

Elaboración del manual de procedimientos internos de la entidad de certificación y evaluación de la Universidad Tecnológica de Puebla y manual para la atención y excelencia en el servicio a usuarios. Para garantizar la excelencia en el servicio ofrecido y aumentar los certificados de competencia laboral emitidos

Parra Tobón, Jorge Alberto

2022

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/5468>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

# UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto  
Presidencial del 3 de abril de 1981



**“Elaboración del Manual de Procedimientos Internos de la Entidad de Certificación y Evaluación de la Universidad Tecnológica de Puebla y Manual para la Atención y Excelencia en el Servicio a Usuarios; para garantizar la excelencia en el servicio ofrecido y aumentar los certificados de competencia laboral emitidos.”**

Director del trabajo  
Dra. María Guadalupe López Molina

ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE CASO

que para obtener el Grado de

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE CALIDAD

Presenta  
Jorge Alberto Parra Tobón

Puebla, Pue.

2022

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| 1. Planteamiento.....   | 1  |
| <b>Antecedentes:</b> .....  | 1  |
| <b>Situación que motivó el proyecto:</b> .....  | 3  |
| 2. Desarrollo del Proyecto .....  | 7  |
| 3. Resultados.....  | 11 |
| 4. Conclusión .....   | 24 |
| 5. Anexos.....  | 25 |
| 5.1 Anexo 1 Manual de Procedimientos Internos de la Entidad de certificación y Evaluación de la Universidad Tecnológica de Puebla. .... | 25 |
| 5.2 Anexo 2. Manual para la atención y excelencia en el servicio a usuarios .....   | 39 |
| 6. Soporte documental.....  | 65 |
| 6.1 Referencia Bibliográfica.....   | 65 |
| 6.2 Enlaces.....  | 66 |
| 6.3 Contactos .....   | 67 |
| 6.4 Glosario .....  | 67 |

## 1. Planteamiento

### **ANTECEDENTES:**

El 08 de noviembre de 1994 se expide la ley que crea la Universidad Tecnológica de Puebla (UTP) con reformas a algunas fracciones y artículos en agosto de 2009 y diciembre 2016, documento donde se establece la naturaleza de la UTP constituyéndose como un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado con personalidad Jurídica y Patrimonio propio y sectorizada a la Secretaría de Educación Pública del Estado de Puebla, además pasa a formar parte del Sistema Nacional de Universidades Tecnológicas y Politécnicas. La UTP tiene por objetos: Impartir educación tecnológica de nivel superior, Realizar investigación en las áreas de su competencia, Desarrollar programas de apoyo técnico, Promover la cultura tecnológica, científica y humanística, Desarrollar funciones de vinculación con los sectores público, privado y social para contribuir con el desarrollo de la comunidad, ofrecer programas de continuidad de estudios, y realizar investigación tecnológica.

El modelo pedagógico de las Universidades Tecnológicas tiene los atributos de calidad, pertinencia, intensidad, continuidad, polivalencia y flexibilidad, además de contar con una fuerte vinculación escuela – empresa. También se tienen definidos los siguientes ejes rectores: Eje teórico – práctico (70% práctica y 30% teoría), Eje general/ especializado (80% formación general y 20% formación especializada) y Eje escuela/planta productiva (Estadías prácticas). De tal forma que la UTP Tiene definido un esquema de Vinculación Institucional identificando las necesidades del Entorno para satisfacer las necesidades de las organizaciones, gobierno y sociedad.

Como lo menciona la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) “La vinculación es una actividad estratégica de las Instituciones de Educación Superior (IES) que contribuye significativamente a las tareas de formación integral de los estudiantes; la producción y transferencia de conocimientos socialmente útiles que aporten soluciones a los problemas más urgentes de la sociedad y que incidan en el bienestar social, el crecimiento

económico y la preservación de la riqueza de los recursos naturales; y la transferencia de conocimientos a la sociedad, así como la difusión de la cultura, el arte y el deporte en la sociedad.

En el caso de la UTP se tienen definidas dos grandes áreas para la vinculación, por una parte, Relaciones Industriales que abarca “Prácticas y Estadías” y “Desempeño de Egresados” y por otra parte Proyectos de Vinculación que contempla “Servicios Tecnológicos”, “Educación Continua”, “Movilidad”, “Centro impulsor de Proyectos”, “Centro de Idiomas” y la “**Entidad de Certificación y Evaluación (ECE UTPuebla)**”. Esta estructura tiene el objeto de posicionar a la UTP como generadora de soluciones a problemáticas industriales, sociales y económicas del entorno, proponer mejoras en la calidad de vida de partes interesadas (usuarios, clientes, proveedores, sociedad, gobierno, aliados estratégicos) y también generar ingresos propios para aportar a la economía universitaria. Y se realizan acciones como: análisis de la pertinencia de programas de estudio, generar convenios de colaboración mutua, estadías prácticas para alumnos y Estancias para docentes, seguimiento continuo y permanente de egresados, y brindar servicios de vinculación al sector público, privado, social y la propia comunidad universitaria.

La ECE UTPuebla opera bajo los manuales y reglas vigentes del Sistema Nacional de Competencias (SNC) para prestar servicios que contribuyan a la productividad de las personas y la competitividad de las organizaciones, lo cual incide en la mejora de nuestra región y país, además de contribuir en la generación de ingresos propios.

Finalmente, la Universidad Tecnológica de Puebla tiene definida una identidad, que también define a la ECE UTPuebla, específicamente el cumplimiento de nuestra Visión “Somos reconocidos por transformar la vida de las personas en oportunidades de desarrollo y generar conocimiento que aporta soluciones innovadoras a los problemas actuales del entorno”.

## **SITUACIÓN QUE MOTIVÓ EL PROYECTO:**

El Sistema Nacional de Competencias a través del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) promueve la evaluación de competencias con fines de certificación, en relación a Estándares de Competencia (EC) inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC). Los actores de este sistema son los Comités de Gestión por Competencias (CGC) quienes elaboran los Estándares de Competencia y establecen los requisitos de certificación, el CONOCER que establece los lineamientos y reglas de operación y los Prestadores de Servicio (dependiendo de su alcance) brindan servicios de alineación, capacitación y evaluación con fines de certificación.

La Universidad Tecnológica de Puebla, desde agosto de 2011, acreditó una Entidad de Certificación y Evaluación, cumpliendo con los requisitos de infraestructura, capital humano para la administración de la ECE y para otorgar servicios de alineación, evaluación y certificación de competencias laborales, así como un proyecto de participación en el mercado. De tal forma la ECE UTPuebla cuenta con un contrato de acreditación como ECE suscrito con el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) desde el 05 de agosto de 2011. Posteriormente se estableció un convenio modificatorio donde se puede identificar específicamente a la cláusula “NOVENA – VIGENCIA”, del contrato de acreditación, suscrito el 19 de mayo de 2016, que a la letra establece: ... se conviene que al término de los 2 (dos) años de vigencia de este Contrato, previa solicitud de "LA ECE" se podrá renovar automáticamente el contrato de acreditación sin necesidad de suscribir de nueva cuenta Contrato de acreditación cada 3 (tres) años contados a partir del día siguiente del vencimiento de la vigencia del anterior Contrato. En este caso, "LA ECE" no tendrá obligación de cubrir "Cuota Inicial de Acreditación". La renovación automática del Contrato de acreditación solo podrá realizarse si "LA ECE" no cuenta con hallazgos derivados de supervisiones y/o auditorías realizadas a las mismas o en proceso de atención de los mismos, así como cumplir con todos los requerimientos que para estos efectos

establezca el "CONOCER" en la normatividad correspondiente. Con base en lo anterior y en virtud de que la Universidad Tecnológica de Puebla no tenía hallazgos pendientes de desahogar derivados de supervisiones y/o auditorías, se solicitó formalmente la renovación automática del contrato de acreditación como ECE el 17 de junio de 2019 por lo que se renovó automáticamente a partir del 5 de agosto de 2020 por un período de tres años.

Todos los Prestadores de Servicio, incluida la ECE UTPuebla deben garantizar la correcta operación de todos los procesos y la excelencia en el servicio a los usuarios, esto se verifica con una Auditoría contractual-anual que es realizada por un tercero, generalmente un Organismo Certificador (Calidad), que es contratado por el CONOCER para revisar los procesos de evaluación, administración de la ECE, uso de marca y aplicación de la mejora continua. Una vez realizada la auditoría se deben generar acciones en caso de que existan hallazgos (incumplimientos). Por otra parte, el CONOCER también realiza supervisiones aleatorias para revisar el correcto funcionamiento de los prestadores de servicio y existe un control específico de las quejas, sugerencias de los usuarios del SNC

En 2016, el CONOCER cumplió veinte años con la misión de promover, desarrollar y difundir, un Sistema Nacional de Competencias que contribuya a la formación del Capital Humano, a la competitividad y al desarrollo de México. En ese marco identificó a algunas Entidades de Certificación y Evaluación como casos de éxito: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC), la Dirección General de Centros para Formación para el Trabajo (DGCFT), el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla (ICATEP), el INCA Rural y la Universidad Tecnológica de Tijuana. Estas ECE's lograron resultados impactantes con un gran número de certificaciones afrontando retos de sus regiones aplicando estrategias para optimizar sus procesos y superar las expectativas de los

usuarios. Por lo que se convirtieron en una comparación referencial de buenas prácticas para inspirar la mejora de la ECE UTPuebla.

La ECE UTPuebla ha garantizado la excelencia en la prestación de servicios de alineación y evaluación de competencias con fines de certificación al Gobierno, Instituciones, Empresas, Organizaciones y público en general con un alto nivel de satisfacción y diversificando sus servicios, lo cual ha permitido aumentar los certificados de competencia laboral emitidos. Una de las estrategias para alcanzar estos resultados, consistió en la elaboración de manuales de procedimientos, uno de Procedimientos Internos y otro para la Atención y Excelencia en el Servicio a Usuarios. El primer manual contiene los flujogramas, políticas y actividades para la acreditación/renovación/cancelación de Estándares, Evaluadores, Centros de Evaluación y la propia ECE. El segundo manual contiene el manejo de felicitaciones, quejas y sugerencias, revisiones internas, grupos de dictamen y análisis de las encuestas de satisfacción. Ambos manuales han sistematizado las operaciones de los procesos permitiendo al personal optimizar los recursos y alcanzar las metas, generando valor agregado mediante la certificación de competencias laborales, incrementando la productividad de las organizaciones y contribuyendo a la competitividad del país.

Anteriormente se mencionaba que el pez grande se comía al pequeño, hoy en día es un hecho que el pez rápido se come al grande y al pequeño y porque se menciona esto, porque sin lugar a dudas estamos en una era en la que debemos anticiparnos a todo, sino estamos destinados a sucumbir. Cuando somos proactivos y propositivos encontramos alternativas para aprovechar oportunidades, eliminar o reducir riesgos en todos los ámbitos de la vida, incluyendo la profesionalización del capital humano en las organizaciones, empresas o instituciones, así como la responsabilidad de cada persona por demostrar sus competencias. Por lo que debemos realizar estrategias para potencializar los resultados de certificación de competencias laborales, aceptando el desafío de incrementar la



productividad de las organizaciones para promover un mayor dinamismo de la economía y por ende impactar en la Vinculación de la Universidad Tecnológica de Puebla.

La ECE UTPuebla aplica los valores institucionales Colaboración, Responsabilidad, Equidad, Respeto e Innovación, principalmente este último que se entiende como “Creamos y transformamos para crear valor”, y esto lo vivimos en la forma como tratamos a nuestros clientes y usuarios respetando los requerimientos del CONOCER y una de las estrategias es contar con manuales para homogenizar la actuación de personal administrativo y Evaluadores Independientes.

## 2. Desarrollo del Proyecto

La misión del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) radica en certificar personas en una o varias funciones laborales y la parte fundamental para definir una competencia es la evaluación que se compone de las siguientes etapas: Plan Evaluación, Recopilación y análisis de evidencias, Juicio de competencia y Resultados de Competencia. En este proceso el evaluador debe garantizar la consistencia de la evaluación que los resultados sean válidos y confiables y aplicar los mecanismos de mejora.

Nuestros procesos de Evaluación incluyen Diagnóstico, Carta de Derechos y Obligaciones, Plan de Evaluación, Instrumento de Evaluación, Cédula de Evaluación y Encuesta de Satisfacción. Se elaboran Portafolios de Evidencia completos para garantizar que los procesos de evaluación se realizaron de acuerdo a los requisitos del Sistema Nacional de Competencias y se registran dichos procesos en la Plataforma SII, garantizando la tercería en todos los procesos. Se analizan las encuestas de satisfacción y se aplican los mecanismos de aseguramiento de calidad asegurando niveles óptimos de Servicio y Atención a usuarios. Se tienen establecidos procedimientos para todos estos procesos promoviendo las buenas prácticas; además usamos la Marca Red CONOCER de forma adecuada.

Según el CONOCER, *“Un Estándar de Competencia describe en términos de resultados el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que requiere una persona para realizar una actividad en el ámbito laboral, social, gobierno o educativo y es referente que permite evaluar las competencias y en su caso, obtener un certificado que lo respalde”*,  
CONOCER 14/abril/2017

Un Estándar de Competencia es un documento elaborado por un Comité de Gestión de Competencias y avalado por un grupo técnico de expertos y líderes del sector correspondiente para

describir una función laboral en términos de calidad y excelencia, el cual contiene tres apartados:

I. Datos Generales, II Perfil del Estándar de Competencia y III Elementos que conforman el Estándar de Competencia. En la primera sección se presentan el código, título, propósito y descripción del Estándar de Competencia, así como el nivel en el Sistema Nacional de Competencias, Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló, además contiene las fechas de aprobación del Comité Técnico del CONOCER, la fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación, el período sugerido de revisión/actualización del EC, Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO) y Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN). Al final de este primer apartado también aparecen las organizaciones participantes en el desarrollo del EC, la relación con otros Estándares de Competencia, los aspectos relevantes de la evaluación (detalles de la práctica, apoyos o requerimientos), la duración estimada de la evaluación y referencias de información

En el segundo apartado, se muestra el perfil por medio de un mapa conceptual donde se identifica el Estándar de Competencia y los elementos que lo conforman. Finalmente, en el último apartado se detallan los criterios de evaluación de cada uno de los elementos que conforman el Estándar de Competencia, esto quiere decir que la persona es competente cuando demuestra los desempeños, productos, conocimientos, actitudes, hábitos y valores establecidos. Además, se presentan situaciones emergentes (en los casos requeridos) y un glosario.

Actualmente el CONOCER cuenta con alrededor de 1442 Estándares de Competencia, los cuáles son parte del “Registro Nacional de Estándares de Competencia”.

<http://conocer.gob.mx:6060/conocer/#/renec> Por otra parte existe también un “Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas” <https://conocer.gob.mx/registro-nacional-personas->

competencias-certificadas/ el cual puede ser consultado por el público en general de manera gratuita las certificaciones con las que cuenta una persona a través de su CURP.

La importancia de la certificación radica en el impacto que tiene una persona en su trabajo, ya que cuenta con una práctica estandarizada, conocimientos vigentes y actitudes propositivas, además de resolver problemas y cuidar de su seguridad personal, lo cual constituye un diferenciador para los empleadores.

Están definidos cinco criterios rectores de la certificación de competencias que son libre acceso, transparencia, imparcialidad, objetividad y excelencia en el servicio. En este último el CONOCER define que “Se garantizará que los procedimientos aplicados para la certificación de competencias se realicen de conformidad a los lineamientos técnicos, metodológicos y administrativos, en los cuales se favorecerá el establecimiento de canales de comunicación con los usuarios para conocer su opinión sobre el servicio recibido”, por otra parte, en las funciones de evaluación certificación y capacitación para una Entidad de Certificación y Evaluación se deben realizar de manera estandarizada para cumplir con la metodología de evaluación y certificación de competencias de las personas. De tal forma es vital contar con un Manual de procedimientos internos como el que se presenta en el anexo 1, así como un manual para la atención y excelencia en el servicio a usuarios, como el que se presenta en el anexo 2.

Es importante mencionar, que estos manuales no solo permiten cumplir con los requerimientos del CONOCER, sino también permiten operar el modelo de negocios de la ECE UTPuebla mostrado en la figura 1.1, cuya propuesta de valor incide en prestar servicios relacionados a competencias laborales con excelencia, fácil acceso y atención personalizada al cliente, mediante personal competente que genere hitos de aprendizaje a costos accesibles y fundamentalmente cumplir las metas institucionales establecidas en el Programa Institucional de Desarrollo vigente PIDE 2020-

2024, las que corresponden a la ECE UTPuebla son la meta 3 “ Generación de ingresos “ figura 1.2 y la meta 4 “personas certificadas” figura 1.3




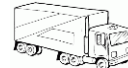

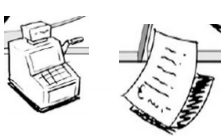

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| <p><b>ALIANZA ¿QUIEN TE AYUDA?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Socios: profesores y personal administrativo de la institución, personal externo que participan como instructores, evaluadores, consultores y metodólogos.</li> <li>Proveedores: Universidad, CONOCER</li> <li>Socios aliados: otros Prestadores de Servicios, Entidades de Certificación y Evaluación, Organismos Certificadores, Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes.</li> <li>Relación ganar-ganar con usuarios.</li> </ul>  | <p><b>ACTIVIDADES CLAVE ¿QUÉ HACES?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción y difusión del servicio.</li> <li>Administración de la ECE.</li> <li>Diseño de servicios</li> <li>Otorgar servicios</li> <li>Asegurar la excelencia del servicio.</li> </ul> <p><b>RECURSOS ¿QUIÉN ERES? Y ¿QUÉ TIENES?</b></p> <p>Accreditación anual de la ECE<br/>Accreditación anual de estándares de competencia<br/>Certificación de evaluadores<br/>Auditoría anual<br/>Internet, energía eléctrica, agua, teléfono, papelería, personal administrativo, evaluadores, metodólogos, vehículos, combustible, taxi</p>  | <p><b>PROPUESTA DE VALOR ¿CÓMO AYUDAS?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer servicios de capacitación evaluación, certificación asegura y consultoría con respecto a competencias laborales</li> <li>Excelencia en el servicio fácil acceso y atención personalizada al cliente.</li> <li>Personal competente generando hitos de aprendizaje costos justos.</li> </ul>  | <p><b>RELACIÓN CON EL CLIENTE ¿CÓMO INTERACTUAS?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Llamadas, folletos, visitas al sitio.</li> <li>Micro sitios, plataformas</li> <li>Acceso a la página de internet de la ECE</li> </ul> <p><b>CANALES DE DISTRIBUCIÓN ¿CÓMO TE CONOCEN Y QUÉ MEDIOS UTILIZAS?</b></p> <p>Desarrollo de servicio en instalaciones de la universidad o en las del cliente<br/>Plataforma en línea, Redes sociales<br/>Mensajería, correo electrónico<br/>Asociaciones externas</p>  | <p><b>SEGMENTACIÓN DE CLIENTES ¿A QUIÉN AYUDAS?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores o público en general en el país que requiera certificar o desarrollar sus competencias laborales.</li> <li>Personas y organizaciones que requieran consultoría y asesoría.</li> <li>Organizaciones que desarrollan sus propias normas organizacionales.</li> <li>Mercado interno (alumnos y profesores) que requieran certificar o desarrollar sus competencias laborales, afines a sus programas de estudio.</li> </ul>  |
| <p><b>ESTRUCTURAS DE COSTOS ¿QUÉ DAS?</b></p> <p>Pago de servicios: agua, internet, energía eléctrica, teléfono y paquetería.<br/>Pago de acreditación anual de la ECE, Estándares de Competencia, Auditoría anual<br/>Pago de nómina para administrativos<br/>Pago de servicios profesionales a prestadores internos de servicios<br/>Pago de insumos de papelería (portafolio de servicios)</p>    |   | <p><b>FUENTES DE INGRESO ¿QUÉ OBTIENES?</b></p> <p>Cobro de asesorías<br/>Cobro por consultorías<br/>Cobro por cursos de capacitación<br/>Cobro por sesiones de alineación<br/>Cobro por evaluación y certificación de competencias</p>   |  |  |

Figura 1.1 Modelo de negocio de la ECE UTPuebla utilizando plantilla CANVA

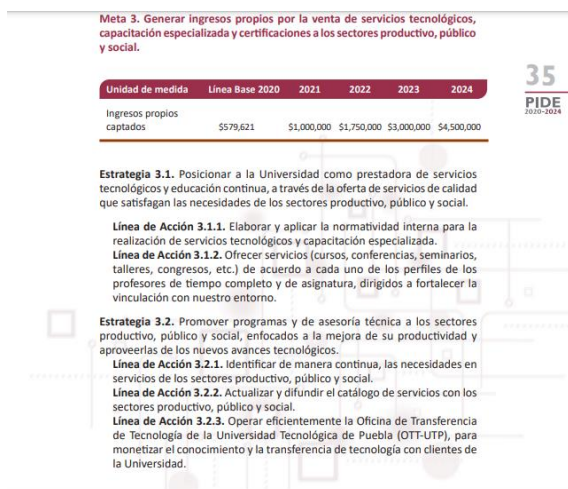


Figura 1.2 Meta 3 PIDE, Vinculación con la Soicidad

**Meta 4. Certificar a personas de los sectores productivo, público y social en estándares de competencias laborales.**

| Unidad de medida                                | Línea Base 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|-----------------|------|------|------|------|
| Personas certificadas en competencias laborales | 50              | 350  | 500  | 700  | 850  |

**Estrategia 4.1.** Crear alianzas que permitan la generación y la operación de Centros de Evaluación.

- Línea de Acción 4.1.1.** Planear acciones conjuntas con los Centros de Evaluación, para certificar en competencias laborales a un mayor numero de personas y ampliar nuestro mercado y oferta.
- Línea de Acción 4.1.2.** Operar un programa enfocado a la certificación de competencias, afines a los programas educativos de la Universidad.
- Línea de Acción 4.1.3.** Habilitar al personal de la Universidad como evaluadores para los diferentes estándares de competencia.

Figura 1.3 Meta 4 PIDE, Vinculación con la Soicidad

### 3. Resultados

Actualmente brindamos servicios con respecto a 19 Estándares de Competencia de diferentes sectores productivos, como se muestra en la tabla III.1 y cabe señalar que se ha implementado la política de solo acreditar EC's que soliciten los usuarios y clientes del SNC que se acercan a la UTP, lo cual implica una serie de servicios basados en la demanda y no en la oferta. Además se ha alcanzado más de 1000 evaluaciones, como se muestra en la gráfica 3.1, así como más de 2000 personas capacitadas. Es importante mencionar que a partir de 2021 se incrementó la meta de certificados y hubo resultados satisfactorios debidos entre otros aspectos a la homogeneidad de los procesos y las prácticas de calidad y excelencia plasmados en los manuales, anexo 1 y anexo 2, los cuales han homogeneizado nuestros procesos y la forma en la que atendemos a nuestros clientes siempre buscando la satisfacción de los mismos, incluso superando las expectativas.

Cabe señalar que nuestro Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas tiene 169 instituciones en todo el país y cuenta con una Red de sesenta y seis Entidades de Certificación y Evaluación, de las cuales se muestra un análisis comparativo de los resultados de las ECE's de cada una de estas instituciones como se aprecia en la tabla III.2, tabla III.3 y la gráfica 3.2, por otra parte se muestra el comparativo con respecto a todos los Prestadores de Servicio (PS) del SNC CONOCER, en la tabla III.4, la tabla III.5 y la gráfica 3.3, donde se muestra que en 2021 ocupamos el lugar 79 de 329 PS que emitieron al menos un certificado de competencia laboral; cabe señalar que existen alrededor de 500 prestadores de servicio, sin embargo no fueron incluidos en las tablas ni en la gráfica, los casos que no emitieron certificados. En otro orden de ideas, también se ha participado en la elaboración de Estándares de Competencia y contamos con más de 40 Evaluadores Independientes acreditados y un Centro de Evaluación.

Por otra parte, ha habido un impacto en los ingresos generados por los servicios prestados por la ECE que la han posicionado como la principal generadora de recursos económicos en el área de Vinculación, específicamente en la Subdirección de Proyectos de Vinculación, a partir de 2021, como se muestra en la gráfica 3.4 donde se visualiza que el 67% de los ingresos fue generado por la Entidad de Certificación y Evaluación, aunado a esto en la gráfica 3.5, se observa la tendencia favorable en lo transcurrido de 2022.

En la figura 3.6 se muestran algunos de los procesos de evaluación de competencias laborales con fines de certificación, realizados en alguna de las diferentes etapas que van desde el diagnóstico, ya sea la planeación de la evaluación, aplicación de los Instrumentos de Evaluación para recopilación de evidencias, juicio de competencia o la entrega de resultados.

Todo esto contribuye a los resultados extraordinarios solicitados por nuestro Rector incrementando el número de certificaciones y la generación de ingresos propios, incluso superando las complicaciones de la pandemia por COVID-19. Es importante mencionar que han sido resaltados las estrategias y resultados de la ECE UTPuebla en el Primer Informe de Resultados del Rector en el período comprendido entre julio 2020 y julio 2021, como se muestran en las figuras 3.7 y 3.8

Sin lugar a dudas, los procesos de evaluación se han realizado con apego a lo descrito en los manuales de los Anexos 1 y 2, obteniéndose resultados satisfactorios con respecto a los servicios proporcionados por la ECE UTPuebla, tal como lo evidencian las gráficas 3.9, 3.10 y 3.11, donde se muestra la percepción muy elevada que tienen nuestros usuarios.

| Listado de Estándares de Competencia acreditados ECE UTPuebla 2021-2022 |  |   |            |
|---|--|---|------------|
| Nombre de programa de capacitación/ educación                           |  | Año de actualización<br>Fecha de vigencia |            |
| Código  | Título   | Inicio                                    | Término    |
| EC0042  | Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas   | 30/06/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0074  | Coordinación de grupos técnicos de expertos para el desarrollo del Estándar de Competencia   | 30/06/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0076  | Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia   | 30/06/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0081  | Manejo higiénico de los alimentos  | 30/06/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0105  | Atención al ciudadano en el sector público   | 18/03/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0107  | Manejo de procesador de textos digitales   | 30/06/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0217  | Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.   | 30/06/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0217.01   | Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal V.2  | 01/07/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0301  | Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales del curso. | 30/06/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0305  | Prestación de servicios de atención a clientes   | 30/06/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0337  | Uso educativo de los dispositivos móviles  | 30/06/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0459.01   | Operación de autobús urbano  | 03/05/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0460.01   | Operación del vehículo colectivo van   | 03/05/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0461.01   | Operación del vehículo unitario taxi terrestre   | 03/05/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0630  | Aplicación de pintura automotriz   | 03/05/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0632  | Producción de componentes y sistemas mecánicos   | 03/05/2021                                | 30/06/2022 |
| EC0675  | Operación de una máquina de inyección de plástico  | 03/05/2021                                | 30/06/2022 |
| EC1165  | Gestión de la tutoría grupal e individual en grupos académicos de Educación Superior   | 13/12/2021                                | 30/06/2022 |
| EC1267  | Aplicación de prácticas de higiene y desinfección por parte de los prestadores de servicios turísticos                             | 30/03/2021                                | 30/06/2022 |

Tabla III.1 Listado de Estándares de Competencia acreditados por la ECE UTPuebla en el período 2021-2022

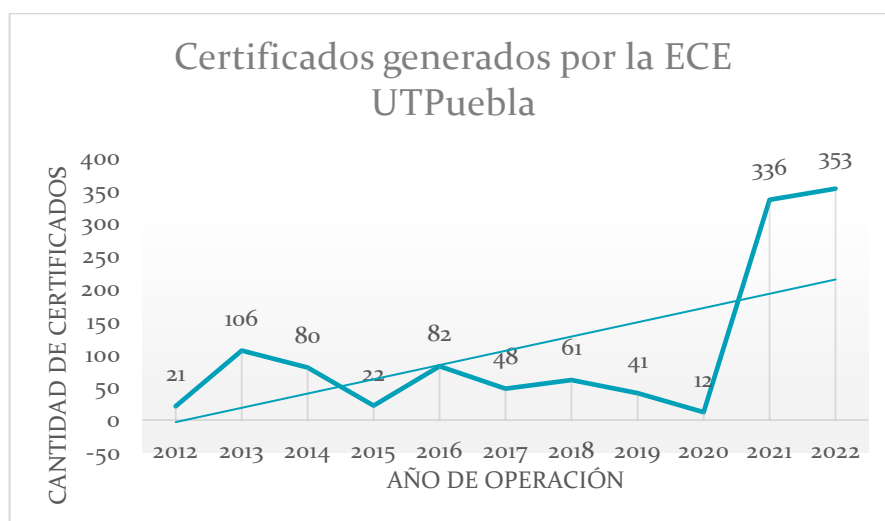


Figura 3.1 Gráfica de certificados de competencia laboral generados por la ECE UTPuebla desde su acreditación inicial hasta abril 2022



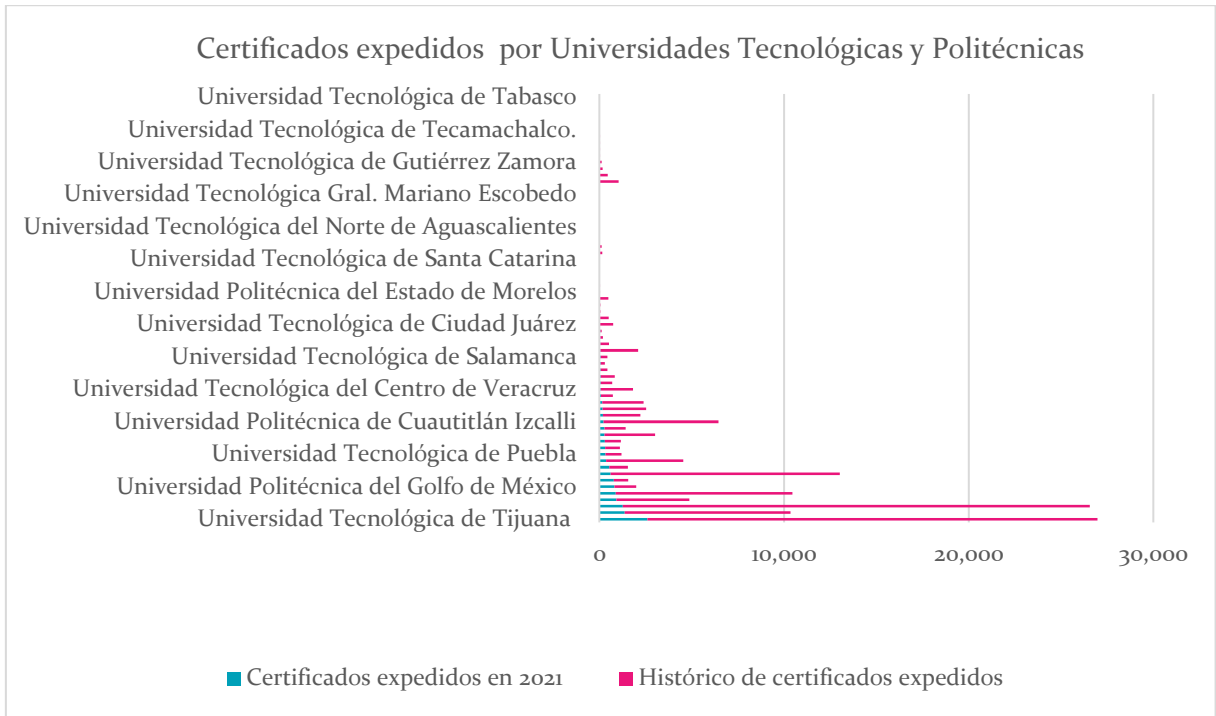


Figura 3.2 Gráfica de certificados de competencia laboral expedidos por las Universidades de sistema de Tecnológicas y Politécnicas en 2021 e histórico acumulado.

| ID | Universidad   | Certificados expedidos en 2021 | Histórico de certificados expedidos |
|----|---|--------------------------------|-------------------------------------|
| 1  | Universidad Tecnológica de Tijuana                              | 2,601                          | 24,383                              |
| 2  | Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez                  | 1,368                          | 8,980                               |
| 3  | Universidad Tecnológica Fidel Velázquez                         | 1,260                          | 25,294                              |
| 4  | Universidad Politécnica de Durango                              | 929                            | 3,941                               |
| 5  | Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas                 | 887                            | 9,577                               |
| 6  | Universidad Politécnica del Golfo de México                     | 814                            | 1,174                               |
| 7  | Universidad Tecnológica de Aguascalientes                       | 779                            | 786                                 |
| 8  | Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora                   | 609                            | 12,414                              |
| 9  | Universidad Tecnológica de Nayarit                              | 537                            | 1,013                               |
| 10 | Universidad Tecnológica de San Luis Potosí                      | 369                            | 4,181                               |
| 11 | Universidad Tecnológica de Puebla                               | 334                            | 859                                 |
| 12 | Universidad Politécnica de Tulancingo                           | 314                            | 792                                 |
| 13 | Universidad Tecnológica del Sureste de Veracruz                 | 301                            | 863                                 |
| 14 | Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl                       | 284                            | 2,727                               |
| 15 | Universidad Tecnológica de Tulancingo                           | 272                            | 1,160                               |
| 16 | Universidad Politécnica de Cuautitlán Izcalli                   | 227                            | 6,231                               |
| 17 | Universidad Tecnológica de Tecámac                              | 188                            | 2,035                               |
| 18 | Universidad Tecnológica Metropolitana                           | 181                            | 2,350                               |
| 19 | Universidad Tecnológica de Los Valles Centrales de Oaxaca       | 154                            | 2,242                               |
| 20 | Universidad Tecnológica de San Juan del Río                     | 95                             | 629                                 |
| 21 | Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz                  | 78                             | 1,751                               |
| 22 | Universidad Politécnica del Valle de México                     | 73                             | 625                                 |
| 23 | Universidad Politécnica de Chiapas                              | 72                             | 767                                 |
| 24 | Universidad Politécnica de Santa Rosa Jáuregui                  | 69                             | 363                                 |
| 25 | Universidad Politécnica de Sinaloa                              | 69                             | 234                                 |
| 26 | Universidad Tecnológica de Salamanca                            | 65                             | 364                                 |
| 27 | Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero          | 63                             | 2,032                               |
| 28 | Universidad Tecnológica de Torreón                              | 62                             | 465                                 |
| 29 | Universidad Tecnológica de Coahuila                             | 62                             | 127                                 |
| 30 | Universidad Tecnológica del Valle de Toluca                     | 47                             | 84                                  |
| 31 | Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez                        | 43                             | 702                                 |
| 32 | Universidad Tecnológica de Altamira                             | 38                             | 470                                 |
| 33 | Universidad Tecnológica de Chihuahua                            | 25                             | 25                                  |
| 34 | Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital                 | 24                             | 24                                  |
| 35 | Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas                    | 18                             | 468                                 |
| 36 | Universidad Politécnica del Estado de Morelos                   | 13                             | 21                                  |
| 37 | Universidad Tecnológica de La Zona Metropolitana de Guadalajara | 6                              | 30                                  |
| 38 | Universidad Tecnológica de Nogales, Sonora                      | 5                              | 16                                  |

Tabla III.2 Primera parte del Listado de resultados de la ECE's de las Universidades Tecnológicas y Politécnicas, resaltando el caso UTP

| ID | Universidad   | Certificados expedidos en 2021 | Histórico de certificados expedidos |
|----|---|--------------------------------|-------------------------------------|
| 39 | Universidad Politécnica de Apodaca                      | 3                              | 21                                  |
| 40 | Universidad Tecnológica de la Región Centro de Coahuila | 3                              | 3                                   |
| 41 | Universidad Tecnológica de Santa Catarina               | 3                              | 3                                   |
| 42 | Universidad Politécnica de Huatusco                     | 1                              | 166                                 |
| 43 | Universidad Politécnica de Oztolotepec                  | 0                              | 127                                 |
| 44 | Universidad Tecnológica de Tlaxcala                     | 0                              | 21                                  |
| 45 | Universidad Tecnológica de Manzanillo                   | 0                              | 6                                   |
| 46 | Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes     | 0                              | 0                                   |
| 47 | Universidad Tecnológica de Parral                       | 0                              | 0                                   |
| 48 | Universidad Tecnológica de la Región Carbonífera        | 0                              | 0                                   |
| 49 | Universidad Tecnológica de Parras de la Fuente          | 0                              | 0                                   |
| 50 | Universidad Tecnológica de Jalisco                      | 0                              | 0                                   |
| 51 | Universidad Tecnológica Gral. Mariano Escobedo          | 0                              | 0                                   |
| 52 | Universidad Tecnológica de Cancún                       | 0                              | 0                                   |
| 53 | Universidad Tecnológica de Tula Tepeji                  | 0                              | 1,045                               |
| 54 | Universidad Politécnica de San Luis Potosí              | 0                              | 447                                 |
| 55 | Universidad Tecnológica de Guaymas                      | 0                              | 169                                 |
| 56 | Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora             | 0                              | 127                                 |
| 57 | Universidad Tecnológica de la Riviera Maya              | 0                              | 43                                  |
| 58 | Universidad Tecnológica de Tamaulipas Norte             | 0                              | 42                                  |
| 59 | Universidad Tecnológica del Sur de Sonora               | 0                              | 37                                  |
| 60 | Universidad Politécnica Mesoamericana                   | 0                              | 30                                  |
| 61 | Universidad Tecnológica de Tecamachalco.                | 0                              | 28                                  |
| 62 | Universidad Tecnológica de Acapulco                     | 0                              | 19                                  |
| 63 | Universidad Politécnica del Valle de Toluca             | 0                              | 17                                  |
| 64 | Universidad Politécnica de Tapachula                    | 0                              | 12                                  |
| 65 | Universidad Tecnológica de la Sierra Sur de Oaxaca      | 0                              | 9                                   |
| 66 | Universidad Tecnológica de Tabasco                      | 0                              | 7                                   |

Tabla III.3 Segunda parte del Listado de resultados de la ECE's de las Universidades Tecnológicas y Politécnicas

| ID | Institución/Organización  | Certificados Expedidos en 2021 |
|----|---|--------------------------------|
| 1  | Tecnología y Consultoría para la Educación, S.A. de C.V.  | 56,846                         |
| 2  | PLM PLM del Norte , S.A. de C.V.  | 13,103                         |
| 3  | Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica   | 11,402                         |
| 4  | RED SMS PRO S.A. de C.V.  | 10,389                         |
| 5  | Entrenamiento Informático Avanzado S.A. de C.V.   | 8,865                          |
| 6  | Organismo de Certificación Laboral Mexicana, S.C.   | 4,969                          |
| 7  | Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable del Gobierno del Estado de Guanajuato            | 3,789                          |
| 8  | Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A.C.  | 3,692                          |
| 9  | Asociación Guanajuatense para el Desarrollo, Entidad de Certificación, A.C.                     | 3,609                          |
| 10 | Asociación Nacional de Bienestar y Desarrollo Organizacional, A.C.                              | 3,363                          |
| 11 | Universidad Tecnológica de Tijuana  | 2,601                          |
| 12 | Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de México                                   | 2,380                          |
| 13 | Servicios Integrales para la Calidad y la Competencia Organizacional, S.C.                      | 2,378                          |
| 14 | Capacitación Humanidad y Servicio a la Salud, S.C.  | 2,099                          |
| 15 | Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial, A.C.                             | 1,876                          |
| 16 | Cámara Nacional de la Industria de Desarrollo y Promoción de Vivienda                           | 1,803                          |
| 17 | Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa  | 1,708                          |
| 18 | Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo                                       | 1,602                          |
| 19 | Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla                                  | 1,600                          |
| 20 | TMA Mediagroup, S. de R.L. de C.V.  | 1,519                          |
| 21 | Instituto Nacional para el Desarrollo y la Capacitación Corporativa, S.C.                       | 1,447                          |
| 22 | Excelencia Laboral, S.C.  | 1,394                          |
| 23 | Centro de Formación Pedagógica e Innovación Educativa, A.C.                                     | 1,390                          |
| 24 | Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez  | 1,368                          |
| 25 | Centro de Capacitación, Formación e Investigación para la Seguridad del Estado de Querétaro     | 1,310                          |
| 26 | Universidad Tecnológica Fidel Velázquez   | 1,260                          |
| 27 | Promociones Laborales y Certificaciones Integrales, S.C.  | 1,217                          |
| 28 | Universidad del Valle de México, S.C.   | 1,137                          |
| 29 | Onyalistli, Centro de Investigación, Análisis y Formación para el Desarrollo Humano, A.C.       | 1,041                          |
| 30 | Universidad Politécnica de Durango  | 929                            |
| 31 | Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas   | 887                            |
| 32 | Instituto Nacional de Ciencias Penales  | 880                            |
| 33 | HUMAN INVESTMENT DEAN DE MÉXICO S.A. DE C.V.  | 871                            |
| 34 | Instituto de Administración Pública del Estado de Chiapas, A.C.                                 | 843                            |
| 35 | Instituto de Capacitación, Competitividad y Relaciones Laborales para el Estado de Sonora, A.C. | 821                            |
| 36 | AICON Internacional, S.C.   | 820                            |
| 37 | Universidad Politécnica del Golfo de México   | 814                            |
| 38 | Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción  | 783                            |
| 39 | Universidad Tecnológica de Aguascalietnes   | 779                            |
| 40 | Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos  | 772                            |
| 41 | Coordinación del Sistema de Desarrollo Policial/Guardia Nacional                                | 748                            |
| 42 | Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán  | 693                            |
| 43 | CEDI Certificaciones Laborales, S.C.  | 614                            |
| 44 | B&T CONSULTORES DE NEGOCIOS, S.A. DE C.V.   | 609                            |
| 45 | Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora   | 609                            |
| 46 | Universidad de Londres  | 604                            |
| 47 | Asociación de Normalización y Certificación, A.C.   | 598                            |
| 48 | 4C Consultoría y Desarrollo, A.C.   | 582                            |
| 49 | Instituto de Capacitación y Educación para el Trabajo, A.C.                                     | 562                            |
| 50 | Cámara Mexicana de la Industria del Embellecimiento Físico                                      | 559                            |
| 51 | Escuela de Capacitación y Desarrollo Empresarial  | 540                            |
| 52 | Centro de Estudios Superiores CMP, A.C.   | 539                            |
| 53 | Universidad Tecnológica de Nayarit  | 537                            |
| 54 | Fundación México para el Desarrollo Sustentable, Humano y Social, A.C.                          | 531                            |
| 55 | Fundación para el Desarrollo Humano Civika, A.C.  | 517                            |
| 56 | Academia Mexicana de Educación, A.C.  | 513                            |
| 57 | Universidad Autónoma de Zacatecas "Francisco García Salinas"                                    | 512                            |
| 58 | Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia                                      | 509                            |
| 59 | C-5 Instituto para la Certificación, Competencias y Capacitación, A.C.                          | 509                            |
| 60 | Asociación Nacional de Instituciones en Tecnologías de la Información, A.C.                     | 481                            |
| 61 | Asociación de Bancos de México, A.C.  | 458                            |
| 62 | Instituto Mexicano del Seguro Social  | 449                            |
| 63 | Academia de Formación y Desarrollo Policial Puebla-Iniciativa Mérida "General Ignacio Zaragoza" | 446                            |
| 64 | Abaco Conexión, S.A. de C.V.  | 431                            |
| 65 | Centro Educativo Alfredo Santos, S.C. (Ópticas Lux)   | 422                            |

Tabla III.4 Primera parte del Listado de resultados de los Prestadores de Servicios del SNC CONOCER con respecto a certificados emitidos en 2021

| ID  | Institución/Organización   | Certificados Expedidos en 2021 |
|-----|--|--------------------------------|
| 66  | Instituto Del Fondo Nacional de La Vivienda Para Los Trabajadores  | 421                            |
| 67  | Universidad Autónoma de Coahuila   | 421                            |
| 68  | Comisión Federal de Electricidad   | 419                            |
| 69  | CAPINSER Capacitación Industrial y Servicios de Veracruz, S. A. DE C. V.   | 411                            |
| 70  | Desarrollo Comunitario Sustentable en Crecimiento, A.C.  | 397                            |
| 71  | Instituto Mexicano Naturales Ain Spa, S. C.  | 392                            |
| 72  | Centro de Estudios y Evaluación Profesional, A.C.  | 384                            |
| 73  | Servicios Hoteleros del Yucatán, S.A. de C.V.  | 375                            |
| 74  | Universidad Tecnológica de San Luis Potosí   | 369                            |
| 75  | Asociación Trainmar, S.C.  | 364                            |
| 76  | Centro Empresarial Metropolitano del Estado de México, S.P   | 363                            |
| 77  | Ópticas Devlyn, S.A. de C.V.   | 357                            |
| 78  | Universidad Pedagógica Nacional del Estado de Chihuahua  | 343                            |
| 79  | Universidad Tecnológica de Puebla  | 334                            |
| 80  | Municipio de Pachuca de Soto   | 328                            |
| 81  | Secretaría de la Defensa Nacional  | 323                            |
| 82  | Espacio Empresarial México, S.A. de C.V.   | 322                            |
| 83  | Instituto de Educación de Aguascalientes   | 319                            |
| 84  | Universidad Politécnica de Tulancingo  | 314                            |
| 85  | Fundación para el Mejoramiento de la Educación en México, A.C.   | 314                            |
| 86  | Dirección de Educación Media Superior y Superior de la Secretaría de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno del Estado de Chihuahua | 311                            |
| 87  | Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván   | 307                            |
| 88  | CESVI Mexico, S.A.   | 301                            |
| 89  | Universidad Tecnológica del Sureste de Veracruz  | 301                            |
| 90  | Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México   | 300                            |
| 91  | Centro Integral de Capacitación Actualización y Adiestramiento, S.C.   | 294                            |
| 92  | Instituto de Capacitación y Productividad para el Trabajo del Estado de Oaxaca   | 294                            |
| 93  | COMPECER, S.C.   | 293                            |
| 94  | AMESP, Asociación Mexicana de Empresas de Seguridad Privada, A.C.  | 291                            |
| 95  | Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl  | 284                            |
| 96  | Cuerpo de Bomberos y Rescatistas Voluntarios de Cabo San Lucas, A.C.   | 281                            |
| 97  | Asociación de Normalización Aduanera y de Comercio Exterior, A.C.  | 275                            |
| 98  | Universidad Tecnológica de Tulancingo  | 272                            |
| 99  | Benemérita Universidad Autónoma de Puebla  | 272                            |
| 100 | INSTITUTE FOR EXECUTIVE EDUCATION, S.C.  | 272                            |
| .   | .  | .                              |
| .   | .  | .                              |
| .   | .  | .                              |
| 329 | Universidad Politécnica de Huatusco  | 1                              |

Tabla III.5 Segunda parte del Listado de resultados de los Prestadores de Servicios del SNC CONOCER con respecto a certificados emitidos en 2021, resaltando el caso de UTP.

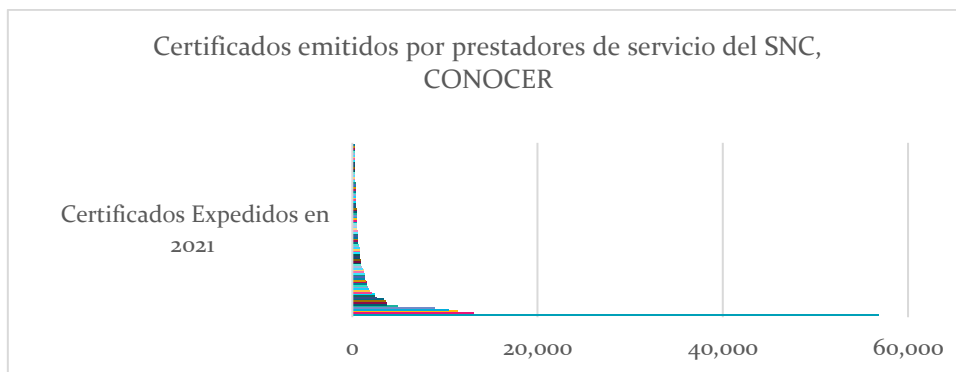


Figura 3.3 Gráfica de certificados de competencia laboral generados por Prestadores de Servicio del SNC EN 2021



Figura 3.4 Ingresos propios generados por las áreas que conforman la Subdirección de Proyectos de Vinculación de I UTP, en 2021

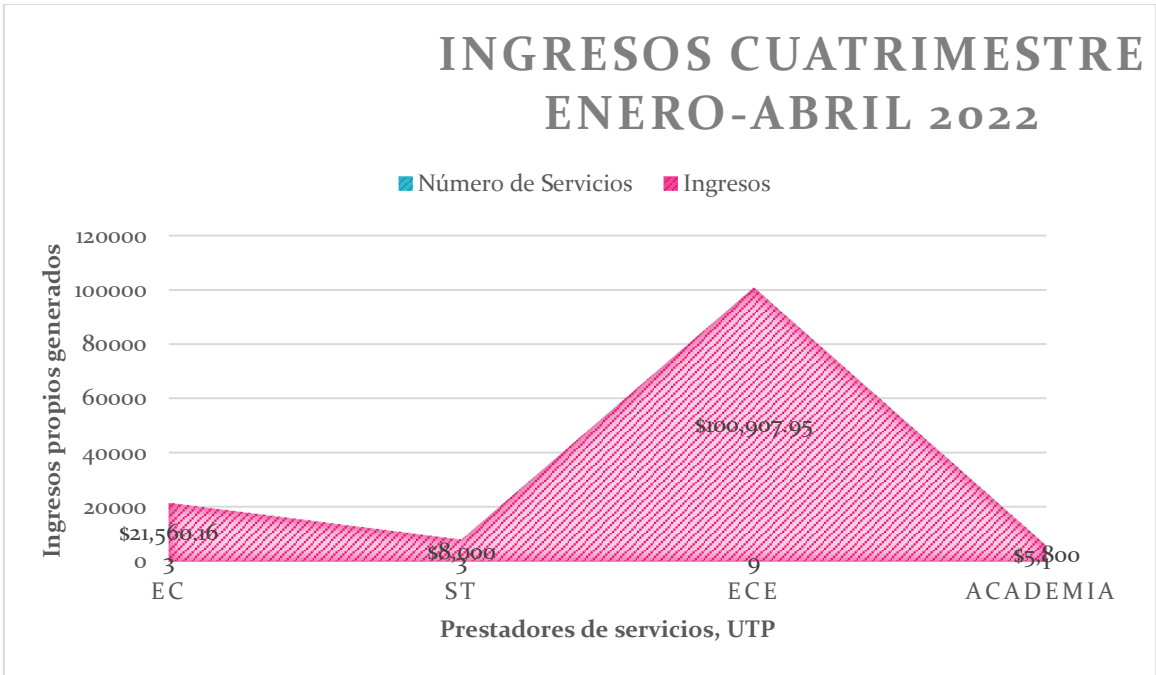


Figura 3.5 Ingresos propios generados por las áreas que conforman la Subdirección de Proyectos de Vinculación de I UTP, en el cuatrimestre enero- abril 2022



Figura 3.6 Evaluaciones de competencias en distintos Estándares de Competencia

**Servicios Tecnológicos, Educación Continua y Estándares de Competencia Laboral**

Para la Universidad Tecnológica de Puebla, la oferta de servicios tecnológicos, educación continua y certificaciones laborales, es el excelente vínculo entre las necesidades de los diferentes sectores y las competencias de nuestra Institución; durante el ciclo escolar que se informa se generaron proyectos que permitieron la captación de ingresos propios por un monto de **\$135,383.67**.

| Resultado Obtenido                         | Estudiantes Beneficiados         | Institución con la que se colaboró |
|--|----------------------------------|------------------------------------|
| Certificación en el Nivel B1 de Francés    | 36                               | France Education Internacional     |
| Talleres de conversación francés – español | 47 de UTP<br>59 de IUT de Sénart | IUT de Sénart                      |
| Talleres de inglés en nivel avanzado       | 4                                | UT Valles Centrales de Oaxaca      |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>146</b>                       |                                    |

21

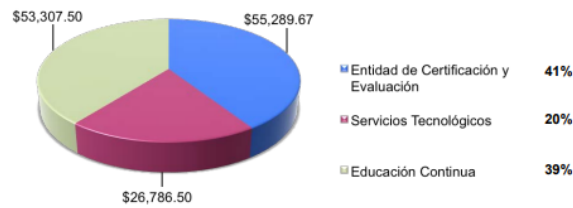


Figura 3.7 Extracto del 1er Informe de resultados del Rector en el período julio 2020 a julio 2021, donde se muestra los ingresos generados por la ECE

Un logro importante de resaltar es que a través de la Entidad de Evaluación y Certificación (EEC), se logró crear el primer Centro Evaluador, lo que permitirá diversificar la oferta de servicios en estándares de competencias e incrementar la generación de ingresos propios. Además, la EEC emitió **147 certificados**, mismos que se detallan en la siguiente tabla.

| Certificados de Competencias emitidos por la EEC |                |                |
|--|----------------|----------------|
| Clientes   | Ago - Dic 2020 | Ene - Jul 2021 |
| Personal UTP                                     | 0              | 45             |
| Alumnos UTP                                      | 0              | 30             |
| Externos   | 1              | 18             |
| Centro Evaluador Filgueyra                       | 0              | 54             |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>1</b>       | <b>147</b>     |

De igual manera y como parte del Programa de Reactivación Económica por motivo de la Contingencia Sanitaria COVID-19, se brindó apoyo al sector público y productivo a través de los siguientes servicios brindados de manera gratuita:

22

Finalmente, se realizaron las gestiones necesarias para que la empresa automotriz Motherson, donara 3 Vehículos Automotores (2 VW Bora Sport y 1 Pickup Nissan) con fines de uso académico para la División de Sistemas Automotrices, mismos que están valuados en \$450,000.00.

Figura 3.8 Extracto del 1er Informe de resultados del Rector en el período julio 2020 a julio 2021, donde se resalta las acciones de la ECE



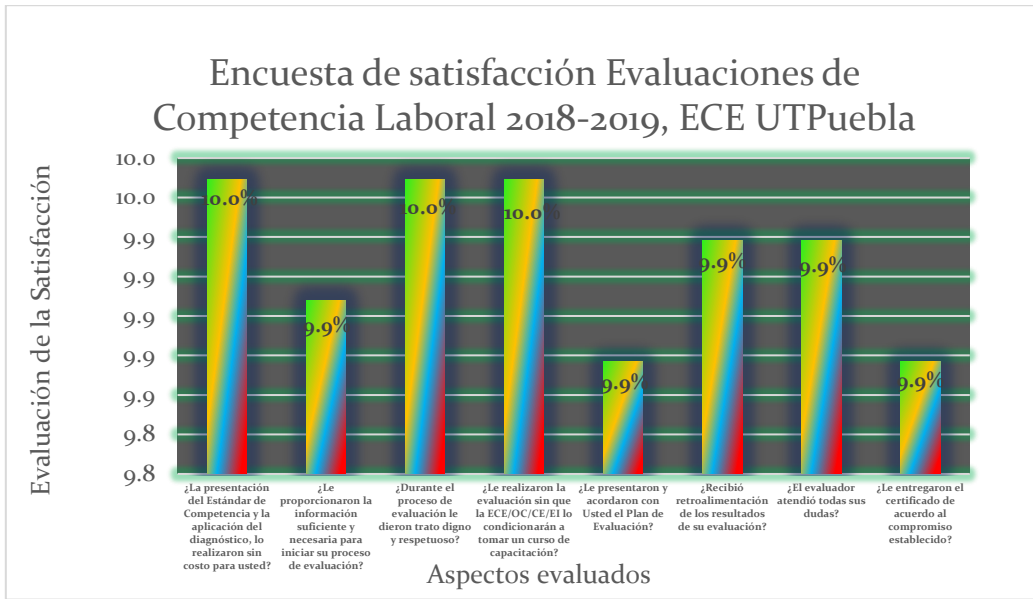


Figura 3.9 Evaluación de la satisfacción de julio 2018 a julio 2019

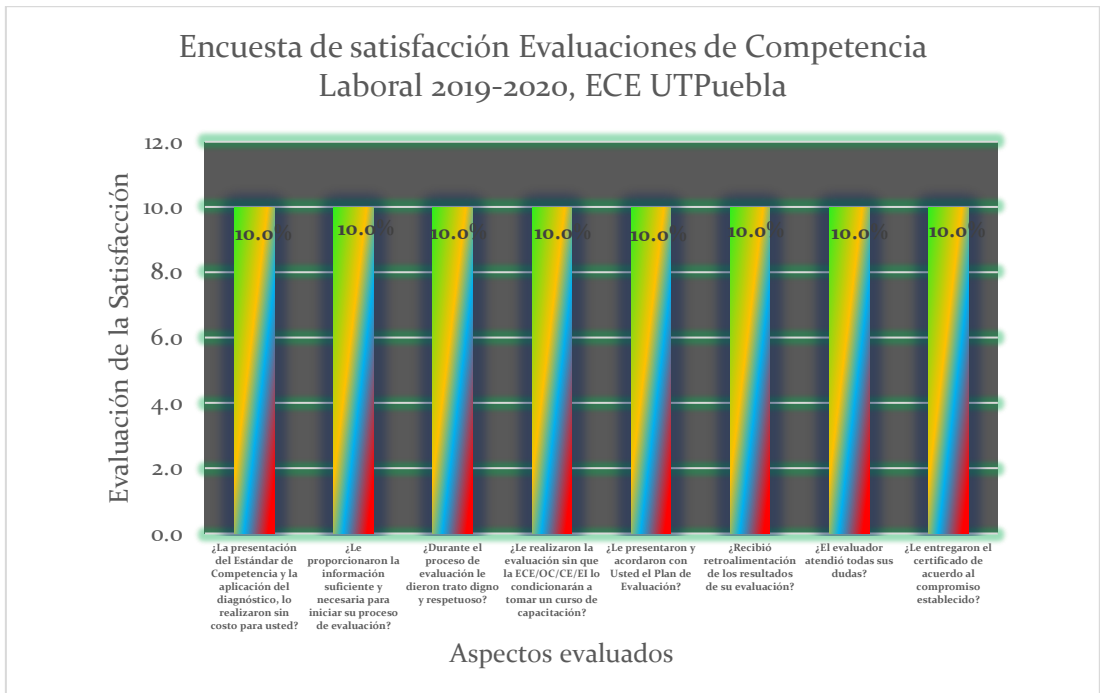


Figura 3.10 Evaluación de la satisfacción de julio 2019 a julio 2020

## Encuesta de satisfacción Evaluaciones de Competencia Laboral 2020-2021, ECE UTPuebla

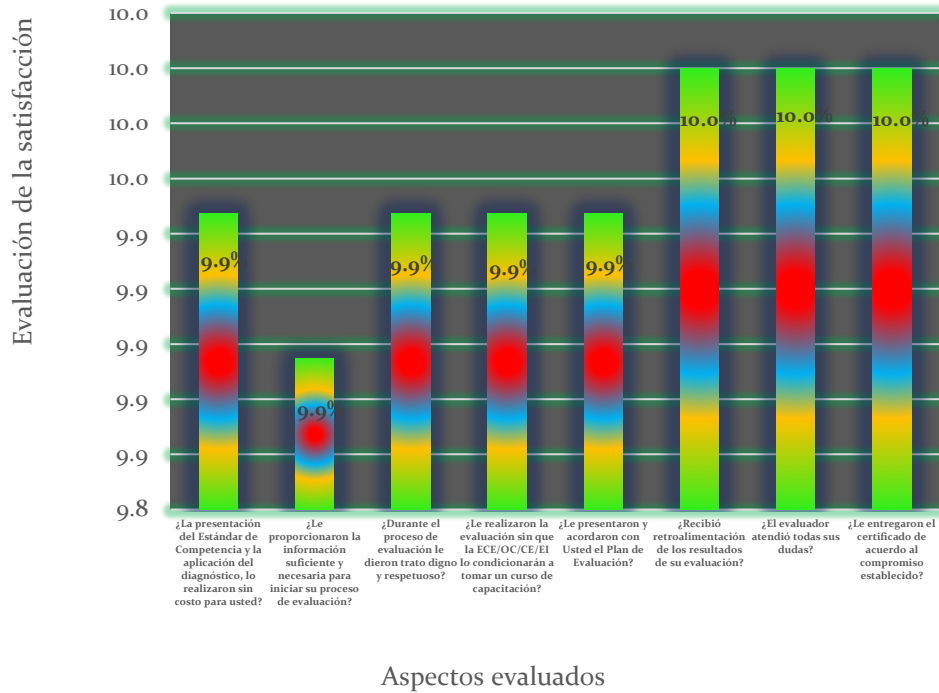


Figura 3.10 Evaluación de la satisfacción de julio 2020 a julio 2021

#### 4. Conclusión

Al operar de manera eficaz la ECE UTPuebla, además de tener resultados favorables que contribuyen al logro de las metas institucionales, también contribuimos a generar ecosistemas de aprendizaje para el desarrollo nacional, oficializando la formación de personas mediante la certificación de competencias laborales. Somos parte de la red de prestadores de servicios que articulan soluciones para fortalecer el capital humano de las organizaciones que agregan valor a los procesos y realizan sus funciones laborales con calidad y excelencia, asegurando la protección de la vida, instalaciones e infraestructura, así como el cumplimiento de reglamentos y normatividades. En otras palabras, una persona certificada, declarada Competente, asegura la calidad de un servicio proporcionado o la persona establece las condiciones idóneas para elaborar un producto, así como la disminución de riesgos. En caso contrario la persona que es declarada “Todavía No Competente” no ha cumplido con los requisitos de superar el puntaje mínimo necesario y al menos un reactivo favorable de cada sección, lo cual implica que puede poner en riesgo a otras personas, infraestructura, instalaciones, maquinaria, equipo y/o medio ambiente, al ejecutar su función laboral.

La ECE UTPuebla coadyuva a incrementar la productividad de las personas de la región principalmente y del país dependiendo del alcance de los proyectos, mediante la prestación de servicios relacionados con la alineación, evaluación con fines de certificación de competencias que demuestran la formación y profesionalización del capital humano capaz de elevar la competitividad del país, ya que se fortalece la productividad de las empresas permitiendo que los empleadores contraten personal competente que genera ventajas al mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos. Y para los trabajadores además de tener una superación personal, se generan condiciones que permiten facilitar la movilidad laboral en sus sectores, mejorar sus salarios, mejorar la calidad de sus empleos y lo principal un reconocimiento a su trabajo.

## 5. Anexos

### 5.1 ANEXO 1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PUEBLA.

A continuación se presenta el “Manual de procedimientos internos” que se desarrolló para el correcto funcionamiento de la ECE UTPuebla y que aplica para la administración de esta Entidad. Dicho documento se realizó tomando en consideración las Reglas Generales y Manuales de procedimientos del CONOCER, así como los criterios para uso de documentos externos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Puebla.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PUEBLA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA  
ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PUEBLA.**



**ECE UTPuebla**

*Versión 2; 14 de marzo 2022*

ELABORÓ: JORGE ALBERTO PARRA TOBÓN, COORDINADOR ECE UTPUEBLA

## ÍNDICE

| Tema  | Página |
|---|--------|
| 1. Introducción.....  | 3      |
| 2. Propósito.....   | 3      |
| 3. Alcance.....   | 3      |
| 4. Políticas.....   | 4      |
| 5. Requisitos.....  | 4      |
| 6. <b>Acreditación / Renovación del EC</b> .....                        | 5      |
| 6.1 Diagrama del Procedimiento de la Acreditación del EC.....           | 5      |
| 6.2 Procedimiento de la Acreditación / Renovación del EC.....           | 6      |
| 7. <b>Sustitución de EC</b> .....                                       | 7      |
| 7.1 Diagrama del Procedimiento de la Sustitución de EC.....             | 7      |
| 7.2 Procedimiento de la Sustitución de EC.....                          | 8      |
| 8. <b>Acreditación / Renovación de CE/EI</b> .....                      | 9      |
| 8.1 Diagrama del Procedimiento de la Acreditación / Renovación CE/EI... | 9      |
| 8.2 Procedimiento de la Acreditación/ Renovación CE/EI.....             | 10     |
| 9. <b>Solicitud de alta de SEDE</b> .....                               | 11     |
| 9.1 Diagrama de la Solicitud de alta de SEDE.....                       | 11     |
| 9.2 Procedimiento de la Solicitud de alta de la SEDE.....               | 12     |
| 10. Bibliografía.....   | 13     |



## PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA

**Código:**

MPINT-ECEUTPUEBLA

**Versión:** 2.0

**Página:** 3 de 13

### 1. Introducción.

El siguiente manual, establece los procedimientos para gestionar la Acreditación de Estándares de Competencia, Evaluadores Independientes y Centros de Evaluación para brindar excelencia en la operación y el servicio a los usuarios.

### 2. Propósito.

Establecer los lineamientos a seguir por el personal encargado de administrar y operar la Acreditación de Estándares de Competencia, Evaluadores Independientes y Centros de Evaluación, con el fin de asegurar la excelencia en la operación y el servicio a los usuarios.

### 3. Alcance.

Aplica al personal responsable de administrar y operar las acreditaciones de Estándares de Competencia, Centros de Evaluación, Evaluadores Independientes y Sedes, así como modificaciones administrativas, el proceso de evaluación sedes, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes.

### 4. Políticas

4.1. La administración de la Acreditación de Estándares de Competencia, Evaluadores Independientes y Centros de Evaluación deberá realizarse por medio del Sistema Módulo de Evaluación del CONOCER



## PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA

**Código:**

MPINT-ECEUTPUEBLA

**Versión:** 2.0

**Página:** 4 de 13

4.2. La ECE/ Sede podrá solicitar, hasta por un año, la acreditación y renovación de los EC inscritos en el RENECE, siempre y cuando formen parte de las Soluciones de Evaluación y Certificación del EC de interés.

4.3. La ECE/ Sede podrá gestionar la acreditación y renovación de uno o más CE y/o EI con base en un determinado EC inscrito en el RENECE y estará en función de que la ECE/CE cuente con la acreditación en el EC solicitado y formen parte de la Solución de Evaluación y Certificación.

4.4. La ECE/ Sede podrá gestionar la solicitud de modificación de la información administrativa tanto de la ECE/CE/EI.

4.5. La ECE podrá gestionar la acreditación de Sedes, las cuales podrán operar con atribuciones de ECE, siempre y cuando formen parte de la ECE acreditada.

4.6. Si la ECE /Sede requieren ampliación en los plazos establecidos para la realización de los pagos correspondientes a los trámites solicitados, deberán pedirlo al CONOCER (mediante correo electrónico u oficio) a la Dirección de Operación del SCCL.

4.9. Los pagos realizados al CONOCER no serán reembolsables por ningún motivo, ni tampoco aplicables para cubrir otros trámites y/o servicio.

### 5. Requisitos.

1. Claves de Acceso al Portal de la Red Prestadores de Servicios
2. Claves de Modulo de Evaluación



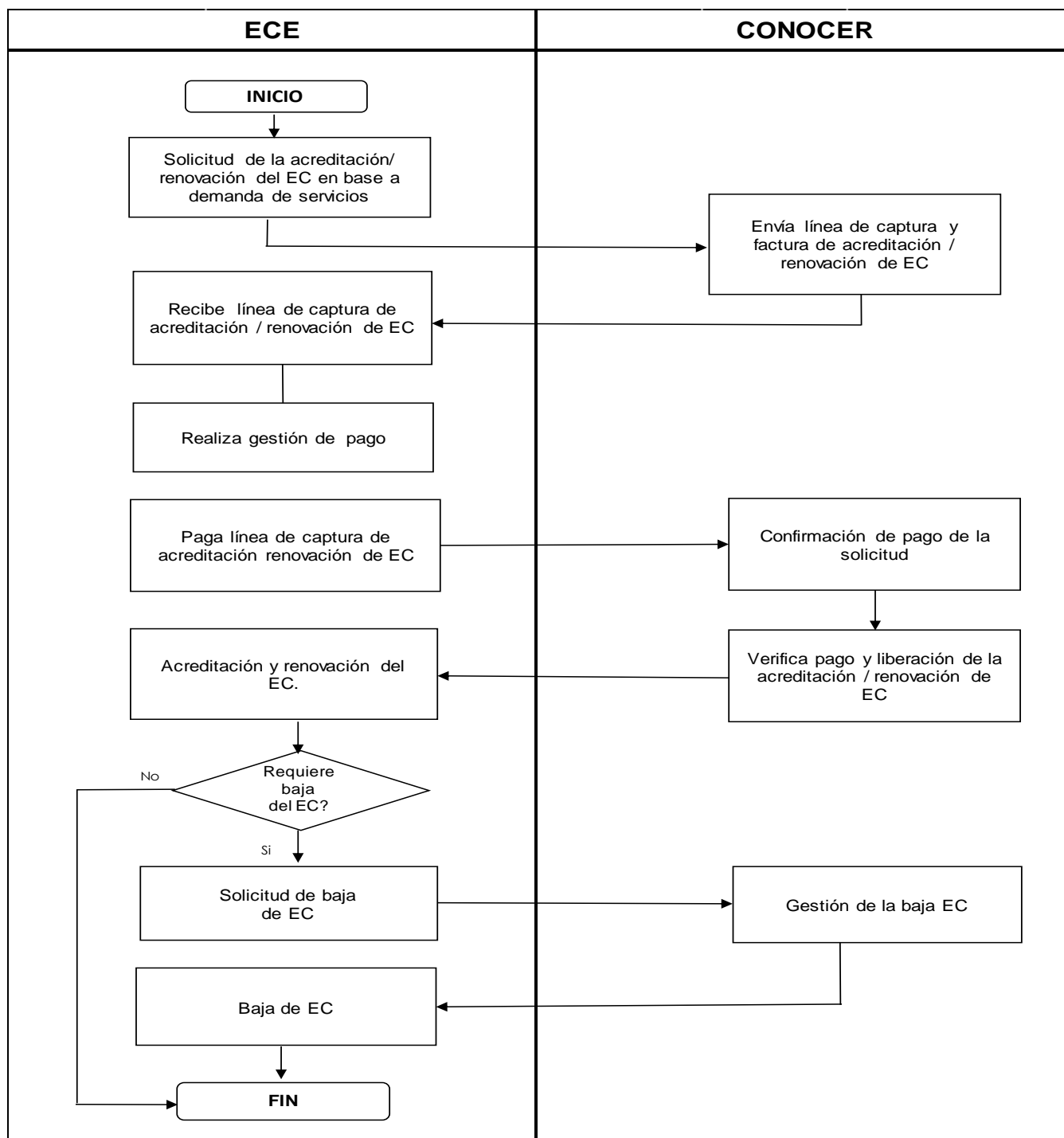


# PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA

**Código:**  
MPINT-ECEUTPUEBLA  
**Versión:** 2.0  
**Página:** 5 de 13

## 6. Acreditación del EC.

### 6.1 Diagrama del procedimiento de la Acreditación / Renovación del EC.





## PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA

**Código:**

MPINT-ECEUTPUEBLA

**Versión:** 2.0

**Página:** 6 de 13

### 6.2 Procedimiento de la Acreditación / Renovación del EC.

| ETAPA  | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE |
|--|--|-------------|
| 1. Solicitud de la Acreditación/ Renovación del EC       | 1.1 Selecciona un EC del cual sea solución de evaluación y certificación en el sistema informático del CONOCER.  | ECE         |
| 2. Gestión de pago de la Acreditación / Renovación de EC | 2.1 Genera línea de captura y factura electrónica y envía a la ECE, en un plazo no mayor a 24 horas.   | CONOCER     |
|  | 2.2 Recibe línea de captura y factura electrónica por acreditación/renovación de EC.<br>2.3 Realiza el pago de conformidad a lo establecido en el aviso enviado.<br><b>Nota:</b> Pagar preferentemente en un plazo no mayor a un mes considerando que el costo de la acreditación por EC se calcula a partir de la fecha de solicitud, en caso de no pagar en un periodo máximo de 60 días naturales la solicitud será cancelada.                            | ECE         |
|  | 2.4 Confirma pago por acreditación/renovación de EC, en un plazo no mayor a 3 días hábiles.<br>2.5 Registra pago por acreditación/renovación en el sistema informático del CONOCER.<br>2.6 Da seguimiento a la acreditación/renovación del EC.   | CONOCER     |
|  | 3.1 Requiere la EC dar de baja un EC.<br><b>Sí:</b> Continúa en la siguiente actividad.<br><b>No:</b> Fin del procedimiento.<br>3.2 Realiza la solicitud de baja del EC acreditado en el sistema informático del CONOCER. ¿Tiene procesos pendientes de evaluación con sus CE/EI?<br><b>Sí:</b> Espera a que concluyan los procesos pendientes y notifica a sus CE/EI la baja, regresa a la actividad 3.2.<br><b>No:</b> Continúa en la siguiente actividad. | ECE         |
|  | 3.3 Recibe notificación de baja del EC para la ECE. ¿La solicitud de baja cumple con los requisitos?<br><b>Sí:</b> Verifica la baja en el sistema informático del CONOCER<br><b>No:</b> Da seguimiento al cumplimiento de los requisitos y regresa a la actividad 3.3.   | CONOCER     |
|  | 3.4 Recibe notificación de que la solicitud fue procedente.<br>Fin del procedimiento.  | ECE         |



## PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA

**Código:**

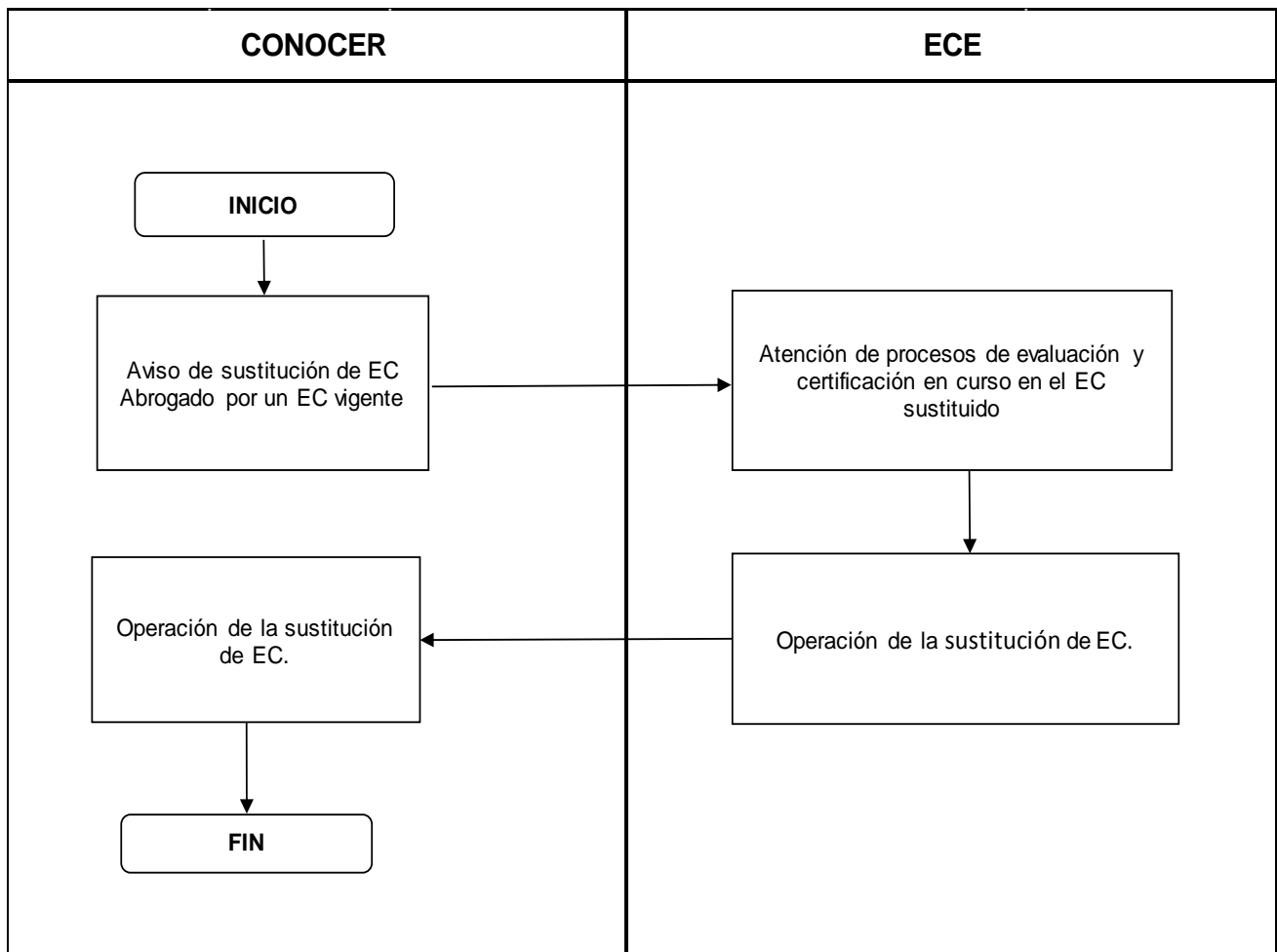
MPINT-ECEUTPUEBLA

**Versión:** 2.0

**Página:** 7 de 13

### 7. Sustitución de EC

#### 7.1 Diagrama del procedimiento de la Sustitución de EC.





## PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA

**Código:**  
MPINT-ECEUTPUEBLA

**Versión:** 2.0

**Página:** 8 de 13

### 7.2 Procedimiento de la Sustitución de EC para la ECE

| ETAPA  | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE |
|--|--|-------------|
| 1. Aviso de Sustitución de EC para las ECE   | 1.1 Identifica a las ECE acreditados en el EC sustituido.<br>1.2 Emite comunicado para cada ECE, indica los detalles de la sustitución de EC y solicita se informe a la DAC si existen procesos de evaluación o certificación en curso en el EC sustituido   | CONOCER     |
| 2. Atención de procesos de evaluación y certificación en curso en el EC sustituido | 2.1 Recibe aviso de sustitución de EC. ¿Existen procesos en curso?<br><b>Sí:</b> Emite comunicado a CONOCER informando los procesos de evaluación o certificación en curso.<br><b>No:</b> Emite comunicado a CONOCER, continúa en la etapa 4.<br>2.2 Concluye los procesos de evaluación en curso y que se encuentren hasta Plan de Evaluación firmado por Evaluador y candidato de acuerdo a detalles descritos por CONOCER | ECE         |
| 3. Operación de la sustitución de EC   | 3.1 Realiza procesos cruzados para la actualización de los Evaluadores.<br>3.2 Opera los procesos de certificación en el EC vigente  | ECE         |
|  | 3.3 Opera los procesos de certificación del EC abrogado paralelamente con las del EC vigente. Fin del procedimiento.   | CONOCER     |



## PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA

**Código:**

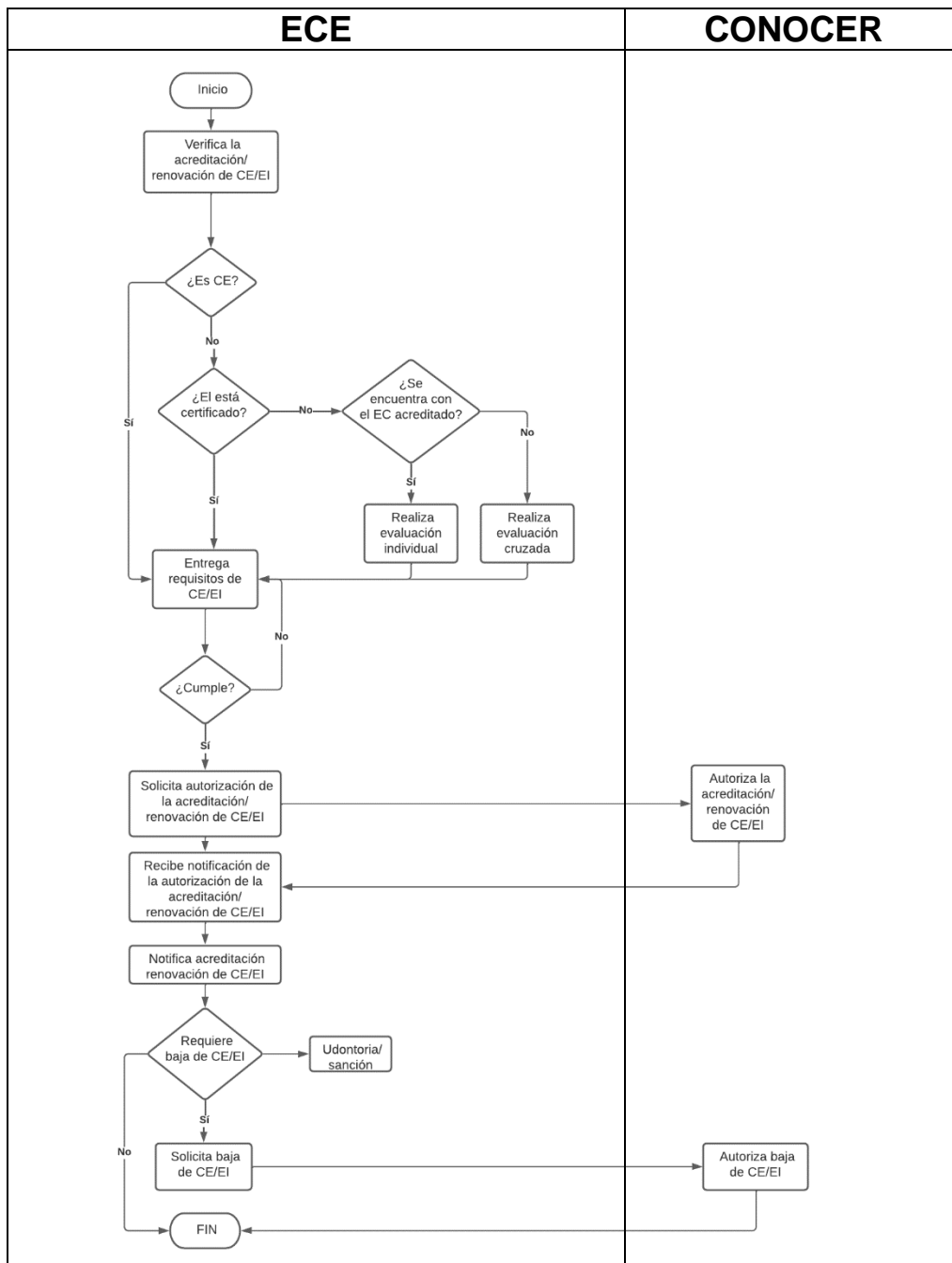
MPINT-ECEUTPUEBLA

**Versión:** 2.0

**Página:** 9 de 13

### 8. Acreditación / Renovación de CE/EI.

#### 8.1 Diagrama del procedimiento de la Acreditación / Renovación de CE/EI.





**PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA**

**Código:**  
MPINT-ECEUTPUEBLA

**Versión:** 2.0

**Página:** 10 de 13

**8.2 Procedimiento de la Acreditación / Renovación de CE/EI.**

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



## PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA

**Código:**

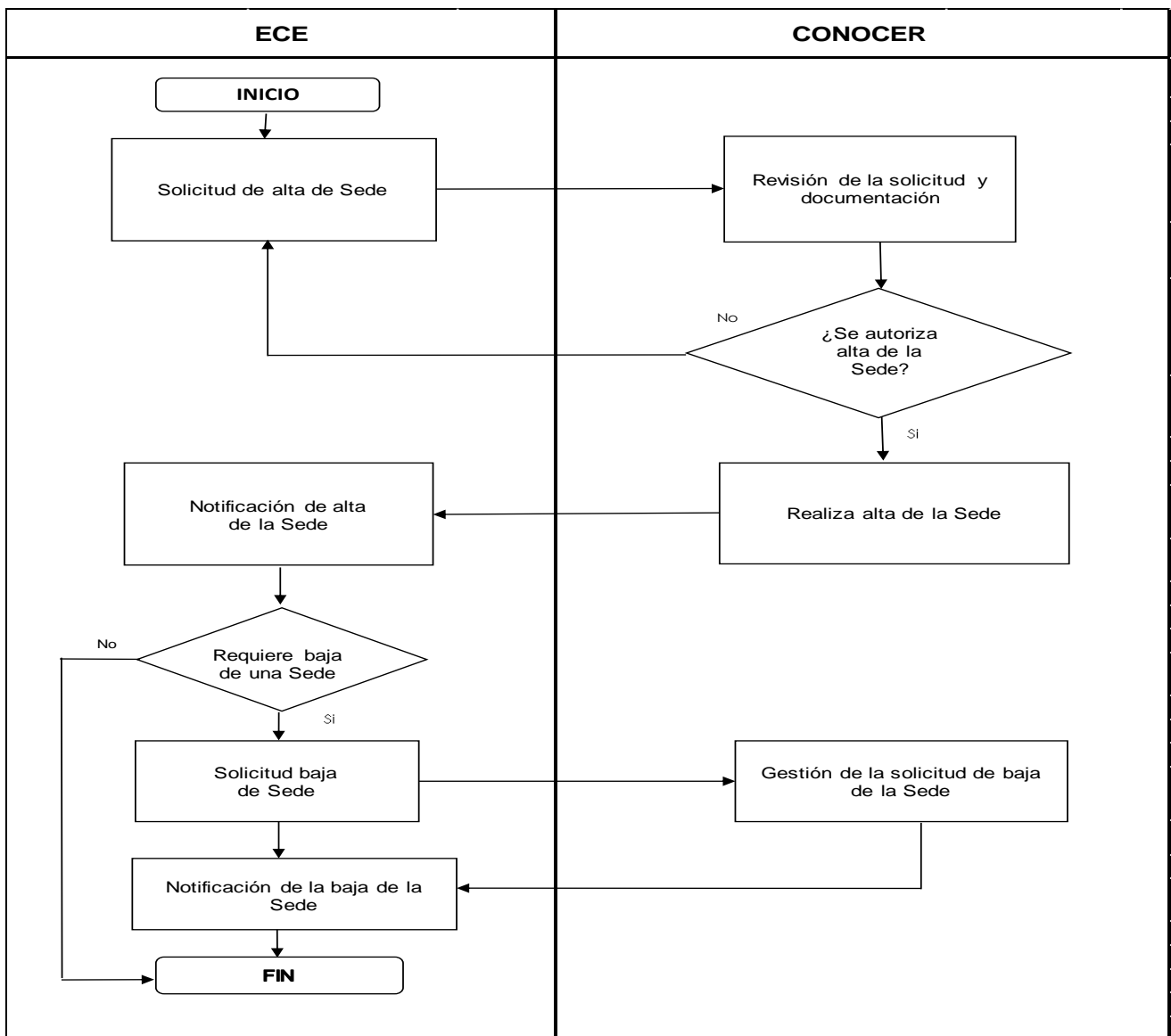
MPINT-ECEUTPUEBLA

**Versión:** 2.0

**Página:** 11 de 13

### 9. Solicitud de alta de SEDE

#### 9.1 Diagrama de la Solicitud de alta de SEDE





**PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE  
CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA**

**Código:**  
MPINT-ECEUTPUEBLA

**Versión:** 2.0

**Página:** 12 de 13

**9.2 Procedimiento de la Solicitud de alta de SEDE**

| <b>ETAPA</b>                                  | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>RESPONSABLE</b> |
|---|--|--------------------|
| 1. Gestión de la solicitud de alta de Sede    | 1.1 Ingresar solicitud de alta de una Sede   | ECE                |
| 2. Revisión de la solicitud y documentación   | 2.1 Revisa solicitud y documentación anexa.  | CONOCER            |
|   | 2.2 Revisa comunicado de la DAJ.<br>¿Se autoriza alta de la Sede?<br><b>Sí:</b> Continúa en la etapa 3.<br><b>No:</b> Emite comunicado a la ECE, regresa a la actividad 1.1  |                    |
| 3. Alta de Sede                               | 3.1. Registra Sede en el sistema informático del CONOCER.<br>3.2. Avisa a la ECE sobre la autorización del alta de la Sede   | CONOCER            |
| 4. Gestión de la solicitud de baja de la Sede | 4.1. Ingresar solicitud de baja de una Sede  | ECE                |
|   | 4.2. Verifica en el sistema informático de CONOCER si se requiere de baja de Sede ¿Existe solicitud de baja de Sede?<br><b>Sí:</b> Continúa en la siguiente actividad.<br><b>No:</b> Fin del procedimiento<br>4.3. Verifica cumplimiento de requisitos para baja de la Sede. ¿Cumple con los requisitos para la baja de la Sede?<br><b>Sí:</b> Continúa en la siguiente actividad.<br><b>No:</b> Regresa a la actividad 4.1<br>4.4. Da seguimiento en el sistema informático del CONOCER, la confirmación de la baja de la Sede. | CONOCER            |
| 5. Baja de Sede                               | 5.1. Recibe notificación de la baja de la Sede Fin del Procedimiento   | ECE                |





## PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN-UTPUEBLA

**Código:**

MPINT-ECEUTPUEBLA

**Versión:** 2.0

**Página:** 13 de 13

### 10. Bibliografía.

C-AAOE-MP-10. Manual para la Renovación de la Acreditación como Entidades de Certificación y Evaluación de competencias.

M-DGAOSU-02. Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/CE/EI) Interno.

## 5.2 ANEXO 2. MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO A USUARIOS

A continuación, se presenta el “Manual para la atención y excelencia en el servicio a usuarios” que se desarrolló para el óptimo funcionamiento de la ECE UTPuebla y que aplica para los procesos de evaluación con fines de certificación que llevan a cabo los Evaluadores Independientes, quienes son revisados por el personal de Verificación Interna de esta Entidad y supervisados y auditados por el CONOCER. Dicho documento se realizó tomando en consideración las Reglas Generales y Manuales de procedimientos del CONOCER, así como los criterios para uso de documentos externos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Puebla.



# Manual para la Atención y Excelencia en el Servicio a Usuarios

MCALEXE-ECE UTPuebla

Secretaría de Vinculación

Subdirección de Proyectos de Vinculación

Entidad de Certificación y Evaluación

| Elaboró  | Revisó   | Autorizó  |                         |
|--|--|---|-------------------------|
| Ing. Jorge Alberto Parra Tobón<br>Coordinador ECE UTPuebla | Mtra. Adriana María Amador Rojas<br>Subdirectora de Proyectos de Vinculación | Mtro. Carlos Basilio Hernández Bermejo<br>Secretario de Vinculación | Versión 4<br>08/04/2022 |

# ÍNDICE

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| 1. Introducción.....  | 2           |
| 2. Propósito.....   | 2           |
| 3. Alcance .....  | 2           |
| 4. Políticas.....   | 3           |
| 5. Derechos de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias.....     | 4           |
| 6. Obligaciones de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias..... | 5           |
| 7. Descripción de las áreas de atención al cliente.....                   | 6           |
| 8. Atención de felicitaciones, quejas y sugerencias.....                  | 9           |
| 9. Análisis de Encuestas de Satisfacción.....                             | 13          |
| 10. Verificación Interna.....   | 22          |

## 1. Introducción

La Entidad de Certificación y Evaluación de la Universidad Tecnológica de Puebla (ECE UTPuebla) es un Prestador de Servicios (PS), acreditado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) y además pertenece al Sistema Nacional de Competencias (SNC), con la finalidad de contribuir a la productividad de las organizaciones para incidir en la competitividad económica, fomentar el desarrollo educativo y el progreso social de los mexicanos; buscando generar un capital humano con la capacidad de realizar las funciones laborales con calidad y excelencia contribuyendo al progreso del país y el bienestar social.

Como PS debemos garantizar servicios de excelencia en cuanto a nuestra operación y servicio a los usuarios, además es importante demostrar la transparencia, objetividad e imparcialidad de la evaluación y certificación de competencias de las personas, con base en Estándares de Competencia (EC) inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC), de tal forma implementamos mecanismos de aseguramiento de la Excelencia en la Operación y Servicio a Usuarios para la ECE UTPuebla y Evaluadores Independientes (EI), tales como Verificación Interna, Aplicación y Análisis de Encuestas de Satisfacción y Atención de Felicitaciones, quejas y sugerencias.

## 2. Propósito

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

## 3. Alcance

Este Manual es aplicable para la:

- ECE UTPuebla
- CE
- EI

## 4. Políticas

1. La ECE UTPuebla deberá garantizar el cumplimiento de los criterios rectores de la certificación: Libre Acceso, Excelencia en el Servicio, Transparencia, Imparcialidad y Objetividad.
2. La ECE UTPuebla deberá cumplir con los niveles de servicios establecidos por el CONOCER, mismos que son considerados como parte de los mecanismos de excelencia en el servicio a usuarios.
3. La ECE UTPuebla tiene la obligación contractual de realizar una auditoría anual, como mecanismo de evaluación del servicio y mejora de sus operaciones.
4. Las quejas podrán ingresarse por el buzón físico o electrónico de la ECE UTPuebla, el portal Web del CONOCER o Sistema Informático del CONOCER, debiera documentarse y contener los datos personales, contacto del usuario o persona que la presente, así como las evidencias que la sustenten.
5. La ECE UTPuebla deberá brindar un trato amable y diligente a toda persona u organización que presente una queja ante el CONOCER, y proporcionar la orientación y asesoría correspondientes en igualdad de condiciones a todos aquellos que lo soliciten.
6. Toda queja que se deberá considerar como atendida y concluida, sólo hasta que tenga una resolución total y definitiva, debidamente documentada.
7. Las felicitaciones y sugerencias para la ECE UTPuebla y EI serán revisadas, registradas y difundidas a quien sean dirigidas.
8. Las notificaciones a EI podrán realizarse por cualquier medio (correo electrónico, videoconferencia, llamada telefónica, mensaje de texto, mensaje en plataforma, chat entre otros).

## 5. DERECHOS de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias

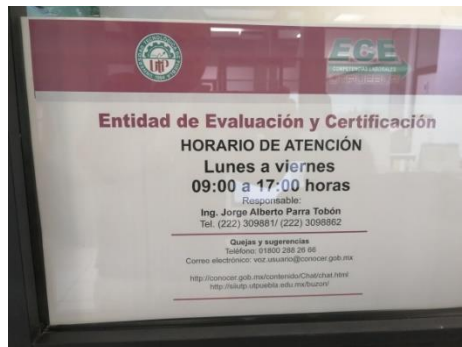
- Libre acceso a los Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.
- Recibir trato digno y respetuoso, sin importar su sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Recibir información clara, transparente y detallada, de manera verbal y escrita por la Red CONOCER de Prestadores de Servicio y sobre el sistema Nacional de Competencias y del proceso de Evaluación – Certificación.
- Contratar los servicios de evaluación – certificación con la Entidad de Certificación y Evaluación de competencias o con el Organismo certificador, que tú selecciones.
- Recibir información sobre el costo de capacitación, de evaluación y de certificación con base en el Estándar de competencias de tu Interés inscrito en el Registro Nacional de Estándares de competencias, de manera clara, detallada y por escrito.
- Te realizaran un diagnóstico con base en el Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia de tu interés.
- Recibir información sobre la capacitación y formación disponible con respecto al Estándar de Competencia de tu interés.
- Realizar el proceso de evaluación de competencias sin que se obliguen o condicionen a recibir un curso de capacitación previo para ello.
- Conocer y acordar tu plan de evaluación con base al Estándar de Competencia de tu interés.
- Recibir retroalimentación verbal y escrita con respecto al proceso de evaluación – certificación y el resultado de la misma.
- Recibir el Certificado de Competencia como consecuencia de haber sido dictaminado “Competente” y haber cubierto la cuota acordada para el trámite y expedición del certificado.

## 6. OBLIGACIONES de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias.

- Tratar con respeto a los profesionales de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios y a los otros Usuarios.
- Respetar las fechas y horarios acordados para el proceso de evaluación, debiendo, en su caso, avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha y horario previstos con objeto de no causar disfunciones en el servicio.
- Entregar la Información necesaria y veraz para proceder a la evaluación de tus competencias.
- Entregar oportunamente la documentación solicitada por el Prestador de Servicios.
- Colaborar en el acuerdo del plan de evaluación.
- Realizar las actividades y entregar los productos acordados en el Plan de Evaluación.
- Atender los lineamientos de seguridad establecidos dentro de las instalaciones del Prestador de Servicios.
- Ejercer tus derechos realizando las quejas y sugerencias, en caso que lo consideres necesario.



## 7. Descripción de las áreas de atención al cliente



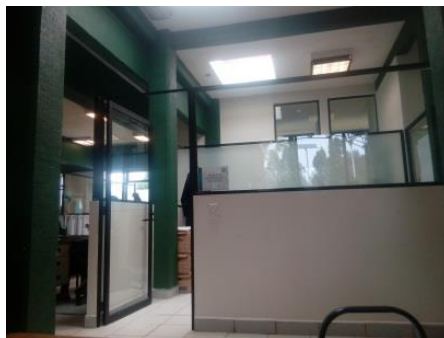
### Sala de atención a usuarios:

En esta área se atiende a los usuarios del SNC para brindar información acerca de los servicios prestados (alineación, capacitación, evaluación y certificación de competencias laborales), el lugar cuenta con una mesa al centro, sillas alrededor y un ventilador, se pueden realizar proyecciones, ya que contamos con cañón, laptop y área de proyección. Por otra parte se exhiben las células de acreditación de los Estándares de Competencia con los que cuenta la ECE UTPuebla y los costos de los servicios que ofrecemos. También es importante mencionar que en la entrada de esta área se encuentra los horarios de atención, teléfonos y correo del responsable de la ECE UTPuebla y mecanismos para comunicarse directamente con el CONOCER.



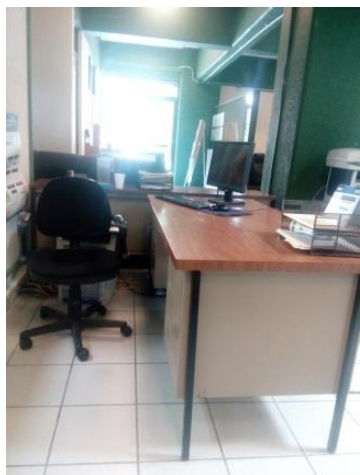
### **Buzón físico**

El buzón de felicitaciones, sugerencias y quejas está colocado entre al área de atención a clientes y la oficina de la ECE UTPuebla, para que se a visible a los usuarios del SNC y visitantes, en la parte superior de este buzón se encuentra unas boletas con los cuales se puede emitir una felicitación, sugerencia o queja.



### **Oficina principal**

En este lugar se encuentra el Coordinador de la ECE UTPuebla y el archivo digital de la operación de la ECE.



### **Área administrativa**

En estas áreas se realizan las verificaciones internas y se administran los recursos didácticos y tecnológicos con los que cuenta la ECE UTPuebla, también se encuentra: dos escritorios, equipo de cómputo y conexión a internet para realizar evaluaciones.

## 8. Atención de felicitaciones, quejas y sugerencias

**Objetivo:** Describir la metodología adoptada por la ECE para realizar el seguimiento a las encuestas de satisfacción aplicadas al finalizar las evaluaciones.

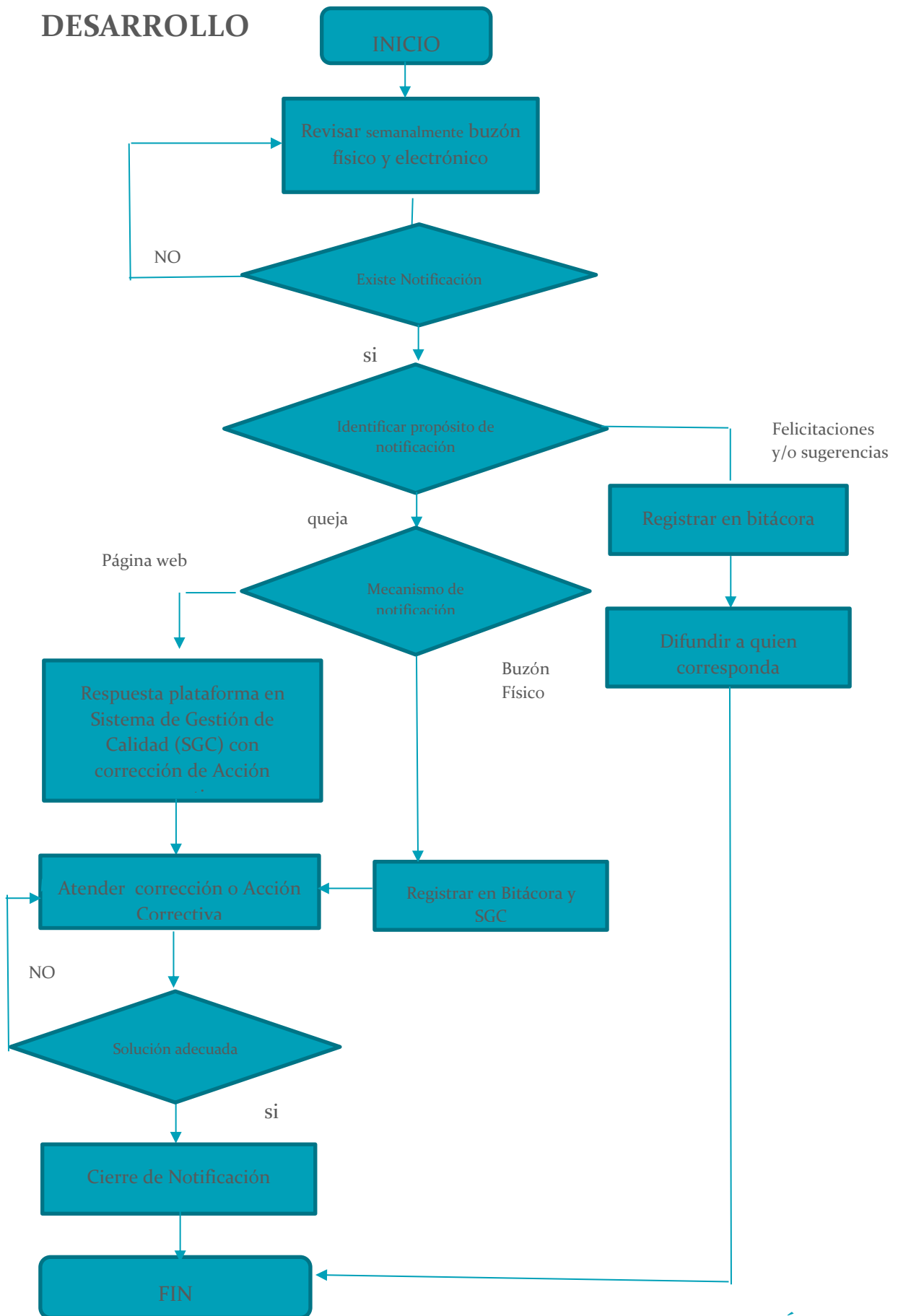
**Alcance:** Todas las encuestas aplicadas a candidatos evaluados por la ECE.

### Lineamientos.

- Las quejas podrán ingresarse por el buzón físico o electrónico de la ECE UTPuebla, el portal Web del CONOCER o Sistema Informático del CONOCER, debiera documentarse y contener los datos personales, contacto del usuario o persona que la presente, así como las evidencias que la sustenten.
- La ECE UTPuebla deberá brindar un trato amable y diligente a toda persona u organización que presente una queja ante el CONOCER, y proporcionar la orientación y asesoría correspondientes en igualdad de condiciones a todos aquellos que lo soliciten.
- Toda queja que se deberá considerar como atendida y concluida, sólo hasta que tenga una resolución total y definitiva, debidamente documentada.
- Las felicitaciones y sugerencias para la ECE UTPuebla y EI serán revisadas, registradas y difundidas a quien sean dirigidas.
- Las quejas válidas se deben responder en un máximo de cinco días hábiles para establecer la acción y buscar la solución correspondiente.
- Las soluciones a una queja son válidas, si el usuario considera adecuada la atención recibida y se registra en el siguiente formulario

| Aspectos a considerar    | Por debajo de expectativas | Cumplió expectativas        | Superó expectativas         |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Tiempo de respuesta      |                            |                             |                             |
| Solución real a la queja |                            |                             |                             |
| <b>SOLUCIÓN ADECUADA</b> |                            | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |

# DESARROLLO



# ANEXOS

## Plataforma electrónica para atender felicitaciones, quejas y/o sugerencias de la ECE UTPuebla incorporada a la administración ISO de la Institución

The screenshot shows a web browser window with the URL [siitp.utpuebla.edu.mx/buzon/](http://siitp.utpuebla.edu.mx/buzon/). The page title is "Buzón de Quejas, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones". It includes a header with the UTP logo and navigation links. The main content area is divided into two columns. The left column contains five icons with corresponding text: 1. Presentar cualquier Queja o Sugerencia sobre los servicios que se prestan en nuestra institución. 2. Presentar cualquier Denuncia en contra de algún servidor público que accese u hostigue de manera escolar, laboral o sexual a otra persona. 3. Externar alguna Felicitación al personal que labora en la institución de manera dedicada y con espíritu de servicio. 4. Mantener una Retroalimentación entre el usuario del servicio y el área responsable de atender dicha observación. 5. Llevar un Control adecuado de las observaciones de los usuarios de los servicios e identificar áreas de mejora. Below these is the ECE logo and text: "Los usuarios de la Entidad de Certificación y Evaluación de la Universidad Tecnológica de Puebla pueden registrar de igual manera sus Quejas, Sugerencias, Denuncias o incluso Felicitaciones." At the bottom of this column is a link: "Seguimiento de quejas, sugerencias, denuncias". The right column contains a form with the following sections: - Date: 06/11/2019, with radio buttons for Queja, Sugerencia, Denuncia, and Felicitación. - Section I: "Para que su queja, sugerencia, denuncia, o felicitación proceda, los datos personales son indispensables y requieren veracidad. (La información se trata de manera confidencial)". Fields for Nombre completo, Teléfono / Celular, and Correo electrónico. - Section II: "Descripción de la situación o condición de los servicios". Fields for Nombre del servicio que solicitó o la situación, Área a la que la solicitó (dropdown menu), and a text area for details. - Section III: "¿Requiere cita para entrevistarse con alguna autoridad universitaria?". - Section IV: "La queja, sugerencia, denuncia o felicitación es para el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la UTP." - Section V: "La queja, sugerencia, denuncia o felicitación es para la Entidad de Certificación y Evaluación de la UTP." - Section III: "Datos generales". Radio buttons for Estudiante, Docente, Administrativo, and Otros. - Fields for Carrera / Área (dropdown menu) and Visitante. - A CAPTCHA section with a checkbox "No soy un robot" and an "Aceptar" button.

La Plataforma electrónica para atender felicitaciones, quejas y/o sugerencias de la ECE UTPuebla tiene la opción de dar seguimiento a la atención prestada.

The screenshot shows a web browser window with the URL [siitp.utpuebla.edu.mx/buzon/](http://siitp.utpuebla.edu.mx/buzon/). The page title is "Seguimiento de quejas, sugerencias, denuncias o felicitaciones". It includes a header with the UTP logo and navigation links. The main content area is divided into two columns. The left column contains three icons with corresponding text: 1. Mantener una Retroalimentación entre el usuario del servicio y el área responsable de atender dicha observación. 2. Llevar un Control adecuado de las observaciones de los usuarios de los servicios e identificar áreas de mejora. Below these is the ECE logo and text: "Los usuarios de la Entidad de Certificación y Evaluación de la Universidad Tecnológica de Puebla pueden registrar de igual manera sus Quejas, Sugerencias, Denuncias o incluso Felicitaciones." Below this is a link: "Seguimiento de quejas, sugerencias, denuncias o felicitaciones". The right column contains a form with the following sections: - Section I: "Verifique el estado de su queja, sugerencia, denuncia o felicitación. Escriba su correo." - Section II: "Si desea anexionar un escrito, fotografía o cualquier tipo de documento que acompañe su sugerencia, queja, denuncia o felicitación convierta a PDF por favor, consulte y agregue." - Field for Correo Electrónico. - Section III: "Descripción de la situación o condición de los servicios." - Fields for Nombre del servicio que solicitó o la situación, Área a la que la solicitó (dropdown menu), and a text area for details. - Section IV: "¿Requiere cita para entrevistarse con alguna autoridad universitaria?". - Section V: "La queja, sugerencia, denuncia o felicitación es para el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la UTP." - Section VI: "La queja, sugerencia, denuncia o felicitación es para la Entidad de Certificación y Evaluación de la UTP." - Section III: "Datos generales." - Radio buttons for Estudiante, Docente, Administrativo, and Otros. - Fields for Carrera / Área (dropdown menu) and Visitante. - A CAPTCHA section with a checkbox "No soy un robot" and an "Aceptar" button.

Formato utilizado para recopilar felicitaciones, sugerencias y quejas, existe uno general en el cual está incluido el apartado correspondiente a la ECE UTPuebla.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PUEBLA

Coordinación del SGC

FORMATO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES

|  |                                |                                     |                                       |   |   |   |   |   |   |
|--|--------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| (Marque con una "X" su selección)  |                                |                                     |                                       |   |   |   |   |   |   |
| FECHA:   | DD <input type="text"/>        | MM <input type="text"/>             | AA <input type="text"/>               |   |   |   |   |   |   |
|  | QUEJA <input type="checkbox"/> | SUGERENCIA <input type="checkbox"/> | DENUNCIA <input type="checkbox"/>     |   |   |   |   |   |   |
|  |                                |                                     | FELICITACIÓN <input type="checkbox"/> |   |   |   |   |   |   |
| <p>I. PARA QUE SU QUEJA, SUGERENCIA DENUNCIA O FELICITACIÓN PROCEDA, LOS DATOS PERSONALES SON INDISPENSABLES Y REQUIEREN VERACIDAD. (La información se trata de manera confidencial)</p> <p>NOMBRE: _____ FIRMA: _____</p> <p>TEL/CEL: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____</p>   |                                |                                     |                                       |   |   |   |   |   |   |
| <p>II. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN O CONDICIÓN DE LOS SERVICIOS.</p> <p>MENCIONE EL SERVICIO QUE SOLICITÓ: _____</p> <p>ÁREA A LA QUE SOLICITÓ EL SERVICIO: _____</p> <p>DETALLE LA QUEJA SUGERENCIA DENUNCIA O FELICITACIÓN SOBRE EL SERVICIO QUE SOLICITÓ:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div> <p>¿REQUIERE CITA PARA ENTREVISTARSE CON ALGUNA AUTORIDAD UNIVERSITARIA?      Sí <input type="checkbox"/>      NO <input type="checkbox"/></p>  |                                |                                     |                                       |   |   |   |   |   |   |
| <p><b>REQUISITE SI LA QUEJA, SUGERENCIA, DENUNCIA O FELICITACIÓN ES PARA EL COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN DE LA UTP.</b></p> <p>Marque con una "X" la característica de su Queja, Sugerencia, Denuncia o Felicitación.</p> <p>DESIGUALDAD: <input type="checkbox"/>      DISCRIMINACIÓN: <input type="checkbox"/>      ACOSO (LABORAL/SEXUAL): <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>L</td><td>S</td></tr></table></p> <p>HOSTIGAMIENTO (LABORAL/SEXUAL): <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>L</td><td>S</td></tr></table>      VIOLENCIA(FÍSICA/PSICOLÓGICA): <table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>F</td><td>P</td></tr></table></p> <p>OTRO (Especifique): _____</p> |                                |                                     |                                       | L | S | L | S | F | P |
| L  | S                              |                                     |                                       |   |   |   |   |   |   |
| L  | S                              |                                     |                                       |   |   |   |   |   |   |
| F  | P                              |                                     |                                       |   |   |   |   |   |   |
| <p><b>REQUISITE SI LA QUEJA, SUGERENCIA, DENUNCIA O FELICITACIÓN ES PARA LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN</b></p> <p>Marque con una "X" la característica de su Queja, Sugerencia, Denuncia o Felicitación.</p> <p>CAPACITACIÓN <input type="checkbox"/>      EVALUACIÓN: <input type="checkbox"/>      CERTIFICACIÓN <input type="checkbox"/></p> <p>OTRO (Especifique): _____</p> <p style="font-size: small;">Si desea contactar directamente con el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales CONOCER:<br/>Tel. 01800 288 26 66      <a href="http://www.conocer.gob.mx">http://www.conocer.gob.mx</a></p>   |                                |                                     |                                       |   |   |   |   |   |   |
| <p>III. DATOS GENERALES.</p> <p><input type="checkbox"/> ESTUDIANTE      <input type="checkbox"/> DOCENTE      <input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVO      <input type="checkbox"/> OTROS</p> <p>CARRERA: _____      ÁREA: _____      VISITANTE: _____</p>  |                                |                                     |                                       |   |   |   |   |   |   |
| <p>PARA USO EXCLUSIVO DE LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</p> <p>FOLIO: <input type="text"/>      ÁREA DE CANALIZACIÓN: <input type="text"/></p> <p>SOLVENTACIÓN DE LA QUEJA, SUGERENCIA, DENUNCIA O FELICITACIÓN:</p> <p>SÍ <input type="checkbox"/> DESCRIBA: _____</p> <p>NO <input type="checkbox"/> JUSTIFIQUE: _____</p>  |                                |                                     |                                       |   |   |   |   |   |   |
| Rev. 5 Fecha: 22-08-16   |                                |                                     | FR-CC-14                              |   |   |   |   |   |   |

## 9. Análisis de Encuestas de Satisfacción

**Objetivo:** Describir la metodología adoptada por la ECE para realizar el seguimiento a las encuestas de satisfacción aplicadas al finalizar las evaluaciones.

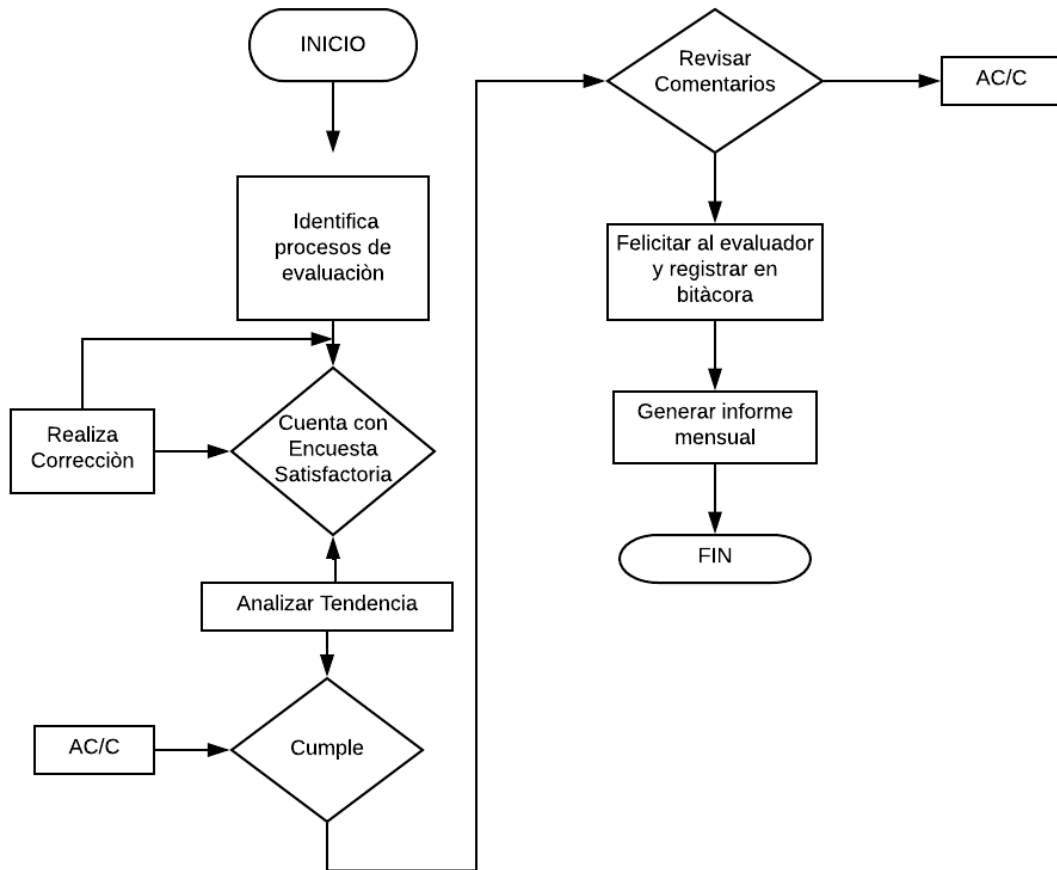
**Alcance:** Todas las encuestas aplicadas a candidatos evaluados por la ECE.

### Lineamientos.

- La tendencia de la Encuesta es favorable cuando se encuentra selección en columna MB, B es desfavorable cuando se encuentra selección en columnas R,M.
- Los comentarios son positivos: cuando se emiten comentarios que resaltan el cumplimiento del proceso y la actuación adecuada del (a) evaluador(a).  
Negativos: cuando se emiten comentarios que señalan complicaciones en el proceso o mal comportamiento del Evaluador.
- Será considerado como mejor evaluador del año, quien tenga el mayor número de evaluaciones, las cuales deben contener solo comentarios positivos y tendencias favorables.
- Las felicitaciones, sugerencias, quejas y/o denuncias serán registrados en el Sistema SIRCA del SGC.



# DESARROLLO



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



## Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación de Competencia



FECHA: \_\_\_\_\_

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE

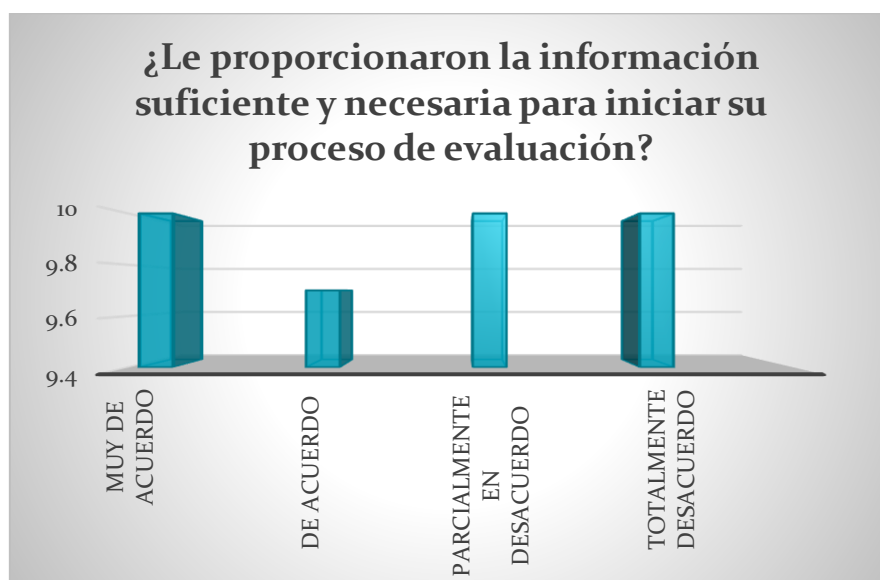
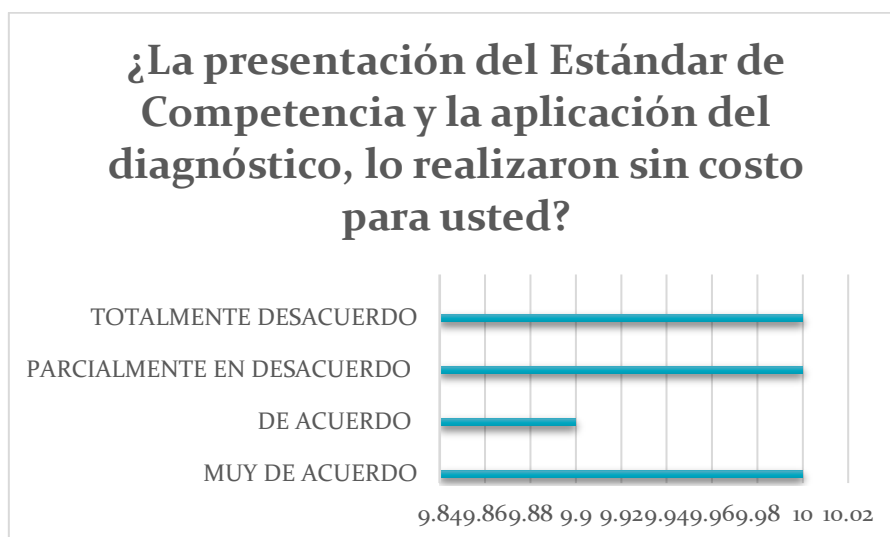
|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Candidato:</b> |  |
|-------------------|--|

Conteste las siguientes preguntas marcando con una X la opción que considere adecuada al servicio recibido, conforme a la siguiente escala de evaluación:

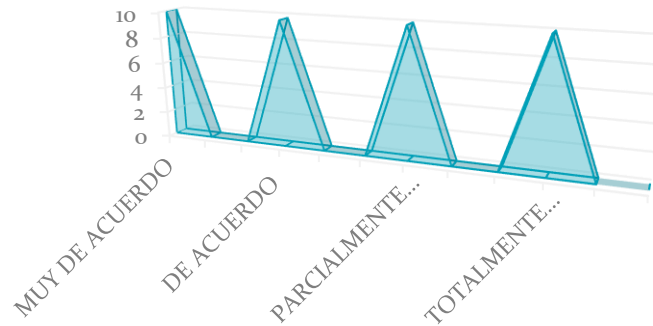
|  | Muy de Acuerdo           | De Acuerdo               | Parcialmente en Desacuerdo | Totalmente en Desacuerdo |
|--|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 1. ¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, lo realizaron sin costo para usted? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿Le proporcionaron la información suficiente y necesaria para iniciar su proceso de evaluación?                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| 3. ¿Durante el proceso de evaluación le dieron trato digno y respetuoso?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| 4. ¿Le realizaron la evaluación sin que la ECE/OC/CE/EI/SEDE lo condicionarán a tomar un curso de capacitación?      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿Le presentaron y acordaron con Usted el Plan de Evaluación?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| 6. ¿Recibió retroalimentación de los resultados de su evaluación?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| 7. ¿El evaluador atendió todas sus dudas?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| 8. ¿Le entregaron el certificado de acuerdo al compromiso establecido?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |

\_\_\_\_\_  
Firma del Candidato

## GRÁFICAS UTILIZADAS PARA EL ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



¿Durante el proceso de evaluación le dieron trato digno y respetuoso?

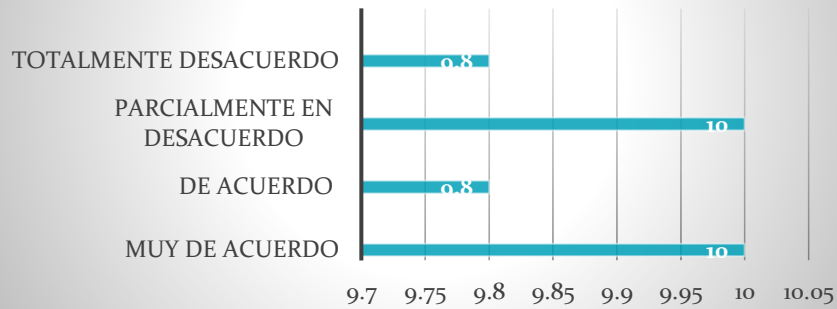


¿Le realizaron la evaluación sin que la ECE/OC/CE/EI lo condicionarán a tomar un curso de capacitación?

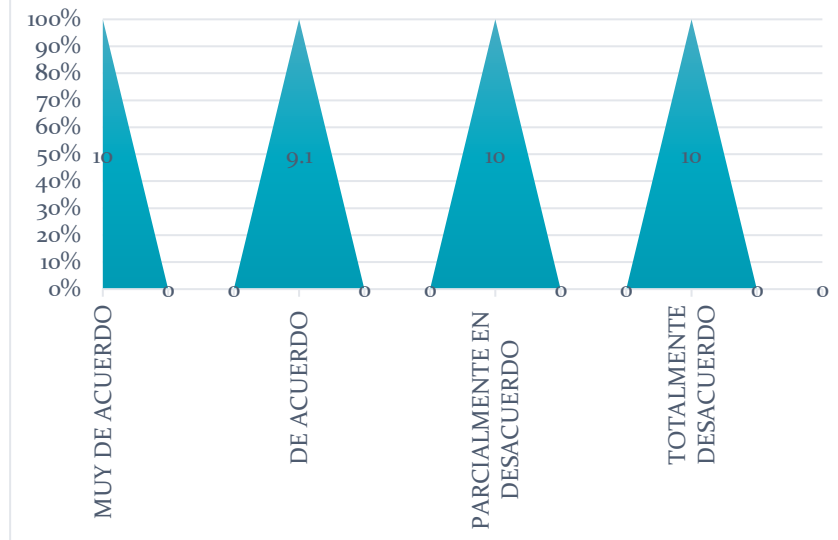


■ MUY DE ACUERDO ■ DE ACUERDO  
 ■ PARCIALMENTE EN DESACUERDO ■ TOTALMENTE DESACUERDO

## ¿El evaluador atendió todas sus dudas?



## ¿Le entregaron el certificado de acuerdo al compromiso establecido?



**Acciones a tomar en los resultados de la Encuesta de Satisfacción**  
 Qué hacer si el candidato elige alguna de las siguientes opciones:

| Preguntas   | Parcialmente en Desacuerdo | Totalmente en Desacuerdo | Acciones   |
|---|----------------------------|--------------------------|--|
| ¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, lo realizaron sin costo para usted? | x                          | x                        | Indagar si hubo algún comentario y cobro en la aplicación del diagnóstico y/o presentación del estándar. |
| ¿Le proporcionaron la información suficiente y necesaria para iniciar su proceso de evaluación?                   | x                          | x                        | Indagar que información del proceso de evaluación falto proporcionar y evitar vuelva a suceder.          |
| ¿Durante el proceso de evaluación le dieron trato digno y respetuoso?   | x                          | x                        | Hablar con evaluador para que el trato sea cordial.  |
| ¿Le realizaron la evaluación sin que la ECE/OC/CE/EI/SEDE lo condicionarán a tomar un curso de capacitación?      | x                          | x                        | Aclarar al candidato que no está condicionada la evaluación a tomar un curso.                            |
| ¿Le presentaron y acordaron con Usted el Plan de Evaluación?  | x                          | x                        | Hablar con el evaluador para que sea contundente al presentar el Plan de Evaluación.                     |
| ¿Recibió retroalimentación de los resultados de su evaluación?  | x                          | x                        | Hablar con el evaluador para que retroalimente apropiadamente sobre el resultado.                        |
| ¿El evaluador atendió todas sus dudas?  | x                          | x                        | Hablar con el evaluador para atender todas las dudas.  |
| ¿Le entregaron el certificado de acuerdo al compromiso establecido?   | x                          | x                        | Checar fechas para la entrega de certificados al candidato.  |



Análisis de las Encuestas de Satisfacción

|                   |
|-------------------|
| Folio No.         |
|                   |
| Fecha de Análisis |
|                   |

| DATOS DEL PROCESO  |     |                         |     |     |
|--|-----|-------------------------|-----|-----|
| Fecha de la evaluación:  |     | Estándar de competencia |     |     |
| Empresa  |     |                         |     |     |
| NOMBRE DEL EVALUADOR   |     |                         |     |     |
|  |     |                         |     |     |
| NOMBRE DEL CANDIDATO   |     |                         |     |     |
|  |     |                         |     |     |
| RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (porcentaje)  |     |                         |     |     |
|  |     |                         |     |     |
| ANÁLISIS DE LA ENCUESTA  |     |                         |     |     |
| PREGUNTAS QUE SE CALIFICARON DESFAVORABLEMENTE EN LA CATEGORÍA "PARCIALMENTE EN DESACUERDO" y "TOTALMENTE EN DESACUERDO" |     |                         |     |     |
|  |     | Calificación            |     |     |
|  |     | Calificación            |     |     |
|  |     | Calificación            |     |     |
|  |     | Calificación            |     |     |
|  |     | Calificación            |     |     |
|  |     |                         |     |     |
|  |     |                         |     |     |
|  |     |                         |     |     |
| RETROALIMENTACIÓN DEL CANDIDATO  |     |                         |     |     |
| PREGUNTAS  |     |                         |     |     |
|  |     |                         |     |     |
|  |     |                         |     |     |
|  |     |                         |     |     |
| FECHA EN QUE SE ATENDIO  | 1.- | FIRMA DE CONFORMIDAD    | 5.- |     |
| 2.-  |     | 6.-                     |     |     |
| MEDIDAS A TOMAR POR LA ENTIDAD   |     |                         |     |     |
| SOLUCIÓN   | 1.- | 3.-                     | 5.- | 7.- |
|  | 2.- | 4.-                     | 6.- | 8.- |
|  | 3.- | 7.-                     |     |     |
|  | 4.- | 8.-                     |     |     |
| Observaciones:   |     |                         |     |     |
| Acepta la solución   |     |                         |     |     |
| Nombre y firma del candidato   |     | Sello de la ECE         |     |     |



Universidad Tecnológica de Puebla



Otorga el presente:

*Reconocimiento a*

Por su alto desempeño como evaluador@ independiente de la Entidad de Certificación y Evaluación ECE UTPuebla en el periodo , realizando evaluaciones en los estándares, obteniendo el de calificación en su desempeño.

*Educación Tecnológica para el Progreso Social*  
Puebla. Pue. De

**Mtra. Adriana Ma. Amador Rojas**  
**Sub. Dir. De Proyectos de Vinculación**



## 10. Verificación Interna

**Objetivo:** Describir la metodología adoptada por la ECE para realizar la verificación interna de las evaluaciones con apego a la metodología CONOCER.

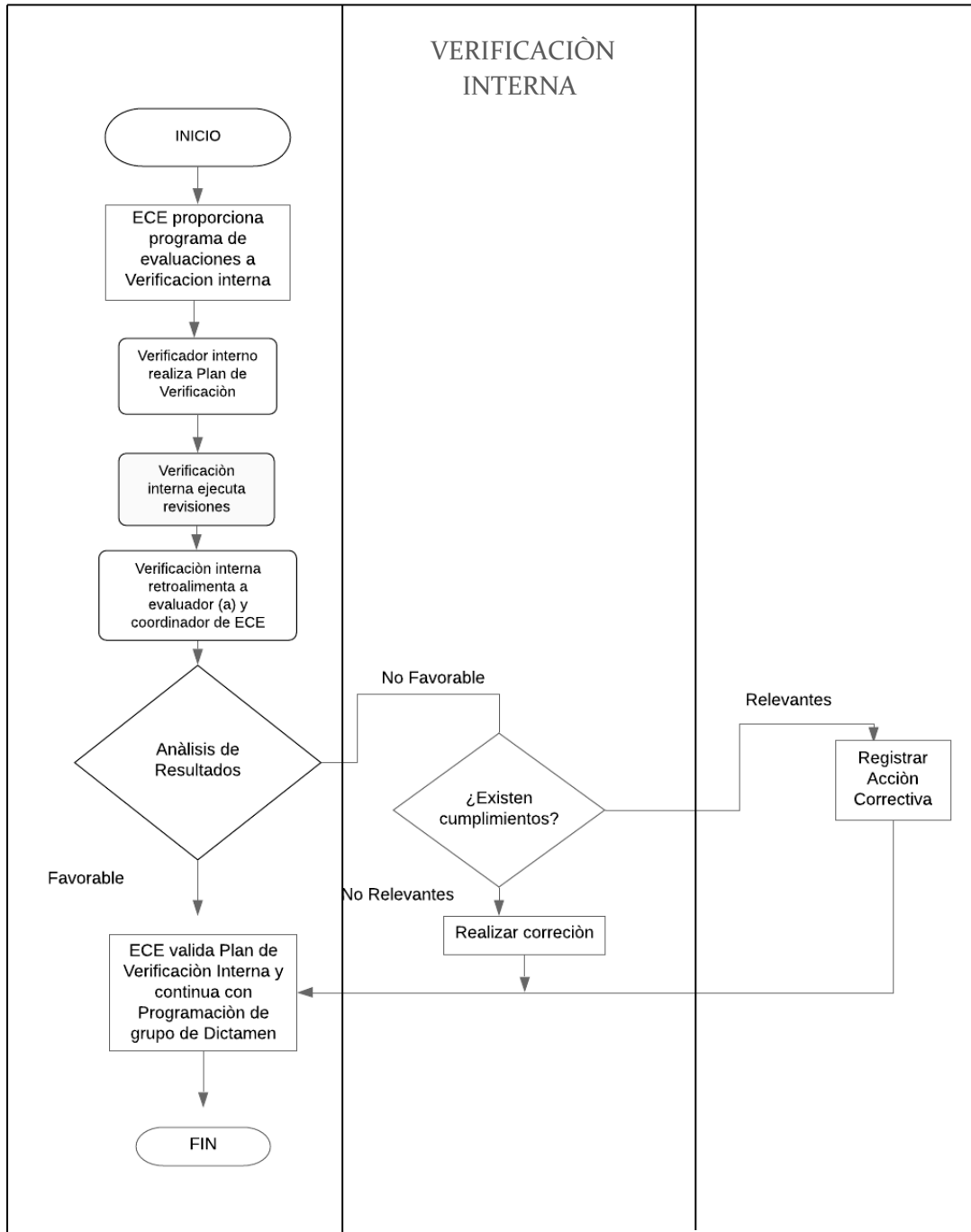
**Alcance:** Todos los procesos de evaluación realizados por la ECE UTPuebla y los EI.

### Lineamientos.

- La verificación interna se programará en el Plan de Verificación Interna, el cual se realizará por el Verificador Interno y se validará por el Coordinador de la ECE UTPuebla.
- Los resultados de Verificación interna se darán a conocer al grupo de dictamen.
- Las observaciones que no sean relevantes serán comentadas al Coordinador de la ECE UTPuebla y se solicitará la atención inmediata a los EI.
- Las observaciones que sean relevantes serán comentadas al Coordinador de la ECE UTPuebla y EI para ponerlas como antecedente, en su caso al grupo de Dictamen y/o CONOCER, además se generará una acción correctiva.

# DESARROLLO

## Proceso de la Verificación Interna



## FORMATO DE VERIFICACIÓN INTERNA

| ACTIVIDADES A REVISAR   | TÉCNICA                   | EVALUADOR  |   |   |   |   |   | Estándar de Competencia: |
|---|---------------------------|------------|---|---|---|---|---|--------------------------|
|   |                           |            |   |   |   |   |   |                          |
|   |                           | CANDIDATOS |   |   |   |   |   | PROYECTO                 |
|   |                           |            |   |   |   |   |   | Periodo:                 |
|   |                           | S          | N | S | N | S | N | Observaciones            |
| 1. El evaluador registra en el sistema SII del CONOCER los apartados correspondientes al proceso de evaluación. | Documental/<br>Entrevista |            |   |   |   |   |   |                          |
| 2. El evaluador respetó el plan de evaluación.  | Documental/<br>Entrevista |            |   |   |   |   |   |                          |
| 3. El evaluador integro adecuadamente el apartado de recopilación de evidencias.                                | Documental/<br>Entrevista |            |   |   |   |   |   |                          |
| 4. El evaluador integro adecuadamente el apartado de cierre de la evaluación.                                   | Documental/<br>Entrevista |            |   |   |   |   |   |                          |
| 5. El evaluador entrega a tiempo el portafolio de evidencias.   | Documental/<br>Entrevista |            |   |   |   |   |   |                          |
| 6. El evaluador envía a tiempo lote de dictaminación.   | Campo                     |            |   |   |   |   |   |                          |

Elaboró:

Revisó:

Verificador Interno

Coordinador ECE

## 6. Soporte documental

### 6.1 REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Manual de Evaluación, versión 1.0, Aprobado Mediante Acuerdo COMERI/1ra SO/04/2018, por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su primera sesión ordinaria, celebrada el 18 de enero 2018, Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales Documento propiedad del CONOCER.
- Análisis Comparativo de la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias Laborales (CECLUTT), Universidad Tecnológica de Tijuana, Comparativo en la Red de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias Laborales del Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (RECESUTyP).
- 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-02, Dirección de Acreditación y Certificación Dirección de Excelencia en el Servicio a Usuarios y Registros, Febrero 2018, Dirección General Adjunta de Operación y Servicio a Usuarios
- MANUAL DE IDENTIDAD INSTITUCIONAL RED CONOCER DE PRESTADORES DE SERVICIOS, DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN DEL MODELO DE COMPETENCIA LABORAL, V-IMAG-M-06, MARZO 2010
- REGLAS Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias. Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Educación Pública.
- LA ESTRATEGIA DE VINCULACIÓN CON EL SECTOR PRODUCTIVO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE TIJUANA - UTT 2017-5
- Ley que crea la Universidad Tecnológica de Puebla

- Libro Azul, Universidad Tecnológica de Puebla
- Ensayo “La era digital y la Certificación de Competencias Laborales”, Jorge Alberto Parra Tobón, 06 de agosto 2021
- 1er Informe de resultados 2020-2021 Dr. Miguel Ángel Celis Flores
- Programa Institucional de Desarrollo PIDE 2020-2024
- EC0091 Verificación externa de la operación de los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes.
- EC1237 Gestión Operativa de los procesos de las Entidades de Certificación y Evaluación (ECE) y de los Organismos Ceertificadores (OC).
- EC0682 Implementación de estrategias para promover la certificación de competencias.

## 6.2 ENLACES

- [www.conocer.gob.mx](http://www.conocer.gob.mx)
- [www.utpuebla.edu.mx](http://www.utpuebla.edu.mx)
- <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- <https://www.gob.mx/sep>
- <https://www.gob.mx/stps>
- <https://incual.educacion.gob.es/>
- <https://www.iso.org/home.html>
- <https://www.weforum.org/reports/>
- <https://www.weforum.org/whitepapers>
- <https://www.gob.mx/se/mexicocompetitivo/articulos/el-foro-economico-mundial-dio-a-conocer-el-reporte-de-competitividad-global-edicion-especial-2020>

- <http://www.anuies.mx/programas-y-proyectos/proyectos-academicos/vinculacion-de-las-ies-con-el-entorno>

### 6.3 CONTACTOS

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, Barranca del Muerto No. 275 , 1 piso , Col. San José Insurgentes, Del. Bénito Juárez, C.P. 03900 , Ciudad de México, Tel. (55) 22820200 [www.conocer.gob.mx](http://www.conocer.gob.mx) @conocermx  
CONOCERMX

Universidad Tecnológica de Puebla, Antiguo Camino a la Resurrección No. 1002-A, Col. Zona Industrial Oriente, C.P. 72300, Puebla, Tel.(22) 23098800 [www.utpuebla.edu.mx](http://www.utpuebla.edu.mx)

### 6.4 GLOSARIO

- Candidato: Se le llama así a la persona física que, por su libre albedrío y decisión, solicita ser sometida a un proceso en el cual se evaluarán sus competencias de acuerdo a lo establecido en un Estándar de Competencia que haya sido elegido por ella misma; esta persona, tendrá que demostrar dichas habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes tal cual lo solicita dicho EC y con ello obtener un certificado de competencia laboral con referencia al EC evaluado. EC1440 RENECONOCER
- Centro Evaluador (CE): Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o por un Organismo Certificador acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en un determinado Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia. Tratándose de instituciones educativas u otro tipo de organismos públicos o privados, con más de un

plantel, se podrán acreditar como Centros de Evaluación sus diferentes planteles.

EC1440 RENECONOCER

- CONOCER: Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, denominación que recibe el Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral, en términos de su contrato constitutivo. EC1440 RENECONOCER
- Estándar de Competencia (EC): Norma Técnica de Competencia Laboral, que es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que servirá como referente para evaluar y certificar la competencia laboral de las personas, y que describirá en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 83 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. EC1440 RENECONOCER
- Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE): Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal acreditada por el CONOCER, para capacitar, evaluar y/o certificar las competencias 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. EC1440 RENECONOCER
- Evaluador Independiente (EI): Persona física autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o por un Organismo Certificador o por un Centro de Evaluación 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. EC1440 RENECONOCER

- Organismo Certificador (OC): Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para certificar las competencias laborales de las 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.

EC1440 RENECONOCER

- Portafolio de Evidencias: Se dice del cúmulo documental que se requiere conformar por un Evaluador y que sirve para determinar que una persona al ser evaluada con base en un Estándar de Competencia cumplió con todos los requerimientos demostrables de desempeños, productos, conocimientos y actitudes y además con la parte administrativa y de gestión de soporte para cubrir toda la competencia requerida. Se compone principalmente del Instrumento de Evaluación del Estándar de Competencia, las evidencias tangibles que estableciera el EC, los anexos y hojas de trabajo y los documentos administrativos que se soliciten en su momento. EC1440 RENECONOCER

CONOCER

- Certificado de Competencia Laboral: 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 con lo establecido en un Estándar de



Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia. EC1440

RENEC CONOCER

- Grupo de Dictamen: Grupo de mínimo tres personas que, a consideración del acuerdo entre ellos, revisarán minuciosamente una muestra de un lote de portafolios de evidencia de evaluaciones reportadas con la finalidad de garantizar que la calidad de los procesos ha sido cumplida por los CE y EI. Este grupo se compone por lo menos de dos expertos en la función a dictaminar, incluye la invitación a participar de un representante del Comité de Gestión por Competencias y al CONOCER, además de que se integra por un representante o responsable de la ECE u OC en el Grupo de Dictamen. El Verificador Externo no forma parte de este grupo. EC1440 RENECONOCER
- Inconformidad: Anomalía / error / omisión / falla que el Candidato considera se cometió durante el proceso de solicitud / evaluación / dictamen y que hace saber al CE /EI, así mismo también puede hacer llegar ésta directamente al CONOCER. EC1440 RENECONOCER
- Diagnóstico: Refiere el método que se realiza, previo al proceso de evaluación de competencia, con la finalidad de identificar el nivel de dominio del candidato respecto a lo determinado en el Estándar de Competencia en el que se evaluará. Así mismo, el Diagnóstico sirve para:
  - Identificar las posibilidades de éxito que tiene el candidato de someterse a un proceso de evaluación.
  - Identificar si la experiencia del candidato le ha permitido generar evidencias que pueden ser útiles en el proceso de evaluación (evidencias históricas). EC0076 RENECONOCER
- Plan de Evaluación: Es un documento mediante el cual se señala con claridad y precisión el qué, cómo, con qué, dónde y cuándo se realizará la evaluación del candidato. EC0076 RENECONOCER

- **Requerimientos para el desarrollo de la evaluación:** Se refiere a las condiciones de personal, instalaciones, insumos, materiales, utensilios, documentos, entre otros, con las que se debe contar para realizar el proceso de evaluación de manera real o simulada. EC0076 RENECONOCER
- **Retroalimentación al candidato:** Refiere al conjunto de actividades que el evaluador realiza para comunicar al candidato sus mejores prácticas, las áreas de oportunidad detectadas durante la evaluación, los criterios de evaluación que no se cubrieron, las recomendaciones de capacitación, la identificación de los EC de competencia en los que puede certificarse, el resumen del proceso de evaluación así como el juicio de competencia obtenido. EC0076 RENECONOCER
- **Suficiencia de la Competencia:** Se alcanza cuando los desempeños, los productos y los conocimientos evidenciados por el candidato durante su evaluación cumplen con todos los requerimientos de calidad que establece el Estándar de Competencia en cada uno de sus componentes. La suficiencia en la competencia permite emitir un juicio favorable de evaluación para el candidato. EC0076 RENECONOCER
- **Suficiencia de la Evidencia Recopilada:** Refiere a la generación o presentación, por el candidato, de todas las evidencias determinadas los elementos del Estándar de Competencia de referencia, independientemente de que hayan cumplido o no, con los requerimientos de calidad esperados. EC0076 RENECONOCER
- **Suficiencia de los IEC:** Se cubre cuando los instrumentos de evaluación están completos, es decir, permiten recopilar todas las evidencias que marcan los elementos del Estándar de Competencia de referencia y permiten registrar toda la información referente a los requerimientos de calidad que marcan los elementos. EC0076 RENECONOCER

- Suficiencia del Portafolio de Evidencias: Un portafolios de evidencias presenta suficiencia de evidencias cuando está documentado de manera adecuada. Su contenido debe mostrar los registros de la evaluación de todas las evidencias y los demás componentes del Estándar de Competencia de referencia. EC0076 RENECONOCER
- Registros que sustentan el juicio de competencia: Refiere a las anotaciones que realiza el evaluador para sustentar el cumplimiento o incumplimiento de las evidencias presentadas por el candidato. Puede ser acompañado de videos, fotos, documentos, entre otros.
- Juicio de Competencia: Refiere a la determinación de la procedencia o no procedencia de la certificación con base en el portafolio de evidencias recopilado durante el proceso de evaluación de competencia, el juicio emitido por el evaluador, en su caso el informe de verificación y la documentación que se ponga a consideración durante la sesión de dictamen correspondiente. EC1440 RENECONOCER
- Dictamen de evaluación: Refiere a la determinación de la procedencia o no procedencia de la certificación con base en el portafolio de evidencias recopilado durante el proceso de evaluación de competencia, el juicio emitido por el evaluador, en su caso el informe de verificación y la documentación que se ponga a consideración durante la sesión de dictamen correspondiente. EC0076 RENECONOCER
- Acta de grupo de Dictamen: Documento en el que se establece el dictamen determinado por el Grupo de Dictamen y que contiene las observaciones realizadas a los CE/EI. EC1237 RENECONOCER
- Lote de Dictamen: Integración de procesos de certificación realizados por los CE/EI para envío a Grupo de Dictamen. EC1237 RENECONOCER

- Componentes obligatorios: Se refiere a los criterios de Evaluación por desempeño / producto. EC0074 RENECONOCER
- Componentes opcionales: Se refiere a aquellos que pueden o no aparecer en el estándar, a criterio del grupo técnico, tales como: el conocimiento, las actitudes/hábitos/ valores, la respuesta ante situaciones emergentes y el glosario. EC0074 RENECONOCER
- Hallazgos: Son los resultados de la evaluación de la evidencia de la verificación, contra las líneas de verificación. Los hallazgos pueden indicar conformidad/no conformidad con los criterios de la verificación u oportunidades de mejora. EC0091 RENECONOCER
- Causa Raíz: Acontecimientos/ acciones que generan los hallazgos. Para el aseguramiento de la calidad en los procesos de verificación externa se considera imprescindible resolver, corregir/ eliminar las causas raíz, en vez de simplemente tratar los hallazgos. EC0091 RENECONOCER
- Verificación: Comprobar/ examinar la verdad/ exactitud de un documento, un resultado, un proceso, o un servicio mediante las pruebas y operaciones convenientes e inherentes al mismo, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de la operación y el servicio. EC0091 RENECONOCER
- Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, insumos, equipos e instalaciones necesarias para el desarrollo de los procesos de evaluación y en su caso capacitación/formación. EC1237 RENECONOCER
- Procedencia: Validación del cumplimiento de una acción o documentación con las características especificadas en la normatividad aplicable. EC1237 RENECONOCER
- Renovación de Estándares de Competencia: Actualización de la vigencia para la operación de Estándares de Competencia en procesos de evaluación y certificación. EC1237 RENECONOCER

- Ficha de registro: Documento diseñado por el CONOCER en el que se registran los datos de los usuarios interesados en someterse a un proceso de evaluación con base en un Estándar de Competencia. EC1237 RENECONOCER
- Plan de Acciones Correctivas: Actividades propuestas con el fin de subsanar las “no conformidades” y aspectos por mejorar presentados durante los procesos de auditoría o supervisión. EC1237 RENECONOCER
- Queja: Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad. EC1237 RENECONOCER
- Sistema Nacional de Competencias: Sistema Normalizado de Competencia Laboral y Sistema de Certificación de Competencia Laboral. El Sistema Nacional de Competencias tiene los siguientes propósitos generales: Contribuir a elevar el nivel de productividad y competitividad de la economía nacional, mediante la promoción e implantación del modelo de gestión por competencias en los sectores productivo, social y público del país. I. Promover el fortalecimiento de la calidad de la fuerza laboral y empresarial del país a través de la formación para el trabajo con base en competencias. Y con ello, contribuir a mejorar la empleabilidad de los trabajadores y la productividad de las empresas. II. Fomentar la mejora continua en la gestión de las organizaciones, a través del modelo de gestión por competencias. III. Otorgar un reconocimiento oficial a las competencias que posee una persona, independientemente de la forma como las haya adquirido. IV. Promover la movilidad y empleabilidad dentro del mercado laboral, de personas con competencias certificadas. V. Cooperar a la vinculación sistemática de los sectores productivo, social y público del país con la comunidad educativa nacional, a través del modelo de gestión por competencias. VI. Generar información para los sectores de los trabajadores, empresarial, social, académico y público sobre el estado del modelo de gestión por competencias a nivel

nacional. VII. Producir información para todos los participantes del mercado laboral, sobre las personas con competencias laborales certificadas. EC1237 RENECONOCER

- Plan de Certificación de competencia laboral: Es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles. Eco682 RENECONOCER