



Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

MC-DIRGEN-01

Septiembre 2016

Dirección General

*Aprobado Mediante Acuerdo COMERI/4º SO/04/2016, por el H. Comité de Mejora Regulatoria
Interna en su cuarta sesión ordinaria, celebrada el 30 de noviembre de 2016*

*Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
Documento propiedad del CONOCER, prohibido su uso o reproducción sin previa autorización*

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Antecedentes.....	1
1.2	Objeto legal del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.....	2
2.	OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, ALCANCE Y MODELO.	3
2.1	Objeto.....	3
2.2	Alcance.	3
2.3	Modelo del Sistema de Gestión de Calidad.....	4
3.	DEFINICIONES.....	5
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	8
4.1	Requisitos Generales.....	8
4.2	Requisitos de la Documentación.....	9
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	11
5.1	Compromiso de la Dirección.	11
5.2	Enfoque al cliente.	11
5.3	Política de Calidad.....	12
5.4	Planificación.....	12
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.	14
5.6	Revisión de la Dirección.....	15
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	16
6.1	Provisión de recursos.....	16
6.2	Recursos humanos.....	16
6.3	Infraestructura.....	17
6.4	Ambiente de trabajo.....	17
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	18
7.1	Planificación de la realización del producto/servicio.....	18
7.2	Procesos relacionados con los Usuarios y Prestadores de Servicios.....	19
7.3	Diseño y desarrollo.....	20
7.4	Compras.....	21
7.5	Producción y prestación del servicio.....	21
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición.....	23
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	23
8.1	Generalidades.....	23
8.2	Seguimiento y Medición.....	24
8.3	Control de Producto No Conforme.....	24
8.4	Análisis de Datos.....	25
8.5	Mejora.....	25
9.	CONTROL DE CAMBIOS.....	28
10.	TRANSITORIOS.....	28

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 Antecedentes.

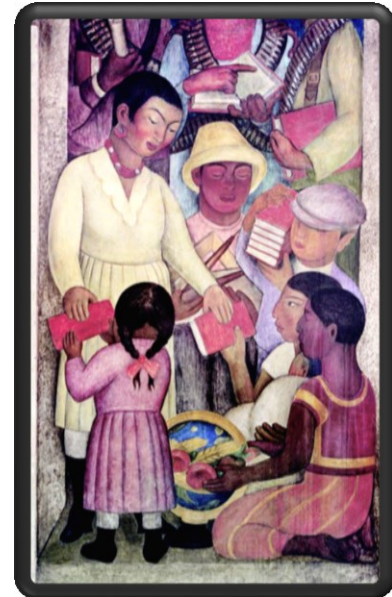
El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), es una Entidad Paraestatal que tiene su fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (art. 3 fracción V y art. 25); así mismo, en la Ley General de Educación (artículos 27, 43 y 45) y El Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. En todos los documentos citados se expresa el compromiso por la educación con fines del desarrollo de la nación; considerando a la formación para el trabajo como vía que coadyuve a procurar la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, que permitan a las personas estar calificadas e integrarse o desarrollarse en el sector productivo del país.

Con fecha del 2 de agosto de 1995 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo, entre la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), mediante el cual se establecen lineamientos generales para la definición de normas técnicas de competencia laboral susceptibles de certificación. Es en este período, considerado como una primera etapa, en que se instala el CONOCER formalmente e inicia operaciones como una entidad gubernamental que promueve la certificación de competencias laborales.

El Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 establece la creación de la Red Nacional del Conocimiento, misma que estaría compuesta por el Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL) y el Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL). Por tal motivo, la SEP propone a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público constituir el fideicomiso de los SNCL y SCCL.

Así, pues, queda formalmente constituido el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales a través de un Contrato de Fideicomiso firmado el 29 de abril de 2005.

Ahora, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 ratifica su compromiso para generar un marco nacional de certificaciones más amplio en sus alcances y que permita sumar eficazmente iniciativas productivas, educativas, laborales y de capacitación.



"Alfabetización" (detalle)
Diego Rivera
1928. Fresco

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 2 de 28


1.2 Objeto legal del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Auxiliar al Ejecutivo Federal en las atribuciones que la Ley General de Educación establece, a fin de impartir formación para el trabajo, misma que procurará la adquisición de conocimientos, habilidades o destrezas, que permitan a quien la recibe desarrollar una actividad productiva demandada en el mercado, mediante alguna ocupación o algún oficio calificados, para lo cual realizará las siguientes actividades:

- A. Proyectar, organizar y promover en todo el país, de acuerdo con las disposiciones aplicables, el desarrollo del Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL), establecido en los términos de la Ley General de Educación, mediante la definición de normas técnicas de competencia laboral, y
- B. Proyectar, organizar y promover en todo el país, de acuerdo con las disposiciones aplicables, el desarrollo del Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL), establecido en los términos de la Ley General de Educación, en virtud del cual se acredite, conforme al régimen de certificación que al efecto establezca la Secretaría de Educación Pública, conjuntamente con las demás autoridades federales competentes, el cumplimiento de las normas técnicas del SNCL (CONOCER, 2009, pág. 2).

Bibliografía

CONOCER. (27 de noviembre de 2009). Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias. *Diario Oficial de la Federación*, págs. 2-4.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 3 de 28

2. OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, ALCANCE Y MODELO.

2.1 Objeto.

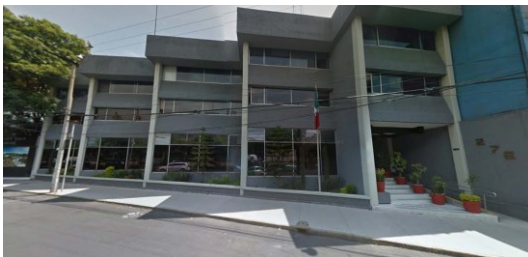
En el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales hemos decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad como una estrategia que nos permita dirigir y operar de manera sistemática los procesos y mejorar consistentemente la eficacia y eficiencia de su desempeño; tomando en consideración las necesidades y requerimientos de nuestro entorno, de tal manera que nos aseguremos de:

- ❑ Orientar al personal hacia el cumplimiento oportuno de los requerimientos de los Usuarios, Prestadores de Servicios y otras partes interesadas.
- ❑ Aplicar eficientemente los recursos del fideicomiso, así como los materiales y tecnológicos.
- ❑ Medir y dar seguimiento a los procesos y actividades relacionadas.
- ❑ Analizar la información para tomar decisiones con base en hechos claros y objetivos,
- ❑ Mejorar continuamente.
- ❑ Establecer relaciones sólidas con Prestadores de Servicios y cualquier otra Organización nacional o internacional que coadyuven al cumplimiento de los objetivos del CONOCER.

2.2 Alcance.

a. Territorial:

El Sistema de Gestión de Calidad se ha desarrollado para ser utilizado en las oficinas del CONOCER ubicado en:



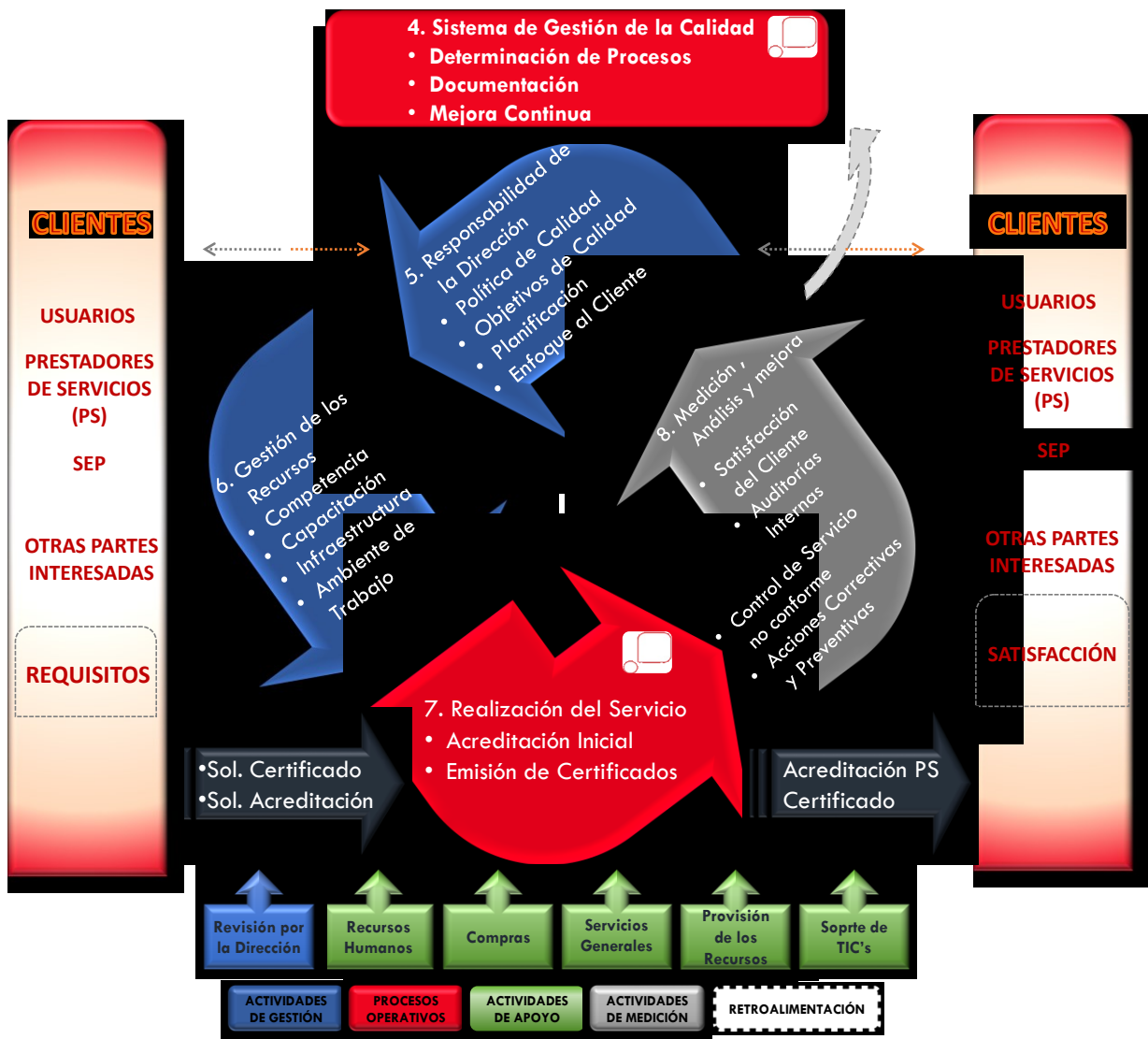
Barranca del Muerto No. 275, 1er Piso, Col. San José Insurgente, Delegación Benito Juárez, C.P. 03900, Ciudad de México.


b. Operativo:

Aprobar a personas morales para operar con carácter de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias y Organismos Certificadores.

Por otro lado, emitir Certificados a las personas que cumplan con los requisitos pertinentes de acuerdo con los Estándares de Competencia.

2.3 Modelo del Sistema de Gestión de Calidad.



	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 5 de 28

3. DEFINICIONES.

- **ACREDITACION INICIAL O DE PRIMERA VEZ:** Es la autorización que otorga el CONOCER, previo cumplimiento de los requisitos y características establecidos para ello, a Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias u Organismos Certificadores para que puedan operar con tal carácter.
- **CENTRO DE EVALUACIÓN:** 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.
- **CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS:** Reconocimiento con validez oficial en toda la República Mexicana de la competencia laboral demostrada por una persona, independientemente de la forma en que la haya adquirido, en un proceso de evaluación realizado con base en un estándar de competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
- **CERTIFICADO DE COMPETENCIA:** Documento expedido por el CONOCER con validez oficial en toda la República Mexicana por medio del cual se reconoce la Competencia Laboral de las personas de acuerdo a lo establecido en un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
- **COMITE DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS:** Comité de Normalización de Competencia Laboral, que es el grupo de personas, empresa o empresas, organización u organizaciones, representativas de los sectores productivo, social o público, por su número de trabajadores, por su participación en el mercado laboral y/o por el reconocimiento de alcance nacional del sector, reconocido por el CONOCER, que funge como la instancia responsable para promover el modelo de gestión por competencias en las organizaciones del sector que representan.
- **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 de Competencia.
- **ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS:** Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para capacitar, evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para

acreditar, previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia en un periodo determinado.

- **ESTÁNDAR DE COMPETENCIA:** 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 actividades en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño.
- **ESTÁNDAR DE COMPETENCIA DE ALCANCE INSTITUCIONAL:** Estándar de competencia cuya utilización no es de acceso para todo el público, y requiere para su uso, de la autorización del comité de gestión por competencias que lo haya propuesto, siempre y cuando estos comités de gestión por competencia acepten las condiciones y cumplan con los requisitos que para ello establezca el CONOCER.
- **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.
- **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.
- **EVALUACIÓN DE COMPETENCIA:** Proceso mediante el cual se recogen y analizan las evidencias de la competencia laboral de una persona, con relación a la realización de una función individual referida a un Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia con el propósito de determinar si la persona es competente o todavía no en dicha función individual.
- **EVALUADOR INDEPENDIENTE:** Persona física 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.
- **FUNCIÓN INDIVIDUAL:** Conjunto de actividades que ejecuta una persona, que tienen un principio y fin definido y que constituyen una parte significativa de una o más ocupaciones, en el mercado de trabajo.
- **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA:** 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.
- **MAPA DE PROCESOS:** Documento que indica los elementos de entrada y salida de un proceso; así como los recursos necesarios para su funcionamiento y los puntos de control y parámetros de cumplimiento; incluyendo los indicadores para medición del desempeño del propio proceso.

- **MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS:** Sistema de gestión de empresas y organizaciones, cuyo propósito es incrementar la generación de valor a través del desarrollo del capital humano para la competitividad, con base en competencias laborales.
- **ORGANISMOS CERTIFICADORES:** Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar, previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, durante un periodo determinado.
- **PRESTADORES DE SERVICIOS:** Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, Organismos Certificadores, Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes, Centros de Capacitación y Capacitadores Independientes.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **REGISTRO NACIONAL DE ESTÁNDARES DE COMPETENCIA:** Catálogo que contendrá los Estándares de Competencia, inscritos y aprobados por el CONOCER, y que tendrá como objetivo facilitar su administración y uso, cuya consulta será pública y gratuita.
- **REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS CON COMPETENCIAS CERTIFICADAS:** Base de datos con información de las personas que han obtenido uno o varios certificados de competencia, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, cuya consulta será pública y gratuita.
- **REGLAS GENERALES:** Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS (SNC):** Sistema Normalizado de Competencia Laboral y Sistema de Certificación de Competencia Laboral.
- **USUARIOS:** Trabajadores del sector privado o del sector público, trabajadores independientes, empresarios, organizaciones sindicales, empresas, asociaciones empresariales, industriales o comerciales, instituciones públicas o privadas, organizaciones sociales y cualquier otra persona física o moral que puede acceder al Sistema Nacional de Competencias, y potencialmente obtener sus beneficios.

Bibliografía

CONOCER. (27 de noviembre de 2009). Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias. *Diario Oficial de la Federación*, págs. 2-4.
ISO (septiembre de 2005). Fundamentos y vocabulario. *Sistemas de Gestión de la Calidad.*, págs. 7-21.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1 Requisitos Generales.

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias establece, documenta, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad adoptando un enfoque de procesos con base en la mejora continua para cumplir con los requerimientos de los Usuarios, Prestadores de Servicios, la Secretaría de Educación Pública y otras partes interesadas; tomando como referencia los requisitos de norma ISO 9001:2008 y su equivalente mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.

El CONOCER asegura que se ha documentado un Sistema, en el cual:

- a) Se han determinado los procesos sustantivos, las actividades de apoyo y actividades asociadas; así como, su aplicación en toda la organización mediante el desarrollo de este Manual. A continuación se describen:

PROCESOS CLAVE:

- Acreditación Inicial.
- Emisión de Certificados.

ACTIVIDADES DE GESTIÓN:

- Revisión por la Dirección.

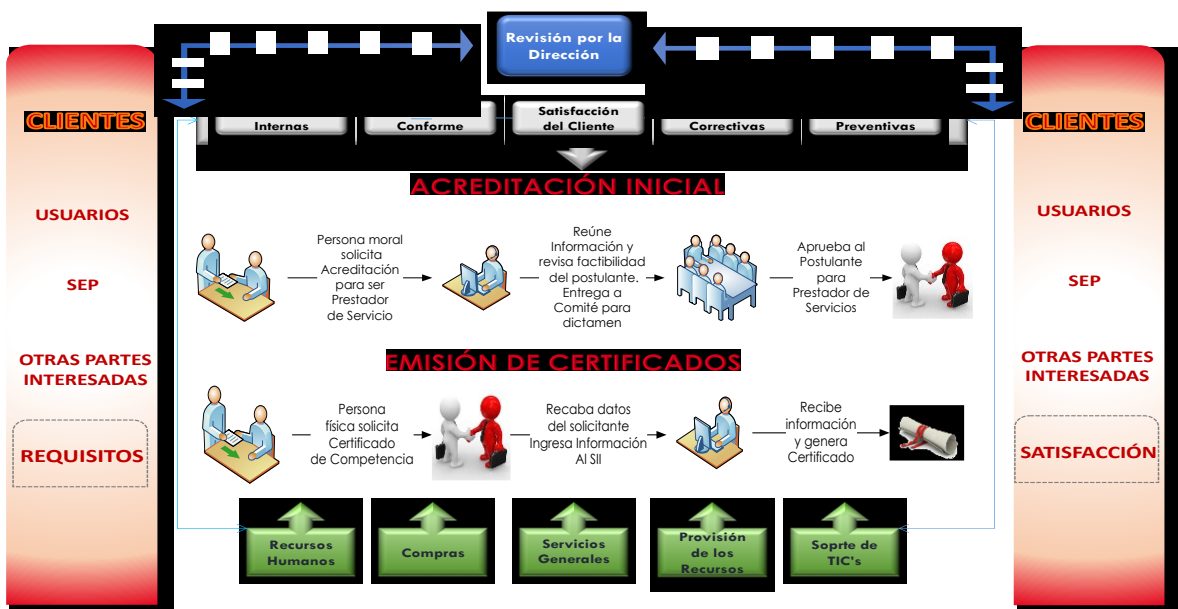
ACTIVIDADES DE APOYO:

- Recursos Humanos.
- Compras.
- Servicios Generales.
- Provisión de Recursos.
- Soporte de TIC's.

ACTIVIDADES DE MEDICIÓN Y MEJORA:

- Satisfacción del Cliente.
- Auditorías Internas.
- Control de Producto/Servicio no Conforme.
- Acciones Correctivas.
- Acciones Preventivas.

- b) Se muestra la interacción y secuencia de los procesos descritos anteriormente:



	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 9 de 28

- c) Existen manuales de mapas de proceso y de procedimientos que contienen los criterios y métodos necesarios para el control de la operación.
- d) Se asegura que contamos con los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos; así como, la información requerida para el apoyo de la operación y seguimiento de los procesos. En la sección 6 de este Manual de Calidad se detalla el método de identificación de necesidades y disponibilidad de recursos.
- e) Se realiza el seguimiento, de acuerdo a lo indicado en los manuales operativos **MO-DGAOSU-01 “Manual para la Incorporación de ECE/OC (PS) al Sistema Nacional de Competencias”** y **MO-DGAOSU-03 “Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo”**. La medición se cumple mediante indicadores descritos en el manual de mapas de proceso y el tablero de control.
- f) Para alcanzar los resultados planificados y la mejora del SGC se han implementado acciones tales como: análisis de datos, seguimiento y medición de los procesos, medición de la satisfacción del cliente, auditorías de calidad, Revisión por la Dirección. Adicionalmente se han puesto en función dos procedimientos que se encuentran en el **MG-DIRGEN-03 “Manual de Procedimientos de Gestión”**: Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

Para efectos del funcionamiento y alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, el CONOCER realiza y controla toda la operación de los procesos y sus actividades de modo interno, de tal manera que no existen procesos externos contratados.

4.2 Requisitos de la Documentación.

4.2.1 Generalidades.

Se ha establecido una serie de documentos para el Sistema de Gestión de la Calidad del CONOCER que incluye:

- a) La declaración documentada de la Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos de la Calidad; mismos que se encuentran descritos en la sección 5 del presente manual.
- b) Se ha desarrollado el presente MC-DIRGEN-01 Manual de la Calidad.
- c) De acuerdo con lo requerido por la norma ISO 9001:2008, se han elaborado seis procedimientos junto con sus registros, para: Control de los Documentos, Control de los Registros, Auditorías Internas, Control de Producto no Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- d) Durante la descripción de este manual, en los diferentes requisitos, donde es necesario, se hace mención de los procedimientos y los registros que se han realizado para la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos operativos y sus actividades.

	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 10 de 28

4.2.2 Manual de la Calidad.

El CONOCER establece y mantiene el presente Manual de la Calidad, mismo que describe:


- a) El alcance del cumplimiento al Sistema de Gestión de la Calidad, para la Acreditación Inicial y la Emisión de Certificados, descrito en la sección 3. Además, se detalla la forma en que se da cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008; así mismo, en cada cláusula correspondiente, se justifica la exclusión de aquellos requisitos que por nuestra naturaleza, no son aplicables a esta Organización.
- b) Los procedimientos documentados de gestión, que requiere la norma y los operativos que hemos considerado para el desarrollo y mantenimiento del propio Sistema de Gestión.
- c) La interacción de los procesos y sus actividades en la sección 4.1 b) de este Manual de Calidad.

4.2.3 Control de los Documentos.

El (la) Representante de la Dirección controla los documentos como lo establece el procedimiento de Control de Documentos del **MG-DIRGEN-03 “Manual de Procedimientos de Gestión”**.

El (la) Representante de la Dirección debe verificar que para cada documento registrado en el Sistema de Gestión de la Calidad se cumplan los siguientes controles:

- a) Revisar y aprobar, a través de firmas, todos los documentos del SGC. Se consideran las directrices marcadas por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI); así como, la emisión del Titular de la entidad. La Dirección responsable o área normativa, conserva el original impreso de toda la documentación del SGC, en el que se encuentran las firmas de elaboración y revisión del área y el acuerdo de aprobación del COMERI que es parte del Manual emitido.
- b) Los documentos que requieran cambios se someten ante el COMERI como proyectos normativos y conforme a lo que establece el **MG-DIRGEN-03 Manual de Procedimientos de Gestión**, en el **7.1 Elaboración y Control de Documentos**.
- c) La evidencia de los cambios a la documentación se registra en el formato de **“Justificación Regulatoria”** (establecido por el COMERI)
- d) Una vez resueltos los requerimientos del COMERI, se distribuyen los documentos mediante la Normateca, de tal manera que las versiones pertinentes de éstos se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- e) La documentación utilizada cuenta con mecanismos que permiten su fácil identificación y permanecen legibles.
- f) Los documentos de origen externo, que son necesarios para la planificación y operación, son identificados y controlados por los responsables de cada área.
- g) Los documentos obsoletos que se mantengan por cualquier necesidad, se identifican con la leyenda **“Abrogado”**.

	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 11 de 28

4.2.4 Control de los registros.

Los registros que permiten evidenciar el funcionamiento de los procesos, el cumplimiento de los requisitos de los Usuarios; así como, la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad, son controlados a través del procedimiento documentado Control de Registros que se encuentra en el **MG-DIRGEN-03 “Manual de Procedimientos de Gestión”**.

Adicionalmente, en el **F02-DIRGEN-03 “Lista de Control de los Registros”** se encuentra detallada la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de cada uno de ellos.

Los Registros son legibles, son identificables y son archivados de tal forma que permiten su recuperación en el momento en que se requieran.

NOTA: Los registros se pueden conservar en papel o en medios electrónicos.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección.

Se ha constituido un Comité de Calidad representado por las diferentes Direcciones del CONOCER y encabezado por El (la) Representante de la Dirección; cuyo compromiso es el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad; promoviendo actividades como:

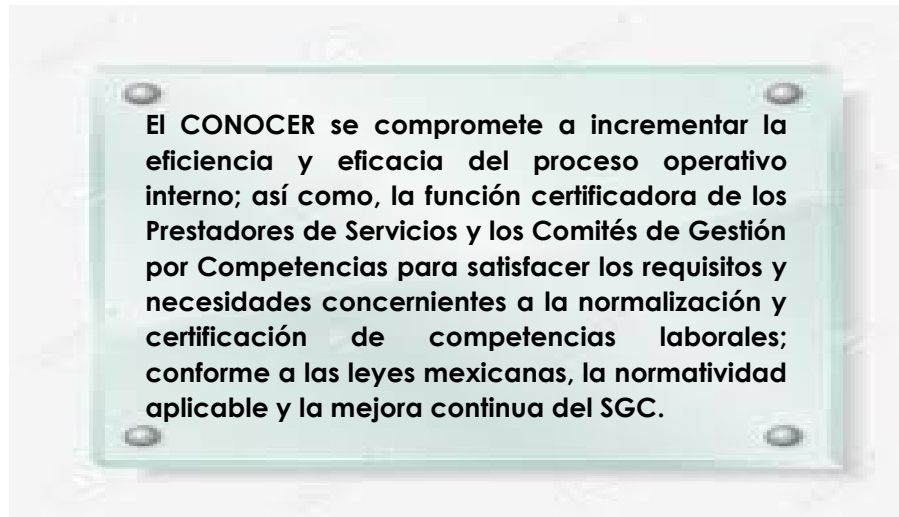
- a) Difundir el SGC a todo el personal de la Institución, logrando sensibilizarlo con respecto a la importancia y compromiso que tiene el CONOCER para satisfacer los requisitos de los Usuarios, la SEP y otras partes interesadas; así como, los legales y reglamentarios.
- b) Establecer la Misión, Visión, así como, la Política de Calidad y difundirlas a través de protectores de pantalla en los equipos de cómputo, intranet, panfletos, trípticos y tarjetas u otros medios adecuados.
- c) Asegurar que los Objetivos de calidad, son establecidos y entendidos por todo el personal y estos se cumplen.
- d) Llevando a cabo Revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad, en las que se analizan aspectos fundamentales para el desarrollo, implementación y mejora permanente del Sistema.
- e) La identificación y asignación de recursos humanos, materiales, financieros, y tecnológicos según sean requeridos.

5.2 Enfoque al cliente.

El CONOCER ha considerado los requisitos de los Usuarios y otras partes interesadas para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad con la finalidad de que estos sean cubiertos a su entera satisfacción. La determinación de tales necesidades y requisitos, están documentados en la sección 7.2.1 de éste Manual de la Calidad.

 CONOCER conocimiento • competitividad • crecimiento	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 12 de 28

5.3 Política de Calidad.



5.4 Planificación.

5.4.1 Objetivos de la Calidad.

Con la intención de vigilar que la Política de Calidad sea medible y coherente con los propósitos del CONOCER, se aprobaron los siguientes objetivos de calidad:

1. Ampliar la cobertura del CONOCER a través de la acreditación de nuevos Prestadores de Servicio.
2. Incrementar la certificación de competencias de las personas.
3. Alcanzar la Satisfacción de los postulantes para Prestadores de Servicios.
4. Alcanzar la Satisfacción de los Usuarios, en relación con la emisión de Certificados.

Los anteriores objetivos de la calidad son comunicados y difundidos a todo el personal a través del presente manual de calidad y diferentes medios como: juntas de resultados, trípticos y tableros informativos, de tal manera que el personal de la organización pueda contribuir a su logro. Los Directores (as) de área y El (la) Representante de la Dirección son los responsables de efectuar la difusión de los objetivos de calidad. Los objetivos son revisados a periodos definidos durante el desarrollo de la revisión por la dirección al Sistema de Gestión de la Calidad y en su caso, son modificados.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- a) Considerando como marco de referencia para la planificación del SGC y el cumplimiento a lo establecido en la sección 4.1 del Manual de la Calidad, se han tomado en cuenta estrategias de la organización, tales como la Misión, Visión, (mismas que a continuación se describen), la propia Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad.

MISIÓN

Desarrollar el potencial productivo del capital humano para la competitividad de México, a través de un Sistema Nacional de Competencias.

VISIÓN

Ser reconocida como la Entidad Pública del Gobierno Federal Mexicano rectora y promotora de la normalización y certificación de las competencias laborales de las personas, que contribuye al fortalecimiento de la competitividad y productividad nacional.

Como resultado de tal planificación se han establecido los procesos operativos y sus actividades que quedan respaldados con la estructura documental, como son:

Manual de Mapas de proceso.- Tal documento contiene en cada mapa de proceso el objeto del proceso, sus entradas y salidas, los controles operacionales, los recursos humanos, materiales y tecnológicos requeridos, la documentación interna y externa, los objetivos del proceso, las metas cuantificables y los indicadores correspondientes.

Manuales de Operación.- Se muestra la táctica de gestión y operacional enfocada a la estandarización de las actividades que deben ser desempeñadas de manera secuencial y el seguimiento a tales actividades.

Registros.- Muestran la evidencia del cumplimiento de que el proceso se está llevando a cabo.

- b) Cuando se efectúan cambios y adecuaciones, se considera lo descrito en el inciso anterior; con esto, aseguramos que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

El CONOCER asegura el establecimiento por escrito de la responsabilidad y la autoridad de todo el personal que administra, realiza y verifica el trabajo que afecta a la calidad, mediante perfiles de puestos y en los manuales de operación y procedimientos de gestión. Esta responsabilidad y autoridad es comunicada en las pláticas de difusión del SGC, en los manuales y procedimientos. Suplementariamente, se desarrolló el F01-DIRGEN-01 "Matriz de Responsabilidades" como apoyo para facilitar la relación entre las funciones y el SGC.

5.5.2 Representante de la dirección.

La Dirección General del CONOCER, comprometida con la mejora de la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, ha designado al Director (a) de Mercadeo, Comunicación y Canales de Atención como Representante de la Dirección, quien tiene la siguiente responsabilidad y autoridad:

- a) Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos de Acreditación Inicial y Emisión de Certificados y sus actividades interrelacionadas; así como, gestionar los cambios que sufra el Sistema.
- b) Basado en el análisis de los datos, informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión y de cualquier necesidad de mejora (ver 5.6 Revisión de la Dirección).
- c) Coordinar cursos, pláticas, reuniones formales e informales o cualquier medio que considere necesario para la promoción, sensibilización y la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas en todos los Niveles de la organización.
- d) Mantiene relación directa o indirecta con las partes interesadas o con otras organizaciones para asuntos relacionados con el SGC.

5.5.3 Comunicación Interna.

Entrada	Herramienta	Salida
Requisitos de los Usuarios	Teléfono, Correo electrónico, Página de Internet, Sistema Informático.	Identificación de las Necesidades. Acuerdos para cumplir con las necesidades
Acreditación de Prestadores de Servicio	Informe Trimestral. Página WEB	Informar a las partes interesadas sobre la red de Prestadores de Servicios.
Emisión de Certificados	Informe Trimestral, Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas (RENAP)	Informar a las partes interesadas sobre los certificados emitidos y las personas con competencias certificadas.
Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos de Calidad	Panfletos, trípticos, tarjetas, protectores de pantalla, Intranet, Sesiones de difusión.	Personal consciente sobre los elementos estratégicos del CONOCER y la importancia de cumplir con los requisitos.
Resultado del seguimiento y medición de los procesos.	Juntas, pizarrón, Informe trimestral, boletín interno.	Personal informado del desempeño del Consejo.
Desempeño del SGC	Juntas, informe de auditorías, Revisión por la Dirección.	Personal informado del desempeño del SGC.

5.6 Revisión de la Dirección.

5.6.1 Generalidades.


La conveniencia, implementación, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se asegura a través de juntas de revisión semestrales, mismas que son coordinadas y planeadas por El (la) Representante de la Dirección y autorizadas por el (la) Director (a) General. Para esta actividad se elabora un programa anual en el cual se establecen las fechas para la realización de las juntas. De igual modo se llevan a cabo juntas extraordinarias tomando en cuenta la retroalimentación que recibe el Director General por parte del (de la) Representante de la Dirección acerca del establecimiento y mantenimiento del Sistema y quien considera la urgencia de realizar revisiones al Sistema fuera de programa.

El (la) Representante de la Dirección mantiene minutas de las revisiones.

5.6.2 Información para la revisión.

La información que se utiliza como elemento de entrada en la revisión es la siguiente:

- El estado y resultado de la política y los objetivos de calidad.

	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 16 de 28

- b) Resultados de auditorías.
- c) Retroalimentación de las partes interesadas.
- d) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- e) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- f) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- g) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- h) Recomendaciones de mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión.

Los resultados obtenidos en la revisión incluyen las acciones y decisiones relacionadas con la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del servicio con relación a los requisitos de las partes interesadas y la necesidad de recursos para el sistema.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos.

La Institución proporciona los recursos financieros y materiales para implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad. La Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas es la responsable de asignar los recursos y darle seguimiento a su ejecución mediante el Programa Operativo Anual (POA) y el Presupuesto Anual de Egresos.

Las fuentes que ayudan a la identificación de recursos son la revisión por la dirección, auditorías internas y solicitudes de los responsables de los procesos.


6.2 Recursos humanos.

6.2.1 Generalidades.

El personal que participa en procesos que están directa e indirectamente relacionados con los Usuarios o la acreditación de personas morales y físicas, cubre las necesidades de educación, formación, habilidades y experiencia que requieren sus funciones.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

- a) Los Criterios de educación, formación, habilidades y experiencia están definidos en los perfiles de puestos que se encuentran bajo la custodia de la Subdirección de Recursos Humanos (SRH).
- b) Dichos criterios son evaluados y cuando se detecta la necesidad de formación, se programa al personal para recibir la capacitación pertinente.

	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 17 de 28

- c) Con la finalidad de saber si se han alcanzado las expectativas de la formación proporcionada, la Subdirección de Recursos Humanos evalúa una vez al año el desempeño del personal.
- d) Se dan pláticas de sensibilización al personal, en donde se hace énfasis de la importancia de sus actividades y cómo éstas contribuyen a alcanzar los objetivos de la calidad del CONOCER.
- e) La Subdirección de Recursos Humanos mantiene un expediente del personal que contiene los registros de educación, formación, habilidades y experiencia del personal. Ver Políticas de recursos humanos.

6.3 Infraestructura.

El Consejo cuenta con la infraestructura necesaria de acuerdo a la plantilla autorizada. Los lugares de trabajo se consideran apropiados al tipo de trabajo y funciones a desempeñar. De igual forma, los equipos tecnológicos tales como computadoras, escáneres, teléfono, sistemas (software), correo electrónico, etcétera; se encuentran disponibles de acuerdo a las funciones a desempeñar, descritas en sus perfiles de puesto y en su respectivo mapa de procesos.

El mantenimiento de las instalaciones y edificio está a cargo de la Secretaría de Educación Pública; sin embargo, para solventar necesidades a corto plazo, cuando es requerido el mantenimiento a los espacios e infraestructura, se solicita a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales la ejecución de las reparaciones.


Adicionalmente se cuenta con registros que avalan el mantenimiento que es realizado al parque vehicular y la limpieza efectuada a las instalaciones.

Por otra parte, se cuenta con programas de mantenimiento preventivo para los equipos de cómputo, redes y sistemas. Para el mantenimiento correctivo, el personal genera la solicitud de cualquier requerimiento en un ticket electrónico, mismo que resuelve la Subdirección de Tecnología y Desarrollo de Sistemas. Los registros de ambos mantenimientos se conservan en electrónico en la misma Subdirección.

6.4 Ambiente de trabajo.

El ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las actividades del CONOCER, es el provisto para oficinas administrativas, en donde se han considerado los siguientes elementos:

- **Iluminación.-** Las oficinas se encuentran en espacios de trabajo abiertos y compartidos, lo que permite que la luz de día pueda fluir. En donde es necesario, se han colocado lámparas que emiten luz blanca.
- **Ergonomía.-** Las mesas de trabajo son tipo modular y se cuenta con sillas ergonómicas que ayudan al apoyo natural de la espalda para evitar dolores y que permiten regular la altura del asiento.

	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 18 de 28


- **Ventilación.-** El edificio cuenta con ventanales que propician que el aire natural circule por los espacios de trabajo. En donde es requerido se han instalado equipos de aire acondicionado que ayudan a mantener en una temperatura agradable el ambiente.
- **Seguridad.-** Se cuenta con personal de prevención quienes controlan el acceso al edificio y realizan rondines para resguardar el orden dentro de éste.
- **Accesos Especiales.-** Para acceder a la planta baja del edificio, se han acondicionado rampas para personas que utilizan sillas de ruedas. Así mismo, para desplazarse a los diferentes pisos, se cuenta con un elevador especial para personas que cuenten con alguna discapacidad temporal o permanente que les impida acceder a las oficinas por las escaleras. Al elevador se puede acceder desde el estacionamiento.
- **Horario de Trabajo.-** El horario de trabajo es de las 9:00 a las 18:30 hrs. de lunes a jueves; los viernes es de las 9:00 a las 15:00 hrs. esto con la finalidad de promover que las personas que laboran en el Consejo puedan dedicarle más tiempo a la convivencia con su familia.
- **Protección Civil.-** Se ha implementado la Guía práctica de simulacros de evacuación de inmuebles de la Secretaría de Gobernación (SEGOB). La evidencia se encuentra en la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto/servicio.

En el CONOCER se han planificado y desarrollado los procesos para la realización de los servicios de "Acreditación Inicial" y "Emisión de Certificados". De igual forma se han asociado a estos las **Actividades de Apoyo:** Recursos Humanos, Compras, Servicios Generales, Provisión de los Recursos, Soporte de TIC's; **Actividades de Gestión:** Revisión por la Dirección; y **Actividades de Medición, Análisis y Mejora:** Satisfacción del Cliente, Auditorías Internas, Control de Servicio no Conforme, Acciones Correctivas y Acciones preventivas. Esta planificación ha tomado en consideración:

- a) Los objetivos de la calidad (ver sección 5.4.1) y los requisitos para la prestación del servicio ver sección (7.1, 7, 2.1, 7.2.2, 7.5.1 y Manual de mapas de proceso).
- b) La necesidad de establecer los procesos clave y sus actividades interrelacionadas (ver 4.1 b). El desarrollo de una estructura documental que describe las actividades operativas como es el caso de los Manuales de Operación y la asignación de recursos para la ejecución del producto/servicio, como se indica en el **MP-DIRGEN-02 Manual de Mapas de Proceso.**
- c) Las actividades requeridas para verificación, validación y seguimiento de los servicios se establece en los Manuales de Operación.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 19 de 28

7.2 Procesos relacionados con los Usuarios y Prestadores de Servicios.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio.

Existen dos procesos que están relacionados con el Objeto del SGC y mediante los cuales se identifican las necesidades y expectativas de los Usuarios y los Prestadores de Servicios, estos procesos son:

Proceso	A) Solicitados por los Prestadores de Servicios y Usuarios	B) No solicitados por los Prestadores de Servicios y Usuarios	C) Legales y reglamentarios	D) Adicionales
1.- Acreditación inicial de Prestadores de Servicios.	A través de la "Solicitud de Acreditación Inicial" y "Carta Compromiso"	Para la incorporación de entidades al Sistema Nacional de Competencias y para la Emisión de Certificados; tanto los Prestadores de Servicios, como los Usuarios deben apegarse a las "Reglas Generales y criterios para la Integración y operación del Sistema Nacional de Competencias"	En los siguientes documentos se describen los requisitos legales a los que se debe apegar el Consejo: <ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Art. 38 inciso c). • Ley General de Educación Art. 45. • Reglamento Interior de la SEP, art. 5, Fracción I. • Contrato de Fideicomiso del CONOCER 	Asentado que el Consejo es un fideicomiso y entidad paraestatal, no hay requisitos adicionales para su operación; de tal manera que si en algún momento se presentara el caso, se adicionaría de inmediato para su cumplimiento.
2.- Emisión de Certificados de Competencia	Mediante "Solicitud de Emisión de Certificados de Competencia" registrada en el Sistema Informático.			

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Con la finalidad de asegurar que tanto los Usuarios, Prestadores de Servicios y el propio CONOCER hemos entendido las necesidades y requerimientos, éstos son revisados previamente a cualquier compromiso, de la siguiente manera.

1- Acreditación Inicial:

- a) Los requisitos obtenidos mediante la solicitud, se convierten en un Contrato de PS, el cual es revisado minuciosamente por la Dirección de Asuntos Jurídicos del CONOCER y posteriormente es firmado por las autoridades pertinentes.

	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 20 de 28

- b) Se entrega una copia del Contrato al postulante de Prestador de Servicio, a fin de que sea revisado y si hay alguna diferencia o petición especial (y esta es aceptada), se modifica el documento y es revisado nuevamente.
- c) Finalmente, se presenta la postulación ante el Comité de Acreditación Inicial, en donde se evalúa la información presentada por el candidato y, en su caso, se obtiene la aprobación.

Se genera acta de la sesión del Comité de Acreditación Inicial, en donde, en su caso, queda asentada la aprobación del postulante.

2- Emisión de Certificados

- a) Las solicitudes de emisión de certificados se reciben a través del Sistema Informático en donde quedan registrados los requisitos tanto del Usuario como de los PS.
- b) El Prestador de Servicios es el encargado de registrar sus solicitudes de emisión de certificado apegado a la normativa del CONOCER, de tal manera que una vez que ha colocado la información en el Sistema informático, el Consejo asume la veracidad y autenticidad de los datos y los utiliza para atender dicha solicitud.
- c) Entre tanto, el Prestador de Servicios se apegue al cumplimiento de las Reglas Generales y demás normatividad emitida por el CONOCER, el Consejo asume la capacidad para otorgar el producto/servicio requerido.

7.2.3 Comunicación con el Usuario y Prestadores de Servicio.

El CONOCER ha puesto a disposición diferentes canales para que los interesados puedan comunicarse y externar sus necesidades de consulta sobre el producto/servicio, quejas, solicitudes, felicitaciones y cualquier otra comunicación requerida, esto a través de: número de atención telefónica 01-800, portal de Internet, correo electrónico, personalmente en las oficinas de la Institución.

7.3 Diseño y desarrollo.

La Institución oferta la Acreditación Inicial y la Emisión de Certificados a través de una normativa específica y clara apegada a requisitos legales del funcionamiento del fideicomiso, de manera tal que los Prestadores de Servicio y los Usuarios no emiten ningún requerimiento de diseño y desarrollo del producto/servicio y se apegan a la Reglas establecidas por el propio CONOCER, en las cuales no se exige el diseño y desarrollo de manera legal ni contractual. Siendo así, se declara que los requisitos 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 y 7.3.7 de la norma ISO-9001:2008, quedan excluidos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.4 Compras.

7.4.1 Proceso de compras.

A través de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, se obtienen los productos y servicios requeridos para el funcionamiento de los procesos y actividades del Sistema de Gestión. Dichas compras se realizan con base en la "Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público" y a su vez en cumplimiento con lo establecido en el "Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público". Existen tres vías para las compras: 1) Licitación Pública, 2) Invitación a cuando menos tres personas y 3) Adjudicación Directa.

La evaluación y selección de los proveedores se realiza de acuerdo con las bases técnicas que emite el área requirente y que son revisadas por el Subcomité Revisor de Bases. Los criterios de evaluación y selección son: 1) El cumplimiento de los términos de referencia por parte de los posibles proveedores y 2) La propuesta económica.

La reevaluación se realiza posterior a la adjudicación de la compra y al momento de recibir el producto o servicio, según aplique:

- a) Cuando se trata de tangibles.- se revisa que se cumpla con las especificaciones solicitadas.
- b) Cuando son servicios.- Se evalúa de acuerdo al cumplimiento de entregables o incidencias presentadas durante el servicio, con respecto a los períodos establecidos en los programas o calendarios del proyecto en cuestión.

7.4.2 Información de las compras.

Las características y especificaciones de los productos o servicios a adquirir quedan plasmadas en las Requisiciones de Compra y en las Bases Técnicas, como aplique.

7.4.3 Verificación de los productos comprados.


A la entrega de los productos y servicios estos son revisados, con el apoyo del área requirente, dejando evidencia de tal revisión en la factura emitida por el proveedor.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La planificación se lleva a cabo de acuerdo con lo citado en el 7.1 de este manual y la prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas que incluyen:

- a) La disponibilidad de las "Reglas Generales y criterios para la Integración y operación del Sistema Nacional de Competencias"

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 22 de 28

- b) La existencia de documentos que establecen los elementos que conforman los procesos, las actividades a desempeñar, los criterios de aceptación y los registros que muestran evidencia de su cumplimiento. Dicha documentación para cada proceso es la siguiente:

Acreditación Inicial de PS.-

- MP- DIRGEN-02 Manual de Mapas de Proceso.
- MO-DGAOSU-01 Manual para la Incorporación de ECE/OC (PS) al Sistema Nacional de Competencias.

Emisión de Certificados.-

- MP- DIRGEN-02 Manual de Mapas de Proceso.
 - MO-DGAOSU-02 Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno
 - MO-DGAOSU-03 Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo
- c) El uso de los equipos de cómputo e impresoras y el Sistema Informático (software) a los que se les realizan rutinas de mantenimiento para asegurar la capacidad y funcionamiento continuo.
- d) En el Consejo no son utilizados equipos de seguimiento y medición asociados a los procesos clave.
- e) La implementación del seguimiento y la medición que se encuentra detallada en la sección 8 de este Manual de Calidad.
- f) La instauración del Comité de Acreditación Inicial (CAI) que sesionan para aprobar las acreditaciones de los postulantes y la inspección de los Certificados impresos para asegurar que cumplen con las especificaciones y el seguimiento de la entrega cuando esta se hace por mensajería.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Los procesos establecidos en el SGC son verificados en todas sus etapas, con lo cual se asegura que el producto/servicio final cumple con todos y cada uno de sus requisitos establecidos en el marco normativo y con los requerimientos de los Prestadores de Servicios y Usuarios. Por lo tanto este requisito es excluido del Sistema de Gestión de Calidad.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

La información que se deriva de la operación de la Acreditación Inicial y la Emisión de Certificados se identifica a través de los registros que se generan en cada etapa de los procesos; los cuales evidencian la conformidad del cumplimiento y el estado en que se encuentra cada trámite, esto mediante números de folio, firmas de autoridades, fechas de ejecución, actas de sesión de comités y códigos especiales en el caso de Certificados.

7.5.4 Propiedad del Prestador de Servicio y Usuario.

Se consideran bienes propiedad del Prestador de Servicio y Usuario los datos proporcionados por estos y que se encuentran soportados en medio físico y/o electrónico.

Para mantener los datos seguros se cuenta con un servidor espejo en otra ciudad de la república y para protegerlos contra extravío, el área de Soporte de TIC's realiza respaldos de manera periódica (diaria, semanal y mensualmente) que mantiene bajo su custodia.

7.5.5 Preservación del producto.

Para la Emisión de Certificados se cuenta con papel de seguridad el cual contiene candados que solamente pueden ser detectados con equipo especial de lectura, el cual es resguardado en un almacén especial y al cual solo tiene acceso personal autorizado.

Cuando un Certificado es emitido, se le asigna un folio único e irrepetible y cuando este es impreso se resguarda bajo llave y el acceso es restringido solo a personal autorizado, de tal forma que se proteja contra deterioro o mal uso. Para el envío de los Certificados, se utilizan sobres que los resguardan de algún daño físico cuando son manipulados durante la entrega.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.

La Acreditación y la Emisión de Certificados no están sujetos a validar su conformidad mediante dispositivos de seguimiento y medición requeridos por los Usuarios, Prestadores de Servicios o alguna autoridad legal, por lo que este requisito se excluye del Sistema de Gestión.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades.

En el Consejo utilizamos métodos de seguimiento, medición análisis y mejora que coadyuvan en la toma de decisiones. Estos métodos nos permiten:

- a) Asegurar que el producto/servicio cumple con las necesidades de los usuarios y otras partes, escuchando sus opiniones y sugerencias.
- b) Determinar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión, con respecto a la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y la Norma ISO 9001:2008 mediante auditorías.
- c) Desarrollar planes de acción que nos lleven a mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos.

	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 24 de 28

8.2 Seguimiento y Medición.

8.2.1 Satisfacción del cliente.

Se da seguimiento a las percepciones de los Usuarios que han solicitado un certificado, a través de la “**Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación de Competencia**” las cuales se canalizan con los Directores de área y Representante de la Dirección, a través de un informe trimestral, para el análisis de los datos recabados, con la finalidad de detectar áreas de oportunidad que puedan ser desarrolladas y mejoradas.

Adicionalmente, una vez que se ha concluido el proceso de acreditación inicial, se aplica el **F03-DIRGEN-01 “Encuesta de Satisfacción de Acreditación Inicial”** a las personas morales que se postulan para Prestadores de Servicios, con el fin de recopilar información que ayude a comprobar si se han cubierto sus requerimientos.

8.2.2 Auditorías Internas.

La Alta Dirección ha implementado auditorías internas de calidad como una herramienta de gestión para asegurarse de la eficacia y eficiencia del funcionamiento del Sistema de Gestión y en su caso, nos ayude a identificar las fortalezas y debilidades, de tal manera que la Dirección del área auditada pueda tomar acciones para la mejora de manera oportuna.

Para describir a detalle la planificación, desarrollo, informe y cierre de las auditorías, se ha desarrollado el procedimiento de Auditorías de Calidad incluido en el MG-DIRGEN-03 Manual de Procedimientos de Gestión.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos y del producto/servicio y

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto/Servicio.

El CONOCER ejecuta la medición de los procesos a través de indicadores que están asociados con los objetivos del Consejo y que se ven materializados a través de los procesos de Emisión de Certificados de Competencias y la Acreditación inicial de Prestadores de Servicios; mismos que se encuentran documentados en el **MP-DIRGEN-02 Mapas de Proceso**. Así mismo, cada proceso cuenta con actividades de revisión y verificación que permiten asegurar que éstos son conformes.

Cuando los resultados planificados no se alcanzan, se aplican correcciones según corresponda y se realizan acciones correctivas de acuerdo con lo descrito en el procedimiento para este fin (ver 8.5.3).

8.3 Control de Producto No Conforme.

Se ha establecido un procedimiento documentado para prevenir el uso no intencional de producto/Servicios No Conformes con los requisitos especificados, descrito en el **MG-DIRGEN-03 “Manual de Procedimientos de Gestión”**.

Cuando el servicio es No Conforme, se controla a través de la identificación, registro, evaluación y notificación a las funciones responsables relacionadas con el tratamiento del Servicio No Conforme, los cuales se han definido en el Procedimiento para tal efecto.

	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 25 de 28

Los Servicios No Conformes se controlan tomando en cuenta cualquiera de los siguientes criterios:

- a) **RETRABAJAR:** Tomar Acciones inmediatas a la detección de productos/Servicios No Conformes que permitan continuar con el otorgamiento del Servicio o que elimine la No Conformidad detectada.
- b) **ACEPTAR CON O SIN REPARACIÓN POR CONCESIONES:** Autorizar la aceptación del producto/servicio por parte de los Responsables de Área quienes son la autoridad pertinente o en su defecto por el mismo usuario; es decir, aceptar en las condiciones y circunstancias en las que se encuentre, previo acuerdo de las partes.
- c) **RECHAZAR O DESECHAR:** Tomar acciones para impedir el otorgamiento del producto/servicio en aplicaciones originalmente previstas.

Cuando se detecte un producto/servicio no conforme y se determine la reparación o el uso propuesto para el producto/servicio no conforme, se informa al usuario para solicitar su concesión. La descripción de la no conformidad y de las reparaciones que se acepten, se registra para indicar su condición actual.

Se conserva el **F07-DIRGEN-03 Producto o Servicio No Conforme (PSNC)**, donde se describe la naturaleza de las No Conformidades; así como, de las acciones tomadas, incluyendo la evidencia de las concesiones que se hayan obtenido.

Para los casos en que se corrigen los Productos/Servicios No Conformes se someten a nuevas revisiones de acuerdo a las verificaciones establecidas en los Procedimientos operativos para asegurar su conformidad con los requisitos establecidos. En caso de detectar Servicios No Conformes durante su uso, se registra dicha situación y se canaliza para tomar acciones acordes a los efectos reales o potenciales de la No Conformidad de acuerdo a la sección 8.5.2 de este Manual y sea tomada en cuenta esta información como datos de entrada para la Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad.

8.4 Análisis de Datos.

En el Consejo, se toman decisiones considerando los resultados del análisis de datos obtenidos de las mediciones de los procesos y el producto/servicio, la evaluación de los usuarios, el cumplimiento de objetivos y el comportamiento de los proveedores. Los dueños de los procesos y responsables de áreas son los encargados de generar dicha información y entregarla al Representante de la Dirección quien la registra en el **F02-DIRGEN-01 "Tablero de Control"** y la entrega al Comité de Calidad para su análisis y solicitud de acciones de mejora, cuando sea necesario, a los Directores de área. Adicionalmente, esta información es examinada en la Revisión por la Dirección.

8.5 Mejora.

8.5.1 Mejora Continua.

En el CONOCER se tiene establecido el enfoque de mejora continua, por lo que toma en cuenta los resultados de:

- a) Las evaluaciones de la Política de Calidad, así como las adecuaciones realizadas derivadas de su análisis en las Juntas de Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Los resultados derivados de la medición de los Objetivos de Calidad.
- c) Los resultados de Auditorías de primera y tercera parte.
- d) Los resultados derivados del análisis de datos que proporcionan información relevante para el sistema.
- e) Las Acciones Correctivas y Preventivas.
- f) Los resultados de las Revisiones por parte de la Dirección General,

Esto con la finalidad de mejorar continuamente la eficacia integral del producto/servicio y el Sistema de Gestión de la Calidad.

8.5.2 Acciones Correctivas.

A través del Comité de Calidad y El (la) Representante de la Dirección, se determina la toma de acciones que permiten eliminar las causas reales de No Conformidades. Se cuenta con un procedimiento documentado en el **MG-DIRGEN-03 “Manual de Procedimientos de Gestión”**, que permite implementar Acciones Correctivas que eliminen las causas reales de No Conformidades y eviten su recurrencia, las cuales a través de la metodología descrita se asegura que sean proporcionales a la magnitud y efectos de los problemas detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse.

El procedimiento para Acciones Correctivas incluye:

- a) La revisión y análisis de las No Conformidades, tomando en cuenta:
 - Los Informes de Servicios No Conformes.
 - Auditorías de primera y tercera parte.
 - Las No Conformidades detectadas en las operaciones de trabajo.
 - Incluso las quejas u observaciones de los usuarios que se captan a través de la evaluación y monitoreo del servicio.
- b) La investigación y determinación de las causas raíz del problema relativa al servicio, al proceso y al Sistema de Gestión de la Calidad, registrando los resultados de la misma.
- c) Los criterios para evaluar la necesidad de adoptar acciones que aseguren que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) La determinación e implementación de estrategias para la solución, seguida por la determinación de la acción requerida para eliminar las causas de no conformidades.
- e) El registro de las acciones implementadas para la eliminación de las No Conformidades.
- f) La revisión y seguimiento de las Acciones Correctivas implementadas así como la verificación de los controles para asegurar su efectividad y prevenir que vuelva a ocurrir.

	<h2>Manual del Sistema de Gestión de la Calidad</h2>	Código : MC-DIRGEN-01
		Revisión : 0
		Página: 27 de 28

8.5.3 Acciones Preventivas.

A través del Comité de Calidad y El (la) Representante de la Dirección, se determina la toma de acciones que permiten eliminar las causas reales de No Conformidades potenciales y evitar su ocurrencia. Se cuenta con un procedimiento documentado en el **MG-DIRGEN-03 “Manual de Procedimientos de Gestión”**, que permite implementar Acciones Preventivas, las cuales a través de la metodología descrita se asegura que sean proporcionales a la magnitud y efectos de los problemas detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse.

El procedimiento para acciones preventivas incluye:

a) La identificación y determinación de No Conformidades potenciales a través del uso apropiado de fuentes de información tales como:

- Resultados de los Procesos.
- Actividades de trabajo.
- Concesiones.
- Resultados de Auditorías.
- Revisiones de la Dirección.
- Registros de Calidad y
- Reclamaciones del usuario; así como, la investigación y determinación de las causas que las originan.

b) La evaluación de la necesidad de adoptar acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades.

c) La determinación e implementación de estrategias para la solución, seguida por la determinación de la acción requerida para prevenir las causas de No Conformidades potenciales.

d) El registro de las acciones implementadas para la eliminación de No Conformidades potenciales.

e) La revisión y seguimiento de las acciones preventivas por parte del (de la) Representante de la Dirección y por el Director General en las Revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad; así como, la verificación de los controles para asegurar su efectividad y prevenir su ocurrencia.



CONOCER
conocimiento • competitividad • crecimiento

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

Código :
MC-DIRGEN-01

Revisión :
0

Página:
28 de 28

9. CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Fecha	Cambio
No aplica	No aplica	No aplica

Autorizaciones

Elaboró	Revisó
Rúbrica	Rúbrica
Eduardo González Ureste. Jefe de Departamento de Gestión de Estándares de Competencia.	José Omar Villarreal Ochoa. Director de Mercadeo, Comunicación y Canales de Atención.
06 de septiembre de 2016	06 de septiembre de 2016

10. TRANSITORIOS

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

SEGUNDO.- El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad 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 el artículo 18, fracción III del Estatuto Orgánico del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) y considerando la aprobación por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna mediante acuerdo COMERI/4ºSO/04/2016, en su 4ª sesión ordinaria, celebrada el 30 de noviembre de 2016, he tenido a bien emitir el presente:


Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

Rúbrica

Dr. Alberto Almaguer Rocha
Director General del CONOCER
Ciudad de México, a 01 de diciembre de 2016

Cláusula ISO 9001	REQUISITO	PUESTOS															
		DG	DMCCA	DGAOSU	DAC	DPAPS	SAC	SEC	JEFE DAPS	JEFEDPEC	ANALISTA	OPERATIVOS	SRH	SRMSG	STDS	SPP	SP
4.0	Sistema de Gestión de la Calidad																
4.1	Requisitos Generales.	CG	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
4.2	Requisitos de la Documentación.	CG	CE	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
5	Responsabilidad de la Dirección.																
5.1	Compromiso de la Dirección.	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
5.2	Enfoque al Usuario y PS.	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
5.3	Política de Calidad.	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
5.4	Planificación.	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.	CG	CG	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
5.6	Revisión por la Dirección.	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
6.0	Gestión de los Recursos.																
6.1	Provisión de recursos.	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CE	CE	CE	CE	CE
6.2	Recursos Humanos.	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CE	CG	CG	CG	CG
6.3	Infraestructura.	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CE	CE	CG	CG	CG
6.4	Ambiente de trabajo.	CG	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CE	CG	CG	CG	CG
7.0	Realización del producto.																
7.1	Planificación de la realización del producto.	CG	CG	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
7.2	Procesos relacionados con el Usuario y PS.	CG	CG	CG	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
7.4	Compras.	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CE	CG	CE	CE	CE
7.5	Producción y prestación del servicio.	CG	CG	CG	CG	CG	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG
8.0	Medición, análisis y mejora.																
8.1	Generalidades.	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
8.2	Seguimiento y medición.	CG	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
8.3	Control del producto no conforme.	CG	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CE
8.4	Análisis de datos.	CG	CE	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG	CG
8.5	Mejora.	CG	CE	CE	CE	CE	CE	CE	CG	CG	CG	CG	CE	CE	CE	CE	CE

Tipo de Responsabilidad en el cumplimiento	
CG:	Se requiere solo un conocimiento general del tema, sin tener la responsabilidad de explicarlo o presentar evidencia de cumplimiento.
CE:	Se requiere mostrar resultados es necesario conocer a detalle el elemento o requerimiento.

		TABLERO DE CONTROL				Código:	F02-DIRGEN-01
						No. de Revisión:	0
						Fecha de Emisión:	sep-16
						Página:	1 de 1

No.	PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	FÓRMULA	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	PARÁMETRO / VALOR OBJETIVO	CUMPLIMIENTO ACTUAL
OBJETIVOS DE LA CALIDAD E INDICADORES OPERATIVOS								
1	ACREDITACIÓN INICIAL	Acreditar a 40 nuevos Prestadores de Servicios en Estándares de Competencia.	Nuevos Prestadores de Servicios (PS).	Número de nuevos prestadores de servicios.	Directora de Acreditación y Certificación	Anual/ Trimestral	40	
2	ACREDITACIÓN INICIAL	Obtener una calificación mínima de 90% en la encuesta de satisfacción.	Satisfacción de los PS	(Total de puntos obtenidos/total de puntos posibles)* 100	Director de Mercado, Com. y Canales de Atención	Mensual	90%	
3	EMISIÓN DE CERTIFICADOS	Incrementar la certificación de competencias de las personas.	No. de Certificados	Total de certificados emitidos	Directora de Acreditación y Certificación	Anual/ Trimestral	340.000	
4	EMISIÓN DE CERTIFICADOS	Imprimir y entregar a los PS, el 100% de los certificados solicitados con un margen de re-trabajos del 5%.	Emisión de Certificados.	1) (Total de certificados emitidos/Total de certificados solicitados)* 100.	Directora de Acreditación y Certificación	Mensual	100%	
				2) (Total de certificados re-trabajados y no entregados a tiempo/total de certificados emitidos).				5%
5	EMISIÓN DE CERTIFICADOS	Obtener una calificación mínima de 90% en la encuesta de satisfacción.	Satisfacción de los PS	(Total de puntos obtenidos/total de puntos posibles)* 100	Director de Mercado, Com. y Canales de Atención	Mensual	90%	