



## Acreditación Inicial de Prestadores de Servicios

## ¿Cuáles son las principales funciones de una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias?



Evaluar y certificar las competencias de las personas con base en los Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de competencias (RENAC) en los que se encuentren acreditados.

## **Las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias y los Organismos Certificadores de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios:**

- Apoyan en la operación y comprueban que los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes, acreditados con ellas cumplan con lo convenido en las Reglas de operación y normatividad establecida para tales efectos por el CONOCER.
- Aseguran la excelencia en la operación y servicio a usuarios.
- Comprueban que los procedimientos de verificación interna y de evaluación de la competencia realizados por los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes, acreditados con ellos, cumplan con lo convenido y con la normatividad establecida para tales efectos por el CONOCER.
- Solicitan al CONOCER la expedición de los certificados de competencia a que se hayan hecho acreedoras las personas cuya certificación haya sido dictaminada como procedente.

# Requisitos para la Acreditación de Entidades de Certificación y Evaluación u Organismos Certificadores

Las Entidades de Certificación y Evaluación (ECE) y los Organismos Certificadores (OC), son personas morales, organizaciones o instituciones públicas o privadas, unidades administrativas de alguna dependencia, entidad o su similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditadas por el CONOCER para:

**ECE capacitar, evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas.**

Las Entidades de Certificación y Evaluación (ECE) son las personas morales, organizaciones o instituciones públicas o privadas, unidades administrativas 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 en un periodo determinado.

## OC certificar las competencias laborales de las personas.

Un Organismo Certificador (OC), es la persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de algunas Dependencias, Entidad o su similar en los niveles de Gobierno Federal, estatal o municipal acreditada por el CONOCER, para certificar las competencias 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 el periodo determinado.





La certificación que realizan las ECE y los OC es con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENAC), y pueden acreditar previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, durante un periodo determinado.

Para conocer a detalle el proceso de postulación como ECE u OC, es necesario establecer contacto con el personal de CONOCER a través de los siguientes teléfonos:



**Subdirección de Promoción para Prestadores de Servicios.**

**(55) 22 82 20 45**

**Jefatura de Promoción de Entidades de Certificación.**

**(55) 22 82 02 00 Ext. 1065**



## El proceso de acreditación inicial es el siguiente:

El expediente de acreditación inicial está conformado por los siguientes documentos:

- Solicitud de acreditación inicial.
- Carta compromiso.
- Documentos constitutivos.
- Documentos de representación legal.
- Exención de pago de penalizaciones económicas (Sector público).
- Registro de marca/ Carta de no registro ante el IMPI.
- Logo en formato electrónico.
- Identificación oficial del representante legal.
- RFC.
- Comprobante de domicilio.
- Proyecto de participación.

## El proceso de acreditación inicial es el siguiente:

Para poderse postular como Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias deben de poderse identificar en alguno de los siguientes preceptos del Artículo 51 de las Reglas Generales del CONOCER:

- I. Unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría de Educación Media Superior de la Secretaría de Educación Pública o planteles educativos dependientes de ellas, así como los planteles educativos estatales de formación para el trabajo y capacitación en el mismo.
- II. Instituciones de Educación Media Superior públicas o privadas incorporadas al Sistema Educativo Nacional, con cobertura nacional.
- III. Instituciones de Educación Superior públicas o privadas incorporadas al Sistema Educativo Nacional, afiliadas a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) o a la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) y/o al Sistema de Universidades Tecnológicas y/o al Sistema de Universidades Politécnicas del país.

## El proceso de acreditación inicial es el siguiente:

- I. Unidades Administrativas de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal.
- II. Las Confederaciones de Trabajadores u Organizaciones Sindicales Nacionales y/o sus Centros de formación, educación y/o evaluación.
- III. Las Confederaciones de Trabajadores u Organizaciones Sindicales Estatales y del Distrito Federal, afiliadas a una Confederación de Trabajadores u Organización Sindical Nacional y/o sus Centros de formación, educación y/o evaluación.
- IV. Las Confederaciones, Asociaciones o Cámaras Empresariales, Industriales o Comerciales Nacionales y/o sus Centros de formación, educación y/o evaluación.
- V. Las Confederaciones, Asociaciones o Cámaras Empresariales, Industriales o Comerciales Estatales y del Distrito Federal, afiliadas a una Confederación, Asociación o Cámara Empresarial, Industrial o Comercial Nacional y/o sus Centros de formación, educación y/o evaluación.

## El proceso de acreditación inicial es el siguiente:

- IX. Las grandes empresas mexicanas o internacionales, de clase mundial, con operaciones relevantes en México y/o a nivel global y/o sus Centros de formación, educación y/o evaluación.
- X. Centros de formación, educación y/o evaluación, de instituciones públicas a nivel Federal, Estatal o Municipal con amplio prestigio institucional, cobertura relevante y reconocimiento en su área geográfica y/o funcional de operación.
- XI. Las Instituciones, Asociaciones y Colegios de Profesionistas Estatales o Nacionales que cuenten con amplio prestigio institucional, reconocimiento de alcance Estatal o nacional y/o sus Centros de formación, educación y/o evaluación.
- XII. Las Organizaciones No Gubernamentales, Organizaciones Sociales y/o Civiles u otras afines, que cuenten con amplio prestigio institucional, reconocimiento de alcance nacional y/o sus Centros de formación, educación y/o evaluación.

## El proceso de acreditación inicial es el siguiente:

Para poderse postular como Organismo Certificador deben de poderse identificar en al Artículo 59 de las Reglas Generales del CONOCER:

El CONOCER, realizará el proceso de acreditación inicial o por primera vez, de los Organismos Certificadores.

Se entenderá como acreditación inicial o por primera vez de los Organismos Certificadores, el procedimiento mediante el cual, el CONOCER autoriza, previo cumplimiento de los requisitos y características establecidos para ello, a una 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, para certificar las competencias 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.

## El proceso de acreditación inicial es el siguiente:

Los requisitos para la acreditación inicial o por primera vez de un Organismo Certificador serán los siguientes:

- Garantizar el cumplimiento de los criterios señalados en el artículo 40 de las presentes Reglas Generales.
- Contar con la capacidad técnica y personal competente.
- Tener infraestructura administrativa y física suficiente, y
- Los demás que de manera específica establezca el manual correspondiente.
- En todos los casos, el CONOCER valorará que las personas morales, 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 soliciten acreditarse por primera vez como Organismo Certificador, cumplan con los requisitos establecidos para tal fin, y emitirá su opinión al respecto, lo que determinará la acreditación o no acreditación correspondiente.
- En el caso de que la acreditación del Organismo Certificador proceda, ésta deberá quedar formalizada por medio de contrato de acreditación con el CONOCER, antes de iniciar su operación.
- El CONOCER emitirá para tal fin, la cédula de acreditación correspondiente.



Para obtener mayor  
información referente al  
Sistema Nacional de  
Competencias, puede  
comunicarse al teléfono:

**800 288 2666**





**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

**conocer**  
conocimiento • competitividad • crecimiento



**Excelencia en el Servicio a Usuarios**

## Auditorías/ Supervisiones /Atención a quejas



## 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.

## 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.

## Auditoría

- El PS tiene la obligación contractual de realizar una auditoría anual, como mecanismo de evaluación del servicio y mejora de sus operaciones.

## Supervisión

- 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.

## Desarrollo de Auditorías Anuales

### Exención de Auditoría

- Bajo el supuesto de no operación, considerando el periodo desde la fecha de su acreditación inicial y hasta 11 meses posteriores a esta fecha.
- Bajo el supuesto de no operación, considerando el periodo desde la fecha del corte de su última auditoría y hasta 11 meses posteriores a esta fecha.
- El PS exento deberá presentar un Programa de Trabajo con la finalidad de que personal de la DESUR le apoye con el acompañamiento para cumplirlo.

## Desarrollo de Auditorías Anuales Prestadores de Servicios en Suspensión de Operaciones

- Los PS que se encuentren en el supuesto de “suspensión de operaciones”, la DESUR practicará una supervisión como condición para reactivar sus operaciones.





# 1

## Acreditación de Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes.

- Requisitos definidos.
- Contrato de acreditación y/o Instrumento Jurídico (de los dos tipos).
- Costos de Servicios.
- Certificados de evaluadores (vigentes).
- Carpeta de acreditación (Documentación completa).
- Acreditación de estándares de competencia.
- Acreditación de cursos de capacitación.



### Fundamento Normativo:

- ▶ Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, en los artículos 1, 35, 36, 37, 48, fracción III, 51, 59, 66, 67 y 68.
- ▶ Contrato de acreditación signado entre la ECE /OC, Obligaciones de la ECE.
- ▶ Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo, políticas 4.4.1., 4.4.2., 4.4.3., 4.4.9., 4.4.10., 4.4.12., 4.4.13., 4.4.14., 4.5.1., 4.5.3.
- ▶ Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno en las políticas 5.4.2., 5.5.1, 5.5.3., 5.5.8., 5.6., 5.6.1., 5.6.2., 5.6.3., 5.6.6., 5.6.7., 5.6.7., 5.6.8, 5.6.9., 5.6.10, 5.6.11., 5.7.1.



2

## Inducción y Capacitación al SNC de Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes.

- Proceso de evaluación.
- Sistema de Información (SII/Módulo de Evaluación).
- Normatividad CONOCER y Organismo Certificador/Entidad de Certificación y Evaluación.



### Fundamento Normativo:

- Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, en los artículos, 42, fracción XII, XIV, 48, fracción XVIII.
- Contrato de acreditación signado entre la ECE/OC y el CONOCER, que refiere a proporcionar a solicitud expresa de la ECE/OC, asesoría y/o capacitación para su adecuada operación en el Sistema Nacional de Competencias, así como hacer del conocimiento los sistemas de cómputo y los aspectos técnicos requeridos para la adecuada operación y conexión con el CONOCER.
- Manual para la incorporación de ECE y OC (PS) al Sistema Nacional de Competencias, política 4.5.

### 3 Uso de Marca.

- Uso correcto de logotipos de la Red de Prestadores de Servicios.
- Respetar los colores indicados.
- Conservar siempre el orden de sus elementos.
- Mantener su aspecto original, no deformarlo o alterar sus proporciones.
- Respetar el tamaño mínimo.
- Respetar la tipografía institucional.
- Mantener sus características originales, sin aplicar efectos especiales, sombras perspectivas, texturas, entre otros.
- No utilizar leyendas adjuntas a la marca y diseño (logotipo ajenas a las mencionadas en el presente Manual).



#### Fundamento Normativo:

➤ Contrato de acreditación signado entre la ECE/OC que refiere a realizar 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).

➤ Manual de Identidad Institucional Red CONOCER de Prestadores de Servicios, en las políticas 3.2 y 3.4

## 4 Promoción del Sistema Nacional de Competencias.

- Desarrollo periódico de programas y campañas de publicidad, promoción y difusión.
- Precios diferenciados.
- Uso de logotipos.
- Diferenciar capacitación de evaluación (Ejemplo: En capacitación no se integra el portafolio de evidencias).
- Confidencialidad del instrumento de evaluación.



### Fundamento Normativo:

- Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, en los artículos 48, fracción XX y 56, fracción XVIII.
- Contrato de acreditación signado entre la ECE/OC y el CONOCER, que establece que la ECE/OC desarrollará periódicamente programas y campañas de publicidad, promoción y difusión, dirigidos a dar a conocer servicios que ofrece en materia de evaluación y certificación de competencias, así como los que hagan referencia a la Marca Red CONOCER de Prestadores de Servicios (Y DISEÑO), deberán cumplir con la normatividad aplicable del CONOCER.
- Manual de Identidad Institucional Red CONOCER de Prestadores de Servicios, numeral 3, 4, 5 y 6.

## 5 Tercería de Procesos.

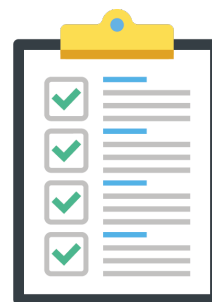
El personal no puede realizar dos de las siguientes funciones para el proceso de un mismo usuario:



Capacitación



Evaluación



Verificación



Grupo de dictamen

### Fundamento Normativo:



Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencia artículo 50 fracciones III y IV y artículo 58.

## 6 Niveles de Servicio.

- Registro de candidatos.
- Tiempo de entrega de portafolios de evidencias a la ECE/OC. (5 días hábiles)
- Solicitud del proceso de grupo de dictamen. (8 días naturales)
- Gestión del grupo de dictamen. (30 días naturales)
- Solicitud de Emisión de certificados. (10 días hábiles)
- Tiempo de pago de líneas captura (emisión del certificado y reposición). (60 días naturales)
- Entrega de certificado. (30 días hábiles)
- Realización del pago de las acreditaciones y renovaciones de Estándares de Competencias.



### Fundamento Normativo:

- Contrato de acreditación signado entre la ECE/OC y el CONOCER, que refiere a cumplir con el pago de las cuotas a que esté obligado.
- Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo., en las políticas 4.2.1., 4.2.3, 4.4.4. 4.4.15, así como lo establecido en el numeral 7.4, en la etapa 3, de la actividad 3.1., numeral 7.5. en la etapa 1, actividad 1.2., etapa 2, actividad 2.1., etapa 4, actividad 4.4, 4.6., 4.7., etapa 5, actividad 5.1., 5.2., etapa 8, actividad 8.1.
- Manual de evaluación de competencia, en el numeral 7, etapa 4 en la actividad 4.5.

## 7 Grupo de Dictamen.

- Gestión de Grupo de dictamen. (30 días naturales)
- Integración del grupo de dictamen.
- Determinación de la muestra del grupo de dictamen.
- Invitación y Programa al CONOCER y CGC. (3 días hábiles)
- Desarrollo del grupo de dictamen.
- Considerar los hallazgos detectados en la VE (sólo para OC).
- Acta.
- Retroalimentación al Centro y Evaluadores Independientes involucrados.



### Fundamento Normativo:

➤ Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencia artículo 48, fracción IX, artículo 56, fracción VII.

➤ Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo, numeral 7.5, etapa 1, actividades 1.1. y 1.2., etapa 2, actividades 2.3., 2.4, 2.5., 2.6., 2.7., 2.8., etapa 3, actividades, 3.1., 3.2., 3.3.,3.4., 3.5., 3.6.,3.7., 3.8., 3.9., 3.10.,3.11., 3.12., 3.13., 3.14.



## 8 Verificación Interna y Verificación Externa.

- Procedimiento de Verificación Externa.
- Verificación Interna corresponde a los Centros y a los Evaluadores Independientes (Entre los evaluadores independientes puede ser entre pares).
- Los lineamientos para la verificación interna deberán ser coordinados por las ECE/OC.

### Fundamento Normativo:

- Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, en los artículo 48, fracciones VI, VIII XIII, XVIII, XXI, y artículo 56, fracciones, VI, XI, XVI, XIX, artículo 65, fracciones, IV, IX.
- Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo, en la política 4.4.17.
- Manual para la Verificación Externa.





## 9 Análisis de Encuestas de Satisfacción

- Momento de aplicación al Usuario (Competente y Todavía No Competente).
- Realizar análisis estadístico de resultado.
- Acciones de mejora a implementar.

### Fundamento Normativo:

- Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo, en la Actividad 8.4 de la Etapa 8. Entrega de Certificados del Proceso 7.5 Gestión del proceso de emisión/reposición de Certificados.



## 9 Atención a usuarios/ quejas.

- Área de atención a usuarios.
- Mostrar información clara para los usuarios (dirección de la página de internet, Centro de Atención Telefónica (CAT), dirección del buzón de quejas del CONOCER del portal en internet, horarios de atención.)
- Diferenciación de costos (capacitación, evaluación y certificación).
- Mostrar las cédulas por cada uno de los Estándares de Competencia acreditados.
- Buzón de quejas.
- Procedimiento de Atención a quejas.
- Seguimiento y resolución de quejas.
- Mecanismo para medir la satisfacción del usuario en la atención de su queja.
- Sanciones y acciones de mejora.
- Retroalimentación a los actores involucrados (ECE/OC/CE/EI).



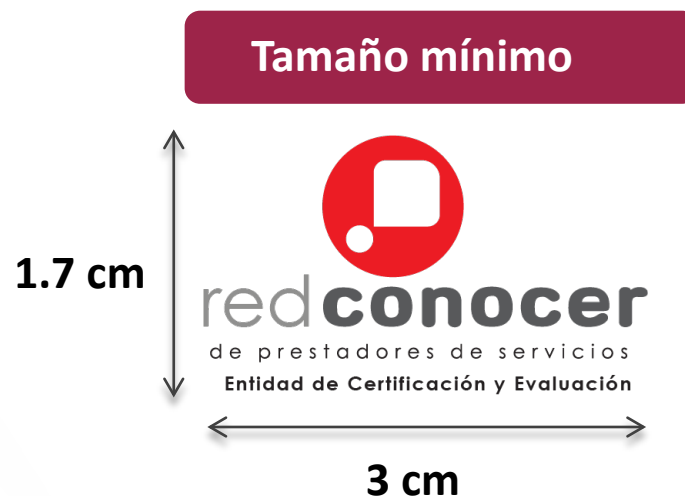
### Fundamento Normativo:

- Contrato de acreditación signado entre la ECE/OC, que refiere atender y resolver las quejas de 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) Externo, en las políticas 4.6.6 , 4.6.7 y 4.6.9.

# Lineamientos Generales para Publicidad y Mercadotecnia

## Uso de Logos.

El logo de la Red de Prestadores de Servicios del CONOCER, será utilizado en la papelería, materiales de promoción y difusión de los prestadores de servicios, considerando lo establecido en el Manual de Identidad Institucional Red CONOCER de Prestadores de Servicios, en el que se refiere que la tipografía no debe ser alterada, así como las proporciones del símbolo tampoco deberán distorsionarse.



## Uso de Logos

### Área de protección de la marca y tamaño mínimo.

El área de protección de una marca se refiere al espacio mínimo que debe existir entre la marca y diseño (logotipo) y el elemento más cercano. El espacio que corresponda al área de protección siempre deberá permanecer libre de cualquier elemento gráfico o de texto.

Establecer esta área, asegura la independencia visual de la marca respecto al resto de elementos gráficos, facilitando así su inmediata identificación. Para definir el área de protección de la marca, se toma como referencia la altura de una letra de la tipografía.



## Uso de Logos.

### Uso incorrecto.

- El texto no debe ser más grande que la imagen del diseño de la marca (logotipo) y el tamaño de las tipografías de la leyenda “red conocer” debe ser igual.
- La imagen del diseño de la marca (logotipo) debe conservar sus proporciones originales respecto a la tipografía.
- La marca y diseño (logotipo) no debe aplicarse en color negro. En el caso de no imprimirse en color, debe aplicarse en tonos de gris de acuerdo a la gama establecida en el presente Manual.



## Uso de Logos.

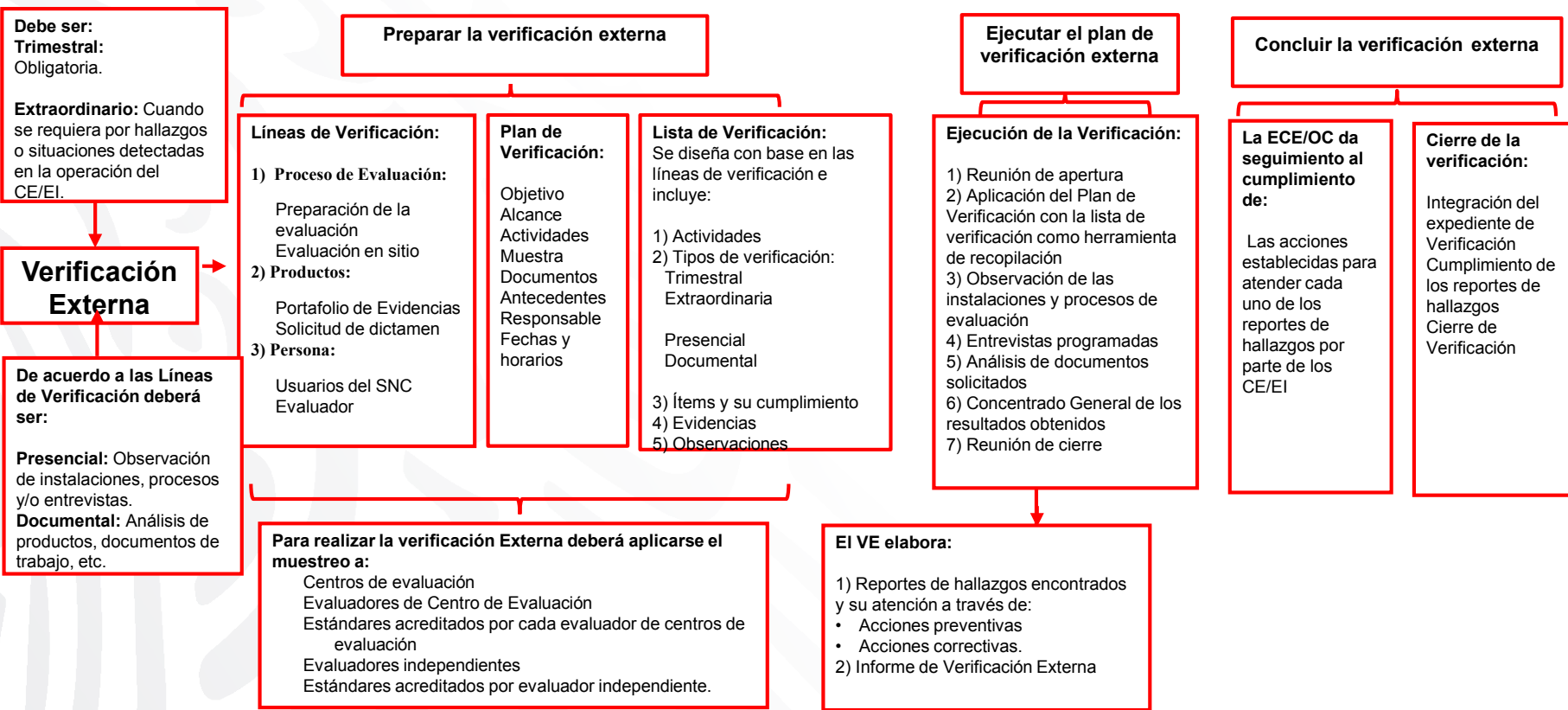
### Uso incorrecto.

- La combinación de colores de la marca y diseño debe respetarse para cada elemento. En este caso la palabra “red” debe aplicarse en gris, así como la leyenda “prestadores de servicios” y “Evaluador Independiente”.
- La marca y diseño (logotipo) no debe rotarse o distorsionarse.





## Esquema de la Verificación Externa



## Quejas



- ✓ 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
- ✓ Manejo confidencial de la queja y con base en la normatividad y metodología establecidas.
- ✓ Las quejas deberán estar debidamente acreditadas
- ✓ Se consideran como atendidas y concluidas, sólo hasta que tenga una resolución total y definitiva, debidamente documentada
- ✓ Se podrán realizar supervisiones con motivo del seguimiento a quejas
- ✓ Se mantendrá informado al usuario sobre el avance en la atención de su queja o inconformidad
- ✓ La no atención de quejas implica la aplicación de Penas Convencionales

## Penas Convencionales



- ✓ En caso de que los PS no atiendan en el tiempo establecido las observaciones, áreas de oportunidad e incumplimientos, derivadas de auditorías y/o supervisiones, así como por no atender las quejas, el CONOCER, aplicará las Penas Convencionales correspondientes de acuerdo a lo establecido en los Contratos de Acreditación de ECE/OC
- ✓ Para el seguimiento y cierre de penas convencionales la DESUR deberá mantener coordinación de actividades con la DAJ.



# GRACIAS

[www.conocer.gob.mx](http://www.conocer.gob.mx)

  @ConocerMx