registrado en el Sistema Integral de Información (SII) es distinto al registrado en la Ficha de Registro del Candidato.

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

Notas generales del Auditor:

Encuesta de Satisfacción

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

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

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

Notas:

--

Verificación Externa (Sólo OC)

Revisar que la Verificación Externa cumpla con las siguientes características:

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

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

Notas:

--

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (ECE)

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

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

Notas del auditor:

--

Grupo de Dictamen

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

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

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

Notas del Auditor:

--

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

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

Notas del Auditor:

--

Tercería de Parte para Organismo Certificador

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

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

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

Notas del Auditor:

--

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

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

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

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

Notas del auditor:

--

Excelencia en el Servicio a Usuarios

Niveles de Servicio

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

- A) Envío del Portafolio de Evidencias del Centro de Evaluación / Evaluador Independiente al OC/ECE para Dictamen 5 días hábiles después de la conclusión del proceso de evaluación (Los evaluadores de los CE tienen 5 días para entregar el PE a su CE y éstos a su vez tienen 5 días para enviarlo para dictamen a la ECE/OC)
- B) Dictamen de los Portafolios de Evidencia 30 días hábiles después de la recepción en la Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador
- C) Solicitud de emisión de certificados al CONOCER en un plazo no mayor a 3 días hábiles posteriores al Dictamen
- D) Entrega del certificado a la usuaria o al usuario final 30 días hábiles después de la recepción del certificado por la ECE/OC/CE/EI/SEDE
- E) Realizar el pago de las acreditaciones y renovaciones de Estándares de Competencia preferentemente en un plazo no mayor a un mes de haber recibido el aviso de pago.
- F) Realizar el pago de la emisión y reposición de certificados preferentemente en un plazo no mayor a 60 días naturales de haber recibido el aviso de pago.

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

Notas del Auditor:

--

Atención a Usuarios

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

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

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

Notas del auditor:

--

Atención a quejas

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

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

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

Notas del auditor:

--

Uso de Marca Red Conocer de Prestadores de Servicios

Uso de Marca

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

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

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

Notas del auditor:

--

Publicidad

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

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

Notas del auditor:

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

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

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

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

III. Incumplimientos / Observaciones

4. Incumplimientos/Observaciones por ECE/OC y CE/EI

Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador

1. Observaciones
 - a.
 - b.

2. Incumplimientos No Graves
 - a.
 - b.

3. Incumplimientos Graves
 - a.
 - b.

FIRMAS

Elaboró

ECE/OC

<Título> <Nombre Apellidos>
Auditor

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

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

1. Observaciones
 - a.
 - b.

2. Incumplimientos No Graves
 - a.
 - b.

3. Incumplimientos Graves
 - a.
 - b.

FIRMAS

Elaboró

CE/EI

<Título> <Nombre Apellidos>
Auditor

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

Anexo IV
Clasificación de incumplimientos no graves e incumplimientos graves

Se consideran incumplimientos No Graves los siguientes:

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
1. Continuar operando como ECE/OC o permitir que lo hagan sus Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes, sin haber recibido por escrito por parte del "CONOCER", la renovación anual de la acreditación de los Estándares de Competencia que tenga acreditados.	Contrato
2. La violación a los Numerales 5.4 de la Cláusula Quinta del Contrato, por sí mismo o por sus Centros de Evaluación o Evaluadores Independientes.	Contrato: 5.4. El "PRESTADOR DE SERVICIOS" acepta que las funciones de capacitación, evaluación y certificación de la competencia de un usuario, referidas a un mismo Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia del "CONOCER" así como sus CE, EI y Sedes acreditados por el mismo para evaluar la competencia de los usuarios y que además presten servicios de capacitación, referidas a un mismo Estándar de Competencia serán realizadas por personas físicas diferentes en relación a un mismo usuario.
3. La violación a las fracciones I, II, III, IV y V del Artículo 50 de las "Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias", por sí mismo o por sus Centros de Evaluación o Evaluadores Independientes.	Reglas Generales: Artículo 50. El PRESTADOR DE SERVICIOS, así como los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes autorizados por el CONOCER y acreditados con ellas, tendrán prohibido incurrir en las siguientes prácticas: I. Establecer como obligación para un usuario del servicio, el requisito o condición de recibir un curso de capacitación para tener acceso a la evaluación y posterior certificación de competencias. II. Utilizar un curso de capacitación como medio para integrar el portafolio de evidencias. III. Realizar las funciones de capacitación, evaluación y/o certificación de la competencia de un usuario, referida en el mismo Estándar de Competencia, con la misma persona física. IV. Permitir que Verificadores Externos o Internos formen parte del grupo de dictamen de la certificación de competencias. V. Negar a un usuario del servicio la oportunidad de iniciar el proceso de evaluación, con base en un Estándar de Competencia de su interés.

<p>4. No aplicar los mecanismos de aseguramiento de excelencia en la operación y servicio a usuarios establecidos por el "CONOCER", así como omitir vigilar o supervisar su aplicación en los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes acreditados por el "PRESTADOR DE SERVICIOS".</p>	<p>Contrato</p>
<p>5. Que el "PRESTADOR DE SERVICIOS y/o sus Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes acreditados, realicen funciones de evaluación de competencias con personal que no cumpla con los requerimientos establecidos en la Fracción V del artículo 45 de las "Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias".</p>	<p>Reglas Generales:</p> <p>Artículo 45. Toda certificación de competencias será resultado de un proceso de Evaluación de Competencia.</p> <p>La Evaluación de Competencia es el proceso mediante el cual se recogen y analizan las evidencias de la competencia laboral de la persona, con relación a la realización de una Función Individual, referida en un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, con el propósito de determinar si la persona es competente o todavía no, en dicha Función Individual.</p> <p>La Evaluación de Competencia, con fines de certificación, tendrá las siguientes características:</p> <p>V. Será realizada por personal de la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o del Centro de Evaluación o por Evaluador Independiente, los que deberán estar certificados en el Estándar de Competencia que se evalúe, y en el Estándar de Competencia de Evaluación, conforme a los criterios que para tales efectos establezca el CONOCER.</p>
<p>6. No atender y resolver las quejas de las usuarias o de los usuarios.</p>	<p>Contrato</p>
<p>7. No cumplir con los mecanismos de aseguramiento de excelencia en la operación y servicio a usuarios establecidos por el "CONOCER", así como omitir vigilar o supervisar su aplicación en los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes acreditados por el "PRESTADOR DE SERVICIOS".</p>	<p>Contrato</p>
<p>8. No desarrollar periódicamente programas y campañas de publicidad, promoción y difusión a su cargo en términos del Contrato y normatividad aplicable.</p>	<p>Contrato</p>

Se consideran incumplimientos GRAVES los siguientes:

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
<p>1. Cuando el "CONOCER" detecte que durante los trámites para su acreditación inicial, renovación de acreditación, acreditación y renovación de estándares de competencia, así como lo relacionado con la acreditación de Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes y Sedes, la ECE/OC haya proporcionado o proporcione información y/o documentación falsa.</p>	<p>Contrato</p>
<p>2. En caso que la ECE/OC ceda, transmita, enajene, venda, done, grave o de cualquier otra forma afecte sus obligaciones y/o derechos derivados directa o indirectamente del Contrato.</p>	<p>Contrato</p>
<p>3. Sublicenciar a terceros el uso de la MARCA Red CONOCER de Prestadores de Servicios (Y DISEÑO) materia del Contrato.</p>	<p>Contrato</p>
<p>4. No contar con las autorizaciones que le sean requeridas por el "CONOCER" en términos de este Contrato y de las "Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias" y demás disposiciones que de ellas se deriven o de cualquier otra disposición legal aplicable, para la operación como Entidad de Certificación y Evaluación u Organismo Certificador.</p>	<p>Contrato</p>
<p>5. La violación a la fracción VI del Artículo 50 de las "Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias", por sí mismo o por sus Centros de Evaluación o Evaluadores Independientes y Sedes para el caso de ECE, así como el artículo 58 para los OC, en lo que refiere a la fracción VI del Artículo 50 de la Reglas Generales.</p>	<p>Reglas Generales: Artículo 50. Las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, así como los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes autorizados por el CONOCER y acreditados con ellas, tendrán prohibido incurrir en las siguientes prácticas: VI Emitir Certificados de Competencia con el logotipo del CONOCER que no cuenten con la aprobación de éste.</p>
<p>6. La violación a la Cláusula de Información Confidencial por sí o por medio de sus directivas(os).</p>	<p>Contrato</p>
<p>7. Si la ECE/OC hace uso no autorizado o indebido de las MARCAS, y/o de la imagen institucional del "CONOCER", que en su caso se le proporcionen en relación con su operación como Entidad de Certificación y Evaluación, sin contar para ello con la aprobación previa, expresa y por escrito del "CONOCER".</p>	<p>Contrato</p>

INCUMPLIMIENTOS	FUNDAMENTO LEGAL
8. Si la ECE/OC realiza cualquier conducta, acción o acto doloso o ilícito que dañe la imagen del "CONOCER", del Sistema Nacional de Competencias, de las Marcas CONOCER (Y DISEÑO) y Red CONOCER de Prestadores de Servicios (Y DISEÑO).	Contrato
9. Dar un uso o destino distinto al autorizado a la ECE/OC o comercializar indebidamente los servicios referidos en este Contrato aprovechando su calidad de Entidad de Certificación y Evaluación u Organismo Certificador.	Contrato
10. Iniciar la operación como ECE/OC sin haber recibido por escrito la Acreditación Inicial por parte del "CONOCER".	Contrato
11. La reincidencia en la omisión en el pago de las cuotas que se establecen en el Anexo II del Contrato.	Contrato
12. Si la ECE/OC impide o intenta impedir de cualquier manera la realización de alguna auditoría y/o supervisión por parte del "CONOCER", ya sea a la propia ECE/OC o a cualquiera de los Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes o Sedes acreditados por el mismo.	Contrato
13. Cuando socios, directivos o personal de la ECE/OC intente realizar o realicen actos indebidos en las instalaciones del "CONOCER".	Contrato

Anexo V
F02-MDGAOSU-02 “Dictamen de Auditoría”



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



Incumplimientos y Observaciones detectados en Auditoría (Nombre de Auditor)	Tipo (Incumplimiento/ Observación)	Fundamento Legal	Causa/Falta
Clave y nombre de la ECE/OC cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un Incumplimiento u observación	Señalar qué cláusula del contrato se afectó	Especificar la causa de la falta detectada
Idem	Idem	Idem	Idem
Clave y nombre del primer CE/El cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un Incumplimiento u observación	Idem	Idem
Idem	Idem	Idem	Idem
Clave y nombre del “N” CE/El cuyos incumplimientos y observaciones se detallarán			
1. Transcribir los incumplimientos u observaciones detectados en la auditoría	Señalar si se trata de un Incumplimiento u observación	Idem	Idem
Idem	Idem	Idem	Idem

Nombre, fecha y firma de quien elaboró

Nombre, fecha y firma de quien revisó

Nombre, fecha y firma de quien autorizó

Anexo VI
F03-MDGAOSU-02 “Bitácora de Atención de la Auditoría”

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



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

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

Nombre, fecha y firma de quien revisó (CONOCER)

Nombre, fecha y firma de quien autorizó (CONOCER)

Anexo VII
F04-MDGAOSU-02 “Encuesta de Satisfacción de Auditoría”



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Clave y nombre de la ECE/OC: _____

Fecha: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Puesto: _____

Nombre del Auditor: _____

Planeación de la Auditoría

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

Sí No

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

Sí No ¿Por qué?

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

Sí No

Desarrollo de la Auditoría

4. ¿Cumplió el objetivo la auditoría?

Sí No ¿Por qué?

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

Sí No

6. ¿Hubo buena comunicación durante la auditoría?

De acuerdo En desacuerdo

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

De acuerdo En desacuerdo

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

Sí No ¿Por qué?

9. ¿El trato del Auditor fue?

Digno y Respetuoso Irrespetuoso e Injusto Otro _____

10. ¿La presentación del Auditor fue la correcta?

Sí No

Seguimiento (cuando aplique)

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

Sí No Especifique

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

Sí No

Anexo VIII
F05-MDGAOSU-02 “Encuesta de Satisfacción de Supervisión”



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Clave y nombre de la ECE/OC: _____

Fecha: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Puesto: _____

Nombre de la Supervisora o Supervisor del CONOCER: _____

Planeación de la Supervisión

1. ¿Se recibió notificación de la supervisión?

Sí No

Desarrollo de la Supervisión

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

Sí No ¿Por qué?

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

Sí No

4. ¿Hubo buena comunicación durante la supervisión?

De acuerdo En desacuerdo

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

De acuerdo En desacuerdo

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

Sí No ¿Por qué?

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

Digno y Respetuoso Irrespetuoso e Injusto Otro _____

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

Sí No

Seguimiento (cuando aplique)

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

Sí No Especifique

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

Sí No

Anexo IX
F06-MDGAOSU-02 Programa de Trabajo derivado de la Exención de Auditoría

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

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

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

CONOCIMIENTO DEL MODELO DEL SNC				
ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Conformación de Comités de Gestión por Competencias				
2. Diseño de EC e Instrumento de evaluación				
3. Proceso de Acreditación: <ul style="list-style-type: none"> Estándares de competencia. Centros de Evaluación y Evaluadores independientes 				
4. Proceso de Evaluación				
5. Proceso de Certificación				
INFRAESTRUCTURA FISICA Y DE PERSONAL				
ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Instalaciones y personal para dar informes:				
2. Instalaciones y personal para diagnóstico para CE y EI				
3. Instalaciones y personal para evaluar de acuerdo a los EC acreditados				
4. Operación de los EC acreditados				
5. Instalaciones y personal para certificación				

INICIO DE OPERACIÓN				
ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Actividades iniciales para iniciar operación				
2. Manual de organización o similar				
3. Horarios de servicio				
4. Medios de comunicación con la comunidad				
VINCULACIÓN CON EL CONOCER				
ASPECTO	BREVE IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	TIEMPO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS ESPERADOS
1. Consulta permanente del portal de la RED CONOCER				
2. Consulta permanente de los Registros Nacionales (RENEC, RENAP y RENAC).				
3. Conocimiento de la normatividad vigente				
4. A qué área comunicarse para asesoría en temas de capacitación				
5. A qué área comunicarse para temas de acreditación, evaluación y certificación				
6. A qué área comunicarse para temas de auditorías, supervisiones, y atención a quejas				
7. Otros aspectos				

Nombre, fecha y firma de quien elaboró

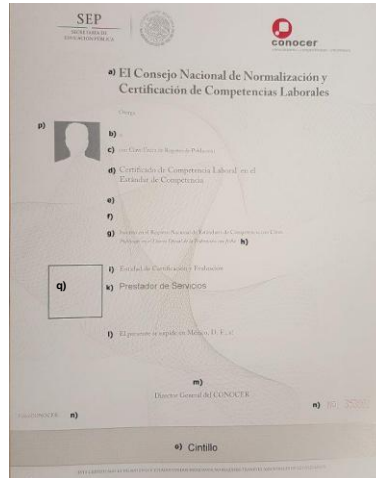
Nombre, fecha y firma de quien revisó

Nombre, fecha y firma de quien autorizó

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

Anexo X

F07-MDGAOSU-02 “Certificado SEP - CONOCER”



Características del Formato	Descripción EC	Descripción ECC
a) Nombre completo del CONOCER	El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales	El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
b) Nombre del usuario	Nombre completo del usuario	Nombre completo del usuario
c) CURP	CURP o Número de Identificación (Política 4.8.8)	CURP o Número de Identificación (Política 4.8.8)
d) Leyenda del Certificado:	Certificado de Competencia Laboral en el Estándar de Competencia	Leyenda del Certificado (Política 4.8.7)
e) Estándar de Competencia:	Nombre completo del Estándar de Competencia	Nombre completo del Estándar de Competencia de Marca Nacional / Internacional
f) Información de valor	No aplica	Información de valor (Política 4.8.8)
g) Leyenda del Registro:	Inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con clave:	Inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con clave:
h) Fecha de publicación en el DOF:	Publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha:	Publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha:
i) Tipo de PS (ECE/OC):	Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias / Organismo Certificador	Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias / Organismo Certificador
k) Nombre de la ECE/OC:	Nombre del Prestador de Servicios	Nombre del Prestador de Servicios
l) Expedición del certificado	Lugar y fecha de expedición del certificado	Lugar y fecha de expedición del certificado
m) Firma	Firma del Director General del CONOCER	Firma del Director General del CONOCER (Política 4.8.9)
n) Folios	Folio CONOCER y Preimpreso o QR	Folio CONOCER y Preimpreso o QR
o) Cintillo	Cintillo establecido por el CGC (Política 4.8.3)	Cintillo establecido por el CGC (Política 4.8.3)
p) Fotografía	Si esta fue solicitada (Política 4.8.13) Fotografía del usuario con las especificaciones establecidas (Política 4.8.6), si esta fue solicitada	Si esta fue solicitada (Política 4.8.12)
q) Logotipo del PS	Logotipo de la ECE/OC (Política 4.8.4 y/o 4.8.5)	Logotipo de la ECE/OC (Política 4.8.4)