

INFORME DE COMISIÓN OFICIAL

DATOS GENERALES:

Fecha: 31 de Agosto de 2016

Nombre del comisionado:	OTILIO ESLAVA BORJA		
Unidad Administrativa:	Dirección de Acreditación y Operación de Centros de Evaluación	Puesto:	Coordinador
Lugar de comisión:	Ciudad de México, León Guanajuato y Edo de Mex.	del 5 de agosto y 7 al 11 de Agosto del 2016	

Comisión desempeñada:

Coordinar la auditora para la renovación de Entidad de Certificación y Evaluación de competencias laborales ECE CONALEP, que se aplicara en los planteles y CAST: Coacalco, CAST Cuautitlán, Irapuato, León II, Tlalnepantla I, Naucalpan e Iztapalapa V.

Actividades realizadas:

Se participó en la revisión documental y física de:

Portafolio de Evidencias

- Determinar una muestra de portafolios de evidencia a revisar.
- Verificar que cada uno contenga:
 - Diagnóstico de la Candidata o del Candidato.
 - Plan de Evaluación acordado
 - Instrumento de Evaluación aplicado
 - Cédula de Evaluación
 - Carta de Derechos y Obligaciones de la Usuaría o del Usuario
 - Carta de manifestación de interés de certificación
 - Encuesta de satisfacción del usuario
 - Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia cumplan con las siguientes características:
 - El instrumento utilizado para evaluar sea el vigente y el que entregó el CONOCER
 - Las Evaluadoras y los Evaluadores, La Verificadora Externa o el Verificador Externo y el juicio de competencia sea el mismo, en el Portafolio de Evidencias y en el Sistema.
 - Las fechas del proceso coincidan con los del Portafolio de Evidencia y el Sistema.
- Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (CE)
- Cumplimiento de los mecanismos de aseguramiento de la calidad establecidos por la Entidad de Certificación y Evaluación
- Grupo de Dictamen
- Verificar que el Grupo de Dictamen cumpla con las siguientes características:
 - Que la muestra corresponda a lo determinado por el Sistema
 - Que hayan participado mínimo dos expertas o expertos en la función a dictaminar
 - Que se haya enviado invitación al Comité de Gestión por Competencias y al CONOCER para el Grupo de Dictamen
 - Que esté una o un responsable de la ECE u OC en el Grupo de Dictamen
 - Que el Grupo de Dictamen siempre esté integrado por un número impar, mínimo tres

- Que se tomen en cuenta los hallazgos en las Verificaciones Externas
- Tercería de Procesos para Entidad de Certificación y Evaluación, Centro de Evaluación.
- Excelencia en el Servicio a Usuarios
- Niveles de Servicio

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

- Solicitud de certificados 30 días naturales después de la dictaminación del proceso de evaluación
- Entrega del certificado a la usuaria o al usuario final 30 días hábiles después de la recepción del certificado en la ECE/OC
- Envío del Portafolio de Evidencias del Centro de Evaluación / Evaluador Independiente al OC/ECE para Dictamen 5 días hábiles después de la conclusión del proceso de evaluación (Los evaluadores de los CE tienen 5 días para entregar el PE a su CE y éstos a su vez tienen 5 días para enviarlo para dictamen a la ECE/OC)
- Dictamen de los Portafolios de Evidencia 30 días hábiles después de la recepción en la Entidad de Certificación y Evaluación / Organismo Certificador
- Atención a quejas
- Verificar que la Atención a Quejas cumplan con las siguientes características:
 - Se encuentra implementado el procedimiento de atención de quejas
 - Se da atención a las quejas en el tiempo establecido
 - Cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del usuario(a) en la atención a su queja
- Uso de Marca Red Conocer de Prestadores de Servicios
- Uso de Marca
- Verificar que la Atención a Quejas cumplan con las siguientes características:
 - Se hace el uso correcto del logo de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios de acuerdo con el Manual de Identidad Institucional Red Conocer de Prestadores de Servicio
 - Que no exista documentación, promocionales o cualquier otro documento usando el logo del CONOCER.

Conclusiones y resultados obtenidos:

- Los determinadas por el auditor y confirmadas por le CONOCER.

"Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en este formato son los solicitados y manifiesto tener conocimiento de las sanciones que se aplicarán en caso contrario"

COMISIONADO

OTILIO ESLAVA BORJA

NOMBRE Y FIRMA

VISTO BUENO

JUAN EDUARDO VALDÉS LOZANO

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERIOR JERÁRQUICO DEL COMISIONADO