



**CÓDIGO DAF: 7092-MAAGRF-CEGP-02-F-05**

**NO. DE REVISIÓN: 00**

**FECHA DE APROBACIÓN: 15/07/2019**

## **INFORME DE COMISIÓN**

Metepec, Estado de México, a 19 de diciembre de 2019

**Federico Sanchez O'Shea**

**Presente**

En cumplimiento a lo establecido en el numeral 24 de los "Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal", el que suscribe C. Otilio Eslava Borja con número de Empleado 0227964 y puesto de Coordinador de Operación de Centros de Evaluación, adscrito a esta Unidad Administrativa, presento el informe de la comisión realizada en los Colegios Estatales de San Luis Potosí, Guanajuato, Morelos y Estado de México, del 4 al 7 y del 9 al 14 de diciembre del 2019.

### **Comisión desempeñada:**

Participar en la auditora que se llevara a cabo para supervisar la objetividad e imparcialidad de la evaluación y certificación de competencias, a través de mecanismos de la excelencia en la operación y servicio a usuarios para las Entidades de Certificación y Evaluación de competencias laborales CONALEP y centros de evaluación adscritos a los Colegios Estatales de San Luis Potosí, Guanajuato, Morelos y Estado de México.

### **Actividades Realizadas:**

Se participó en la revisión de la documental generado por los procesos de evaluación con fines de certificación, así como, supervisión física de la infraestructura de los centros de evaluación de acuerdo al programa de auditoria revisando y verificando lo siguiente:

- Portafolios de Evidencias
- Determinar una muestra de portafolios de evidencia a revisar.
- Verificar que los Portafolios de Evidencia de la muestra por Estándar de Competencia
- 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:
- Tercería de Procesos para Entidad de Certificación y Evaluación, Centro de Evaluación.
- Excelencia en el Servicio a Usuarios
- Niveles de Servicio
- 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
- Que no exista documentación, promocionales o cualquier otro documento usando el logo del CONOCER.

#### Conclusión y resultados obtenidos:

- Integrar los reportes de auditoría por centro de evaluación
- Dar a conocer la normatividad aplicable para la oferta de los servicios de evaluación con fines de certificación a todos los Colegios Estatales derivado de la auditoría y observaciones detectadas.

Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos informados son reales y manifiesto mi apego a los principios y directrices que rigen la actuación de los servidores públicos establecido en el Artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

FIRMA DE COMISIONADO

