I.- Datos Generales

Código
EC1237

Título

Gestión operativa de los procesos de las Entidades de Certificación y Evaluación (ECE) y de los Organismos Certificadores (OC)

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que gestionan operativamente los procesos de las Entidades de Certificación y Evaluación (ECE) y de los Organismos Certificadores (OC).

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El Estándar de Competencia describe las acciones para gestionar operativamente los procesos de Acreditación de estándares, Evaluación, Certificación y Atención y Servicios a usuarios del Sistema Nacional de Competencias (SNC) de las Entidades de Certificación y Evaluación (ECE) y de los Organismos Certificadores (OC).

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: cuatro

Desempeña actividades tanto rutinarias como impredecibles, aplica técnicas y principios básicos, recibe lineamientos generales y da orientación general e instrucciones específicas al subordinado y es responsable de sus actividades y de sus subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

15 de octubre de 2019

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
Trabajadores auxiliares en actividades administrativas

Ocupaciones asociadas
Coordinador de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias/Organismos Certificadores
Coordinador del Centro de Evaluación
Asistente administrativo
Auxliar administrativo

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
9999 Ocupaciones no especificadas

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de residuos, y servicios de remediación

Subsector:
561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:
5611 Servicios de administración de negocios

Subrama:
56111 Servicios de administración de negocios

Clase:
561110 Servicios de administración de negocios

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).
- Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial.
- Capithum S.C.
- Rendimiento de Personas S.C.

Relación con otros Estándares de Competencia

- EC0862 Implementación de estrategias para promover la certificación de competencias.
- EC0076 Evaluación de la competencia con base en Estándares de Competencia.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica: Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura,

	para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el Estándar de Competencia.
Apoyos/Requerimientos:	• Acceso a los sistemas informáticos de evaluación y certificación definidos por el CONOCER. • Formatos relacionados con los procesos de evaluación y certificación. • Folleto de Derechos y Obligaciones del Usuario del SNC. • Equipo de cómputo. • Impresora. • Usuario del SNC. • 2 personas expertas en la función individual referida en un EC que participen en el Grupo de Dictamen. • Material de oficina.

Duración estimada de la evaluación

- 1 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias, vigentes.
- Normatividad emitida por el CONOCER que se encuentre vigente en su normateca.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Gestión operativa de los procesos de las Entidades de Certificación y Evaluación (ECE) y de los Organismos Certificadores (OC)

Elemento 1 de 4

Gestionar el proceso de Acreditación de EC

Elemento 2 de 4

Gestionar el proceso de Evaluación

Elemento 3 de 4

Gestionar el proceso de Certificación

Elemento 4 de 4

Gestionar el proceso de Atención y Servicio a Usuarios

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
	E3876	
1 de 4		Gestionar el proceso de Acreditación de EC

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Opera en el sistema informático del CONOCER la acreditación de algún Estándar de Competencia a utilizar:

- Ingresando al sistema informático con la clave y contraseña asignada,
- Solicitando la acreditación del Estándar de Competencia en el sistema informático, previa obtención de la autorización del Proyecto de Estándar de Competencia a acreditar por parte del CONOCER,
- Verificando la procedencia del trámite de acreditación mediante la recepción de su línea de captura para pago generada por el CONOCER,
- Verificando que el Estándar de Competencia se encuentre acreditado en el sistema informático, y
- Asignando Evaluador Independiente (EI)/Centro de Evaluación (CE), y Verificador Externo en el caso del Organismo Certificador, que operarán el Estándar de Competencia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Proyecto para solicitar el uso de un Estándar de Competencia a acreditar:

- Contiene el nombre completo de la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencia (ECE)/Organismo Certificador (OC),
- Indica el nombre del Estándar de Competencia a operar,
- Indica el nombre del Comité de Gestión por Competencia que desarrolló el Estándar de Competencia,
- Describe la infraestructura con la que se cuenta para llevar a cabo los procesos, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Estándar de Competencia,
- Describe la experiencia de las personas en la función individual referida en el Estándar de Competencia que correrán los procesos de evaluación,
- Indica los mecanismos de aseguramiento de la excelencia en el servicio a los usuarios propuestos por el ECE/OC,
- Menciona el reconocimiento social de la ECE/OC,
- Describe el proyecto a implementar de acuerdo a las características del Estándar de Competencia a acreditar, e
- Incluye la evidencia de haber sido enviado a trámite ante el área correspondiente del CONOCER.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento para la renovación de Estándares de Competencia Acreditados por la ECE/OC.	Aplicación

2.	Actividades del proceso de baja de Estándares de Competencia de la ECE/OC.	Aplicación
3.	Sustitución de Estándares de Competencia abrogados por los vigentes; de acuerdo con la normatividad emitida por el CONOCER.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Responsabilidad:	La manera en que el Proyecto del Estándar de Competencia a acreditar integrado solventa los criterios de calidad establecidos en el mismo y concluye correctamente la operación en el sistema informático.
2.	Perseverancia:	La manera en que concluye la acreditación del Estándar de Competencia.

GLOSARIO

1.	Baja de Estándares de Competencia:	Dejar de utilizar formalmente un EC por una ECE/OC/CE/EI.
2.	Centro de Evaluación:	Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna dependencia, entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o por un Organismo Certificador acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en un determinado Estándar de Competencia inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia. Tratándose de instituciones educativas u otro tipo de organismos públicos o privados, con más de un plantel, se podrán acreditar como Centros de Evaluación sus diferentes planteles.
3.	Estándares Abrogados:	Estándares de Competencia que han sido dados de baja del RENEC.
4.	Evaluador Independiente:	Persona física autorizada por el CONOCER a propuesta de una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias o por un Organismo Certificador acreditado por el CONOCER, para evaluar, con fines de certificación, las competencias de las personas con base en un determinado estándar de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.

5. Infraestructura:	Conjunto de medios técnicos, insumos, equipos e instalaciones necesarias para el desarrollo de los procesos de evaluación y en su caso capacitación/formación.
6. Procedencia:	Validación del cumplimiento de una acción o documentación con las características especificadas en la normatividad aplicable.
7. Proyecto de Estándar de Competencia:	Escrito donde se detallan los recursos y medios a través de los cuales la ECE/OC proponen llevar a cabo y asegurar la calidad de los procesos de evaluación y certificación en el Estándar de Competencia desarrollado por el sector productivo.
8. Reconocimiento social:	Distinción de la relevancia o importancia de una organización/ institución por la sociedad o grupo de personas por la labor o aportación de sus actividades.
9. RENEC:	Registro Nacional de Estándares de Competencias.
10. Renovación de Estándares de Competencia:	Actualización de la vigencia para la operación de Estándares de Competencia en procesos de evaluación y certificación.
11. Sistema Informático:	Sistemas de procesamiento de información desarrollado por el CONOCER para coordinar los procesos de evaluación y certificación.
12. Verificador Externo:	Persona certificada que realiza los procesos de verificación externa, a través de la constatación visual o comprobación, de la suficiencia de la evidencia recopilada, la suficiencia de la competencia y la suficiencia del portafolio de evidencias mediante la observación, seguimiento y análisis de documentos en un tiempo determinado, con la confianza de que los servicios prestados son conducidos con competencia, imparcialidad, objetividad y confidencialidad.

Referencia	**Código E3877**	**Título**
2 de 4		Gestionar el proceso de Evaluación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara los elementos necesarios del proceso de evaluación en el Estándar de Competencia:

- Integrando el instrumento desarrollado con el apoyo de expertos en la función individual que servirá como diagnóstico del Estándar de Competencia, y
- Elaborando el formato de Plan de Evaluación del Estándar de Competencia con base en los criterios de evaluación del EC.

2. Brinda atención al usuario del Sistema Nacional de Competencias (SNC) interesado en la certificación:

- Empleando un lenguaje cordial y amable de manera verbal/escrita,
- Proporcionando al usuario información acerca del SNC y del proceso de evaluación,
- Indicando los costos y mecanismos de pago, inherentes y diferenciados por cada uno de los servicios: proceso de evaluación, capacitación/asesoría/alineación y certificado,
- Preguntando al usuario si tiene dudas,
- Brindando retroalimentación al usuario sobre el resultado del diagnóstico del Estándar de Competencia aplicado, así como de las recomendaciones y alternativas de capacitación/alineación/asesoría/ingreso directo al proceso de evaluación,
- Explicando al usuario sus Derechos y Obligaciones en el Sistema Nacional de Competencias,
- Recabando acuse de entrega del ejemplar de Derechos y Obligaciones del Usuario en el Sistema Nacional de Competencias,
- Solicitando al usuario datos para el llenado de la Ficha de Registro,
- Verificando que la fotografía a incluir en la Ficha de Registro, cumpla con las características previamente requeridas, de acuerdo con la normatividad interna solicitada por el CONOCER,
- Solicitando al usuario su autorización para la publicación de los datos personales en el RENAP, una vez que se le ha explicado en qué consiste el aviso de privacidad,
- Recabando la firma del usuario en la Ficha de Registro una vez requisitada cuando el usuario manifieste que otorga su consentimiento para que sus datos personales sean publicados en el RENAP,
- Solicitado al usuario copia de su identificación oficial con fotografía y firma, e
- Indicando al usuario el nombre del Evaluador que aplicará el proceso de evaluación con base en el Estándar de Competencia vigente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Ficha de Registro requisitada:

- Contiene los datos de usuario que corresponden con la identificación oficial presentada/ comprobante de domicilio,
- Está firmada de manera autógrafa por el usuario, cuando otorga su consentimiento para la publicación de sus datos personales en el RENAP, e
- Incluye la fotografía que cumple con las especificaciones establecidas en la normatividad emitida por el CONOCER.

2. Los formatos que componen el portafolio de evidencias del proyecto de Estándar de Competencia de que se trate, elaborados:

- Incluye los datos de la ECE/OC,
- Incluye el logotipo de la ECE/OC y el autorizado por el CONOCER de acuerdo con el Manual de Identidad Institucional Red CONOCER de Prestadores de Servicios en todos los documentos del portafolio,
- Incluye el código y nombre del Estándar de Competencia,
- Incluye el diagnóstico diseñado del Estándar de Competencia,

- Incluye el Plan de Evaluación del Estándar de Competencia, e
- Incluye la Cédula de Evaluación del Estándar de Competencia.

3. La evidencia documental de seguimiento de los procesos de evaluación en el sistema informático documentado:

- Incluye la impresión de pantalla de consulta del estatus de los procesos de evaluación: registrados, por evaluar, en evaluación, certificados y certificado entregado al usuario,
- Incluye el documento de trámite de gestión ante el área de soporte del CONOCER de la posible incidencia por fallas en el sistema, e
- Incluye la respuesta que solventó la incidencia reportada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Elaboración de Diagnósticos/Aplicación con base en Estándares de Competencia.	Aplicación

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que brinda en todo momento un trato cordial a usuarios del Sistema Nacional de Competencias.
2. Cooperación:	La manera en que en todo momento apoya y orienta a los usuar en la gestión de su proceso de evaluación.

GLOSARIO

1. Candidato:	Persona que por voluntad propia aspira a certificar las competencias laborales que posee, de conformidad con lo establecido en uno o varios estándares de competencia mediante su participación en el Proceso de Evaluación correspondiente.
2. Derechos y Obligaciones:	Documento donde se establecen los beneficios y responsabilidades de los usuarios del SNC.
3. Diagnóstico de Estándar de Competencia:	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.
4. Experto en la función individual:	Persona con experiencia en la función referida en un Estándar de Competencia.
5. 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.

6. Plan de Evaluación:	Documento mediante el cual se señala con claridad y precisión el qué, cómo, con qué, dónde y cuándo se realizará la evaluación del candidato.
7. RENAP:	Registro Nacional de Personas con Competencias Certificadas.
8. Retroalimentación:	Refiere a los comentarios que el coordinador realiza al candidato para darle a conocer los resultados del diagnóstico y las recomendaciones sugeridas para capacitarse o ingresar directamente al proceso.
9. Sistema Nacional de Competencia:	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.
10. Usuario:	Persona interesada en certificarse en alguna competencia laboral.

Referencia	**Código**	**Título**
	E3878	
3 de 4		Gestionar el proceso de Certificación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Opera la dictaminación de los procesos de evaluación por Estándar de Competencia:
- Creando el lote de la solicitud de dictamen de los procesos de evaluación desarrollados, por EC y certificado impreso/digital en el sistema informático del CONOCER,
- Registrando en el sistema informático el dictamen del Grupo de Dictamen, y
- Verificando contar con los portafolios de evidencia del lote a dictaminar.

2. Coordina el Grupo de Dictamen conforme a los criterios establecidos en la normatividad interna del CONOCER:
- Confirmando la apertura del Grupo de Dictamen en función del registro de los asistentes,
- Invitando a todos los integrantes a que se presenten indicando su nombre y experiencia en la función individual,
- Explicando las reglas de operación del Grupo de Dictamen,
- Asignando los roles de Presidente y Secretario del Grupo de Dictamen,
- Informando acerca de los portafolios de evidencias a revisar por los miembros del Grupo de Dictamen, de acuerdo con la muestra definida por el sistema informático del CONOCER,
- Moderando la discusión sobre el dictamen de procedencia y dictamen, y
- Recabando la firma de los asistentes en el Acta del Grupo de Dictamen al cierre.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Programa para Grupo de Dictamen generado:
- Contiene fecha, horario, lugar y número de sesión,
- Especifica el código y nombre completo del EC,
- Especifica los folios, lotes y número de la muestra de portafolios a dictaminar, de acuerdo al sistema informático del CONOCER,
- Indica los nombres completos de los participantes: número impar, mínimo tres, de los cuales, al menos, dos deben ser expertos en la función a dictaminar y uno es el representante de la ECE/OC, e
- Incluye evidencia física/electrónica de la convocatoria enviada como mínimo, tres días anteriores hábiles a la fecha del grupo con el programa para Grupo de Dictamen adjunto.

2. El Acta de Dictamen elaborada:
- Contiene clave del dictamen y nombre de la ECE/OC,
- Incluye la fecha coincidente con el programa de Grupo de Dictamen enviado a CONOCER,
- Incluye código y nombre completo del EC,
- Especifica el o los números(s) de folio del o de los lote(s) del CE/EI, el o los número(s) de procesos del lote (s), el/los nombre(s) de las personas de la muestra, de acuerdo al sistema informático del CONOCER,
- Incluye el nombre y experiencia de los integrantes en la función individual del Estándar de Competencias de acuerdo a lo expresado durante la presentación de los integrantes,
- Incluye en el apartado de informe del Grupo de Dictamen: la descripción de los roles que tuvieron los participantes, las reglas aplicadas y las observaciones realizadas a los portafolios de la muestra,
- Especifica el dictamen acordado por los integrantes del Grupo de Dictamen, e
- Incluye la captura de pantalla del fallo obtenida del sistema informático del CONOCER.

3. El Oficio de Solicitud de Atención de Observaciones derivadas del Grupo de Dictamen dirigido al CE/EI:

- Contiene fecha y nombre del CE/EI,
- Contiene datos del lote dictaminado: nombre de los usuarios, nombre del EC y fecha de dictamen,
- Incluye la observación/observaciones detectadas en los procesos de evaluación realizadas, y
- Contiene la evidencia de envío y recepción del oficio por parte del CE/EI.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Normatividad aplicable al Grupo de Dictamen de acuerdo a Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Interno y Externo.	Compresión

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que en todo momento ejecuta el proceso de dictamen de acuerdo con los lineamientos establecidos por el CONOCER.
2. Orden:	La manera en que lleva a cabo y respeta la secuencia y los tiempos de ejecución del proceso de dictamen, de acuerdo con el programa del grupo de dictamen.

GLOSARIO

1. 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.
2. Dictaminación:	Procedimiento mediante el cual se determina la procedencia o no procedencia de los procesos de certificación.
3. Dictamen del Grupo de Dictamen:	Decisión emitida a favor o en contra de los procesos de evaluación realizados por el Evaluador/Evaluador Independiente.
4. Lote de Dictamen:	Integración de procesos de certificación realizados por los CE/EI para envío a Grupo de Dictamen.
5. Portafolio de Evidencia:	Integración de la documentación y registros de la evaluación de todas las evidencias y los demás componentes del Estándar de Competencia de referencia probatoria que se realiza en el proceso de evaluación.

Referencia	**Código**	**Título**
	E3879	
4 de 4		Gestionar el proceso de Atención y Servicio a Usuarios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende quejas/inconformidades de usuario del SNC, respecto a los procesos de evaluación/certificación:

- Solicitando al usuario su nombre completo, correo electrónico, teléfono, el nombre del CE/EI/Evaluador que lo atendió y motivo de la queja/inconformidad,
- Solicitando al usuario que aporte las evidencias que sustentan su queja/inconformidad,
- Parafraseando la problemática expuesta por el usuario,
- Revisando la normatividad aplicable para determinar la procedencia de la queja presentada por el usuario,
- Solicitando información detallada y por escrito sobre la queja/inconformidad con las partes involucradas,
- Informando al usuario del seguimiento a la queja y las posibles alternativas de solución,
- Solicitando la conformidad del usuario en la atención de la queja por escrito para darla por cerrada, y
- Documentando el seguimiento y la resolución de la queja/inconformidad, a través del mecanismo de aseguramiento de la excelencia en el servicio a los usuarios de la ECE/OC.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La encuesta de satisfacción del usuario contestada:

- Contiene el nombre completo del usuario,
- Contiene la respuesta a todos los reactivos, y
- Contienen la firma autógrafa del usuario.

2. El análisis de las encuestas de satisfacción elaborado:

- Contiene el nombre completo del CE/ECE/OC,
- Contiene el periodo de análisis de las encuestas aplicadas,
- Contiene el nombre completo de los usuarios,
- Contiene la fecha de la aplicación de la encuesta, y
- Contiene la categorización de los resultados de las encuestas por CE/EI de acuerdo a la escala de Likert.

3. El Plan de Acciones Correctivas elaborado, derivado de las encuestas de satisfacción aplicadas:

- Establece las acciones correctivas,
- Define los tiempos para la implementación de las acciones correctivas,
- Señala los responsables de implementar las acciones correctivas, y
- Contiene las firmas de quienes llevarán a cabo las acciones correctivas.

4. La evidencia de cierre de la queja atendida:

- Contienen el resumen de la queja y las acciones correctivas a implementar, y
- Contiene evidencia/evidencias de acuerdo con la resolución de la misma.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Definición de queja de acuerdo al Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo.	Compresión
2. Procedimiento de atención a quejas de acuerdo al Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo.	Aplicación
3. Elementos de revisión de una Auditoría sobre procesos de evaluación y certificados de las ECE/OC.	Aplicación

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia:	La manera en que propone y ejecuta acciones para solucionar las quejas atendidas.

GLOSARIO

1. Escala Likert:	Herramienta de medición de actitudes y grado de conformidad de un encuestado.
2. Parafraseo:	Es una explicación con palabras propias del contenido y emoción expresados por una persona distinta para aclarar o facilitar la comprensión y asimilación de información.
3. 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.
4. Queja:	Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.